Carta dei Servizi

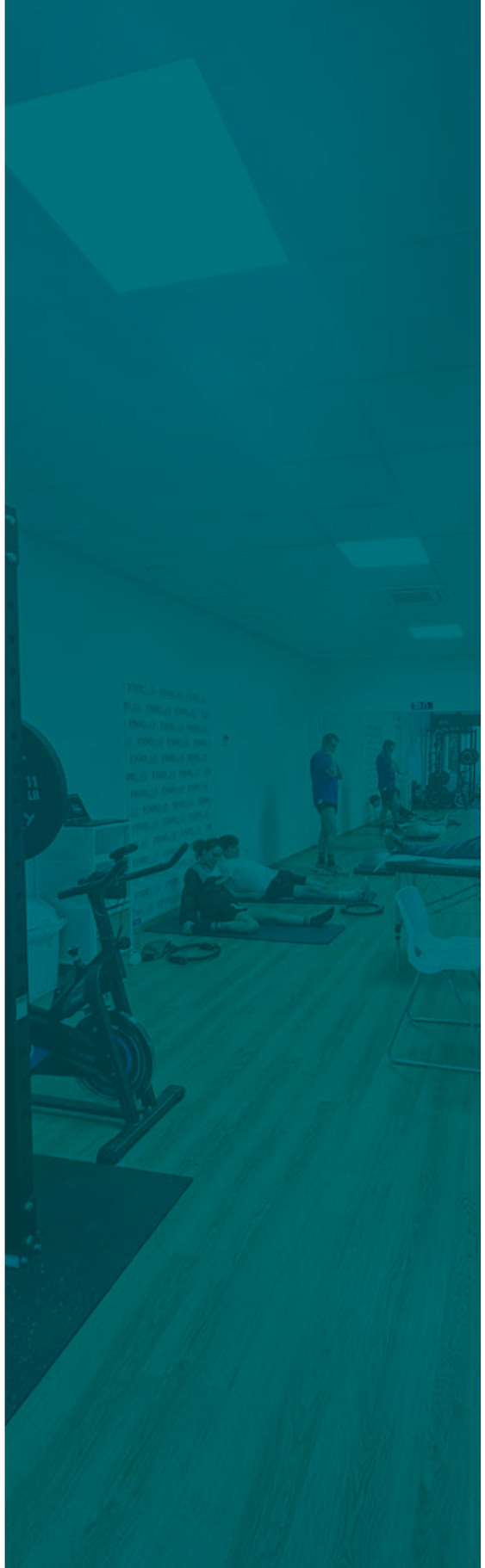
Centro di Riabilitazione e di Recupero Funzionale
Fisiolab Poliambulatorio Medico Srl

Fisiolab Poliambulatorio Medico Srl
Fano, Via Tomassoni 17/D

Il Direttore Sanitario
Amministratore Unico

Fisiolab Poliambulatorio Medico Srl

Sede: Via Tomassoni 17/D
P.IVA 02811200415 e-mail: info@fisiolab.it
PEC: fisiolabpoliambulatoriomedico@pec.it



LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento che assolve a diverse funzioni:

• **Informare gli utenti sulle caratteristiche dei servizi e delle prestazioni che vengono erogati dall'Azienda;**
Attraverso essa, il Cittadino viene a conoscenza dei contenuti delle prestazioni e dei servizi offerti e ottiene tutte le informazioni necessarie per accedervi in maniera semplice, consapevole ed appropriata.

• **Consentire un'analisi sempre aggiornata della qualità del servizio offerto;**
rappresenta l'impegno che l'Azienda assume nei confronti dell'utente poiché vengono esplicitati in maniera chiara e dettagliata, gli standard di qualità dei servizi erogati.

• **Individuare gli obiettivi di miglioramento;**
qualora l'utente rilevi delle discordanze tra ciò che la Struttura si è impegnata ad erogare e quanto offerto effettivamente viene erogato, è invitato a segnalarle e l'azienda si impegna ad esaminarle e verificare le segnalazioni, i suggerimenti e i reclami al fine di mettere in atto le misure correttive necessarie. In tale ottica, la Carta dei Servizi è un vero e proprio strumento di tutela del diritto alla salute.

• **Controllare il raggiungimento di questi obiettivi:** all'utente viene chiesto di partecipare al processo di miglioramento della qualità del servizio, favorendo, facilitando e stimolando la comunicazione da e verso la struttura mediante segnalazione e sue diverse modalità.

Per il personale della struttura, è un riferimento costante, al pari delle procedure interne, perché la propria attività quotidiana sia improntata alla massima soddisfazione dell'Utente e all'efficienza complessiva.

La Carta dei Servizi sostituisce la Guida ai Servizi già in uso, ed è stata redatta tenendo in considerazione le opinioni e i giudizi sulla qualità del servizio espressi nel tempo dell'utenza e dai cittadini.

Al suo interno sono presentate le prestazioni e i servizi erogati, le modalità di accesso, le risorse utilizzate, le condizioni in cui si esercitano le attività, le figure professionali, le responsabilità e gli standard di qualità.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta solo di recente ed è possibile che, dopo questa data, si possano verificare modifiche riguardo ai servizi o agli orari indicati: sarà cura degli operatori del Centro informare tempestivamente gli utenti di eventuali modifiche intercorse tra l'intervento delle stesse e la eventuale revisione e ristampa della Carta dei Servizi.

Aggiornamento della carta dei servizi
La Carta dei Servizi viene rivalutata con cadenza annuale o per modifiche di tipo straordinario dal Direttore Sanitario.
Data revisione: 07/01/2025

PRESENTAZIONE DEL CENTRO

Breve storia del Centro
La Struttura opera nel campo della Riabilitazione e del Recupero e Rieducazione Funzionale sin dal 2020.
Nel tempo ha maturato e acquisito esperienza. Si è affermata conseguendo, nella continuità, risultati ottimali dal punto di vista strutturale, funzionale, organizzativo e in special modo in professionalità e qualità dei servizi offerti ai cittadini; in occasione dei provvedimenti autorizzativi di accreditamento, il Centro ha acquisito sempre la migliore certificazione regionale.

Da Azienda Individuale, a seguito di variazione della ragione sociale avvenuta nell'anno 2025, si qualifica ora come Società a Responsabilità Limitata (Srl) denominata "Fisiolab Poliambulatorio Medico Srl"

Descrizione
Il Centro è dotato di 3 box, 3 studio medico, 1 palestre attrezzate, una segreteria presso l'entrata con attigua confortevole sala d'attesa, con ufficio amministrativo; si avvale di personale medico specializzato,di attrezzatture moderne ed efficienti e di sistemi informatici in costante evoluzione pe rla gestione amministrativa dei dati.

Si caratterizza per l'amplia gamma dei prestazioni offerte e si presenta come punto di riferimento specialistico efficacie per le esigenze degli utenti.

Il centro Fisiolab Poliambulatorio Medico Srl è in grado di offrire i suoi servizi anche ad utenti provenienti da altre Regioni italiane: la Segreteria è a disposizione dell'utenza per offrire tutte le informazioni e la collaborazione necessarie per l'accesso alle prestazioni del Centro.

MISSION, QUALITÀ E PRINCIPI

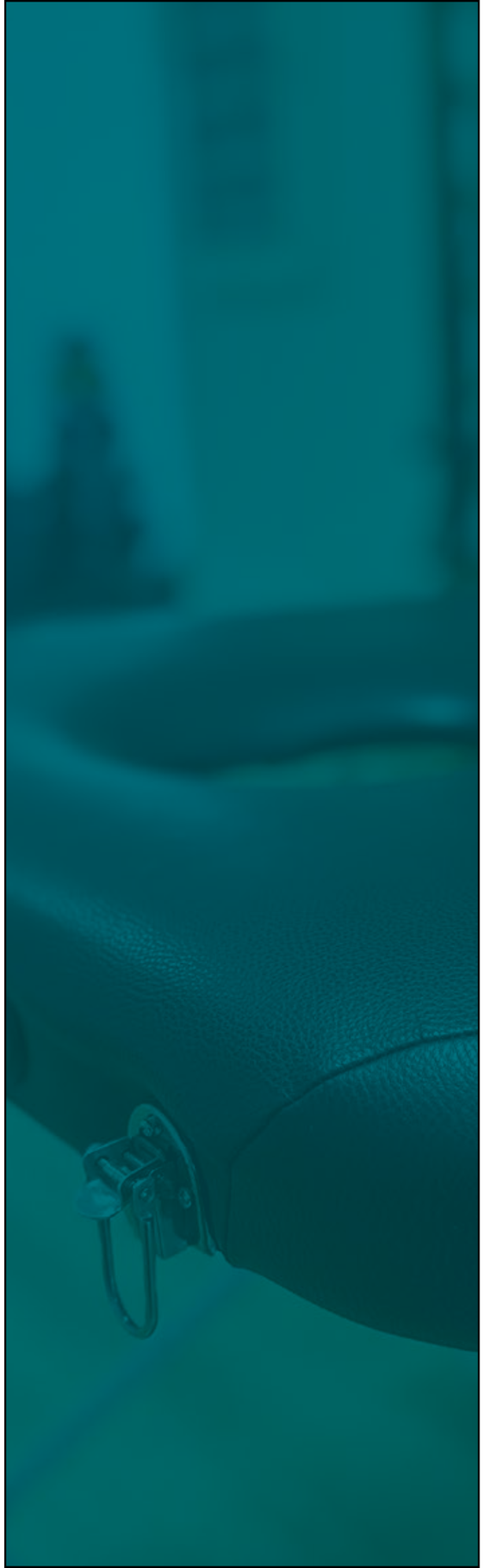
La Mission del Fisiolab Poliambulatorio Medico Srl è quella di **“costruire con i pazienti e le famiglie, percorsi partecipati tendenti a favorire la crescita e lo sviluppo fisico e psichico integrale della persona e la sua piena inclusione sociale”** attraverso lo sviluppo delle possibilità concrete di ogni persona, aumentando il grado si autonomia, indipendenza e autodeterminazione, favorendo l’instaurarsi di un rapporto equilibrato con il mondo circostante orientato al raggiungimento del benessere individuale e collettivo.

Criteri missione
Vengono offerti alle persone con disabilità e alle loro famiglie prestazioni riabilitative e assistenziali complete e coerenti, attraverso una presa in carico centrata sulle esigenze della persona nelle diverse fasi del percorso clinico e assistenziale, in strutture sul territorio e a domicilio.

Nell’ottica di una innovativa visione della riabilitazione, viene promesso un approccio terapeutico globale e multi-professionale, improntato alle più recenti acquisizioni scientifiche; viene valorizzata ogni attività quotidiana in chiave riabilitativa, con l’obiettivo del raggiungimento del massimo livello di autonomia possibile e della facilitazione delle attività quotidiane, nel rispetto della dignità della persona.

Vengono inoltre proposti ottimi professionisti e valorizzate le loro competenze, nella sicurezza del contributo di ognuno al lavoro di squadra. Il Centro si distingue per umanità e spirito di servizio. Viene creato valore per l’impresa e risorse per lo sviluppo dell’azienda in coerenza con i principi sociali.

I Principi Fondamentali
Il Centro Fisiolab Poliambulatorio Medico Srl si ispira, per la tutela dell’utente, ai principi sanciti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e



nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995 relativi a:

Uguaglianza: a tutti gli utenti sono erogati uguali servizi senza discriminazione di persona sulla base della razza, del sesso, delle condizioni fisiche, psichiche, economiche, religiose, delle opinioni politiche ecc.

Imparzialità: a tutti gli utenti è assicurato un comportamento equanime nel servizio e da parte degli operatori, nel massimo rispetto e gentilezza reciproci.

Continuità: le prestazioni sono erogate in maniera regolare, continua e coerente nei contenuti e rispetto degli obiettivi.

Partecipazione: gli utenti per la tutela dei diritti delle persone diversamente abili partecipano con osservazioni, collaborazione, suggerimenti e reclami alla qualità delle prestazioni erogate: le opinioni risultanti da tale confronto continuo sono considerate attentamente e utilizzate per il miglioramento del servizio.

Efficacia ed efficienza: l Centro adotta misure idonee per rogare servizi efficienti ed efficaci e si impegna al loro costante miglioramento.

Diritto alla riservatezza: il Centro garantisce agli utenti il diritto alla riservatezza predisponendo procedure e strumenti opportuni e formando i propri operatori in tal senso.

Gli Obiettivi
1. Dare alle aspettative degli utenti strumenti concreti per tradursi in realtà attraverso il miglioramento continuo del servizio;

2. Analizzare i bisogni e le richieste degli Utenti allo scopo di mettere in atto tutte le azioni necessarie al loro soddisfacimento;

3. Assicurare che le attività di tutte le funzioni aziendali, attraverso la Gestione della Qualità siano in linea con le procedure interne definite;

4. Assicurare la condivisione degli obiettivi attraverso la esplicitazione dei compiti e delle responsabilità;

5. Assicurare corrette prassi operative in relazione al Trattamento dei dati e alla Sicurezza sui posti di lavoro;

Tali obiettivi generali tengono conto anche delle indicazioni provenienti dagli strumenti di programmazione sanitaria regionale; essi saranno realizzati attraverso il processo di pianificazione, attuazione e verifica di obiettivi specifici del sistema di Gestione della Qualità, periodicamente definiti attraverso lo strumento del Riesame e diffusi a tutto il personale in occasione di riunioni.

LA POLITICA PER LA QUALITÀ

Fin dalla nascita, il Centro ha operato ispirandosi al principio della Qualità con l'obiettivo di garantire al paziente prestazioni con il massimo soddisfacimento possibile e all'interlocutore istituzionale (ASUR, Regione) massimo supporto e cooperazione nelle relazioni.

Da sempre l'obiettivo prioritario di azione è quello di sviluppare all'interno del Centro le competenze più avanzate, considerate le caratteristiche peculiari dei servizi erogati ed il particolare settore di intervento.
Questo orientamento alla qualità dei servizi e del processo è stato guidato oltre che dalle esigenze degli assistiti, dai rapporti con i sempre più numerosi ed eterogenei interlocutori esterni.

L'esigenza di garantire il mantenimento di standard definiti, attraverso un sistema pianificato di gestione aziendale, è oggi più evidente. Non è più possibile affidare un simile aggregato di operazioni alla coscienza, alla buona volontà o alla competenza professionale del singolo. Occorre orientare tutte le fasi aziendali verso l'offerta di utilità e benefici che siano considerati massimamente soddisfacenti dal Cliente e dall'interlocutore in genere.

È necessario, di conseguenza, che tutto il personale sia coinvolto in un processo continuo e strutturato di miglioramento della Qualità, che prevede corsi di aggiornamento, seminari informativi e quanto possa contribuire al miglioramento ed alla comprensione del concetto stesso di qualità.

Gli standard di Qualità
IL Centro definisce e si impegna a rispettare gli standard di qualità definiti nella tabella seguente nei seguenti ambiti:

- **Relazioni con il paziente**
- **Processo Riabilitativo**
- **Struttura**

Gli standard di Qualità sono aggiornati periodicamente, essi rappresentano il risultato degli investimenti fatti per la gestione dei servizi e delle relazioni con gli utenti e riguardano essenzialmente le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi privilegiando gli aspetti organizzativi specifici più immediatamente percepibili dall'utente.

Vedi Tabella

COMPONENTI DEL SERVIZIO	DIMENSIONI DI QUALITÀ	CRITERI	INDICATORI	STANDARD
RELAZIONE	Accoglienza	Garantire un sistema di accoglienza	Presenza costante di personale	Presenza di almeno un addetto all'accoglienza negli orari di apertura
	Rispetto della persona	Garantire il rispetto delle relazioni	Scelta del personale aperto all'ascolto ed al rispetto dell'altro	Assenza di reclami per il comportamento degli operatori
	Coinvolgimento del personale	Soddisfazione del personale del Centro	Livello medio di soddisfazione personale	>85%
	Soddisfazione dell'utente	Conoscere e soddisfare le esigenze e le aspettative dell'Utente	Livello medio di soddisfazione degli assistenti utenti	>85%
		Garantire una pronta risposta alle problematiche con l'utente	Tempi di risposta ai reclami	10 giorni
	Libertà di accessi e pari opportunità	Garantire l'accesso a tutti gli aventi diritto	Presenza della lista di attesa con criteri trasparenti	Rispetto dei tempi di attesa dalla Regione Marche
PROCESSO	Informazione	Garantire informazione sul Servizio	Colloqui individuali e Carta dei Servizi	Assenza di reclami per cattiva informazione
	Trasparenza	Assicurare la trasparenza delle decisioni e degli interventi	Garantire, per tutti i pazienti, la completa e corretta compilazione della cartella clinica	100% delle cartelle cliniche aggiornate e monitorate
	Professionalità	Garantire la professionalità dell'intervento riabilitativo	Formazione continua degli operatori	del personale in linea con punteggi ECM
	Continuità	Assicurare la continuità terapeutica	Presenza di un sistema di controllo per monitoraggio del corretto svolgimento del trattamento	Controllo trattamento
	Tutela privacy	Assicurare la privacy	Presenza del D.P.S.	Assenza di reclami o non conformità per mancato rispetto privacy
STRUTTURA	Accessibilità	Garantire la facoltà di accesso al Servizio	Assenza di barriere architettoniche interne e o esterne	Totale abbattimento delle barriere architettoniche
	Comfort	Garantire strutture igieniche e confortevoli	Assenza di barriere architettoniche interne o esterne	Totale abbattimento delle barriere architettoniche
	Attrezzature	Mantenere l'efficienza ed efficacia delle apparecchiature ed attrezzature utilizzate nell'erogazione dei Servizi	Giorni di ritardo nell'effettuazione delle manutenzioni	Zero

I PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Centro Fisiolab Poliambulatorio Medico Srl si ispira, per la tutela dell'utente, ai principi sanciti nella Direttiva del
Presidente de Consiglio dei Ministri del 27

Gennaio 1994 e nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995 relativi a:
Uguaglianza: a tutti gli utenti sono erogati uguali servizi senza discriminazione di persona sulla base della razza, del sesso, delle condizioni fisiche, psichiche, economiche, religiose, delle opinioni politiche ecc.
Imparzialità: a tutti gli utenti è assicurato un comportamento equanime nel servizio e da parte degli operatori, nel massimo rispetto e gentilezza reciproci.
Continuità: le prestazioni sono erogate in maniera regolare, continua e coerente nei contenuti e rispetto degli obiettivi.
Partecipazione: gli utenti per la tutela dei diritti delle persone diversamente abili partecipano con osservazioni, collaborazione, suggerimenti e reclami alla qualità delle prestazioni erogate: le opinioni risultanti da tale confronto continuo sono considerate attentamente e utilizzate per il miglioramento del servizio.
Efficacia ed efficienza: l Centro adotta misure idonee per rogare servizi efficienti ed efficaci e si impegna al loro costante miglioramento.
Diritto alla riservatezza: il Centro garantisce agli utenti il diritto alla riservatezza predisponendo procedure e strumenti opportuni e formando i propri operatori in tal senso.

GLI OBIETTIVI

1. Dare alle aspettative degli utenti strumenti concreti per tradursi in realtà attraverso il miglioramento continuo del servizio;

2. Analizzare i bisogni e le richieste degli Utenti allo scopo di mettere in atto tutte le azioni necessarie al loro soddisfacimento;

3. Assicurare che le attività di tutte le funzioni aziendali, attraverso la Gestione della Qualità siano in linea con le procedure interne definite;

4. Assicurare la condivisione degli obiettivi attraverso la esplicitazione dei compiti e delle responsabilità;

5. Assicurare corrette prassi operative in relazione al Trattamento dei dati e alla Sicurezza sui posti di lavoro;

Tali obiettivi generali tengono conto anche delle indicazioni provenienti dagli strumenti di programmazione sanitaria regionale; essi saranno realizzati attraverso il processo di pianificazione, attuazione e verifica di obiettivi specifici del sistema di Gestione della Qualità, periodicamente definiti attraverso lo strumento del Riesame e diffusi a tutto il personale in occasione di riunioni.

I SERVIZI EROGATI

Le prestazioni di Medicina Sportiva
La Medicina dello Sport è una medicina di tipo preventivo, fondamentale sempre, ma soprattutto in età giovanile e dopo i 35-40 anni, a tutela della pratica sportiva agonistica ed amatoriale. Attraverso la medicina sportiva è possibile individuare patologie silenti e asintomatiche che possono poi determinare complicazioni se non diagnosticate prima della pratica sportiva.

Il Fisiolab Poliambulatorio Medico Srl è adibito ad uso esclusivo di visite specialistiche di natura sanitaria diretta alla prevenzione, alla certificazione, alla diagnosi, all'assistenza nei confronti di chi pratica attività sportive. Una struttura che si occupa in primo luogo della tutela sanitaria degli sportivi e più in generale delle persone che svolgono o intendono svolgere attività fisica di ogni tipo e ad ogni livello.

L'attività fisico-motoria, infatti, coinvolge un numero di persone sempre più ampio e investe la quotidianità di tutti, senza distinzione di età, sesso e attività lavorativa. Relativamente alle risorse, la struttura utilizza attrezzature di ultima generazione; il personale incaricato della effettuazione delle prestazioni sanitarie afferente alla struttura è in possesso di qualifiche professionali riconosciute a livello nazionale
.

Modalità di erogazione dei servizi
L'ambulatorio di medicina sportiva eroga prestazioni in Regime Privato

Prestazioni erogate
L'ambulatorio di Medicina dello Sport esegue le prescrizioni mediche obbligatorie (D.M. 18/02/1982 e successive integrazioni) per la concessione dell'idoneità all'attività sportiva agonistica, riguardante tutte le discipline sportive.

Le certificazioni agonistiche si suddividono in:
tipo A - sport a bassa componente cardiovascolare;
tipo B - sport ad alta componente cardiovascolare.

Queste prescrizioni comprendono:
• la visita medica con certificato anamnestico;
• ECG a riposo,
• ECG durante e dopo prova da sforzo con step-test o cicloergometro,
• IRI
• la spirometria
• l'esame dell'acuità visiva
• l'esame delle urine
• esami integrativi per sport particolari.

Le Federazioni Sportive Nazionali o gli Enti di promozione sportiva stabiliscono le modalità e l'età d'inizio per effettuare la visita di idoneità sportiva agonistica specifica.
Tali certificazioni vengono effettuate esclusivamente da specialisti in medicina dello sport con esecuzione all'interno della struttura di tutti gli esami previsti e delle visite specialistiche integrative compreso l'esame delle urine Tale visita dura circa 15 minuti ed essendo eseguita su prenotazione non prevede attese per il pubblico se non di pochi minuti. Il certificato, di norma, viene consegnato al termine della visita.

Per gli atleti minorenni e per le persone con disabilità, considerati agonisti dalle Federazioni o Enti di promozione di appartenenza, la prestazione medica è a carico del S.S.R.

L'ambulatorio di Medicina dello Sport esegue, altresì, valutazioni mediche, per la concessione dell'idoneità all'attività sportiva non agonistica secondo i nuovi standard operativi imposti dalla normativa vigente: Legge 189 dell'8 novembre 2012 di conversione del D.L. n. 158/2012 (c.d. decreto "Balduzzi"); Decreto Ministero della Salute del 24/04/2013 e dalle successive modifiche intervenute con la Legge 98 del 9 agosto 2013 art. 42bis, di conversione del

D.L. n. 69 del 21/06/2013 (c.d. "Decreto del Fare"); Decreto del Ministero della Salute dell'8/8/2014 (pubblicato su G.U. n.243 del 18/10/2014) relativo alla approvazione delle "Linee guida in materia di certificati medici per l'attività sportiva non agonistica" .

L'ambulatorio di Medicina dello Sport esegue visite per il rilascio del certificato di idoneità alla pratica fisica amatoriale ludico-motoria, secondo i nuovi standard operativi imposti dal Decreto Attuativo del 26 aprile 2013 e le sue successive modifiche ed interpretazioni

Queste valutazioni comprendono:
• visita medica con certificato anamnestico;
• ECG a riposo.
Il certificato, di norma, viene consegnato al termine della visita.

L'ambulatorio effettua visite per il rilascio del certificato di idoneità alla pratica sportiva di attività di particolare ed elevato impegno cardiovascolare, patrocinate da Federazioni sportive, Discipline associate o da Enti di promozione sportiva, secondo i nuovi standard operativi imposti dal Decreto Attuativo del 26 aprile 2013 e le sue successive modifiche ed interpretazioni, seguendo il protocollo, utilizzato per la visita di idoneità agonistica Il certificato, di norma, viene consegnato al termine della visita .

Preparazione alla visita
La visita di idoneità sportiva periodica serve a prevenire e tutelare la salute dell'atleta.
Necessario presentarsi con:

• La richiesta di visita medico sportiva redatta dal presidente della società timbrata e firmata;
• La documentazione sanitaria personale, con eventuali accertamenti eseguiti in precedenza per facilitare la corretta valutazione dello stato di idoneità sportiva;
• Documento di riconoscimento;
• Codice fiscale;
• Tessera sanitaria.

Il certificato ha durata di 12 mesi e, per i minorenni, è possibile effettuare la visita solo il mese antecedente alla scadenza. Il certificato di idoneità viene rilasciato in duplice copia, una per l'atleta ed uno per la società sportiva.

RIABILITAZIONE, RECUPERO / RIEDUCAZIONE FUNZIONALE E FKT

La riabilitazione e recupero funzionale può essere definita "un processo di soluzioni e di educazione nel corso del quale si porta una persona a raggiungere il miglior livello di vita possibile sul piano fisico, funzionale, sociale ed emozione con la minor restrizione possibili delle sue scelte operative".
La riabilitazione non è quindi sinonimo di fisioterapia o rieducazione neuro motoria ma è parte integrante di un percorso riabilitativo, che rientra all'interno di un progetto comune in cui l'obiettivo finale è il miglioramento della qualità di vita del soggetto.

Le problematiche si raggruppano in rapporto ai settori che investono e possono sorgere:

1. Nel campo prettamente meccanico del movimento con espressioni morfo funzionali che investono il soma e l'apparato locomotorio
2. Nel campo dell'ergonomia imputabile a qualche handicap dei meccanismi biochimici e metabolici che determinano le capacità di rendimento aerobico e/o anaerobico di un individuo
3. Nel campo omeostatico della motricità a causa di un disarmonico equilibrio neurovegetativo
4. Nel campo neuro e psicomotorio
5.Nel campo traumatologico

Le terapie:
1. Prevenzione delle complicanze
2. Riduzione degli aspetti sintomatologici invalidanti per evitare le compensazioni (miglioramento del tono muscolare, ripristino del raggio di escursione articolare, ripresa delle capacità condizionali e coordinative)
3. Terapie conservative e protettive dove necessario mediante l'applicazione di tutori, bendaggi elastici ecc.
4. Massima sinergia con il recupero fisico-motorio

Per poter contrastare in modo ottimale la varietà di sintomi e di problemi che si presentano durante il decorso di una riabilitazione è necessario un approccio interdisciplinare che coinvolge varie figure professionali e variabili interventi riabilitativi.

L'importanza della scelta del medico
Il medico è il coordinatore responsabile della condotta terapeutica da seguire e il consulente della condotta educativa.

Il fisioterapista è corresponsabile della condotta terapeutica, realizza le indicazioni del medico e mette in atto tutte le applicazioni che mirano alla riabilitazione del paziente.

Lo specialista motorio ha facoltà di operare nell'ambito delle capacità umane con strategie educativo motorie rivolte agli aspetti qualitativi del movimento, alle abilità motorie relazionali e a quelle sportive, alla coordinazione motoria, alla prevenzione, alla coordinazione, ai disequilibri stato-cinetici, alla dinamica motoria del suo complesso, applicando l'attività motoria o l'attività motoria adottata in rapporto allo stato della persona. In sintesi, deve mettere in atto tutte le sue conoscenze per migliorare ogni capacità motoria che risulta deficitaria, somministrando alla persona attività motoria, più idonea anche con attrezzature e/o apparecchiature strumentali che non siano classificate mediche o fisioterapiche.

Il servizio di fisioterapia e riabilitazione funzionale erogato nel centro si avvale della collaborazione di personale altamente qualificato e dell'impiego delle più moderne tecnologie in ambito riabilitativo.

Le aree di intervento comprendono la riabilitazione e la rieducazione funzionale in ambito:

- **Ortopedico**
- **Traumatologico-sportivo**
- **Neurologico**

SERVIZI OFFERTI

Kinesiterapia
La tecar terapia è un trattamento di biostimolazione profonda dei tessuti, riattivando i processi naturali fisiologici cellulari e la microcircolazione.
Si tratta di un trattamento non invasivo; permette al paziente di percepire una netta e rapida riduzione del dolore già dopo le prime sedute e favorisce il recupero funzionale, agendo in modo selettivo sulla parte trattata.

Onde d'urto
Le onde d'urto sono ad alta energia acustica:

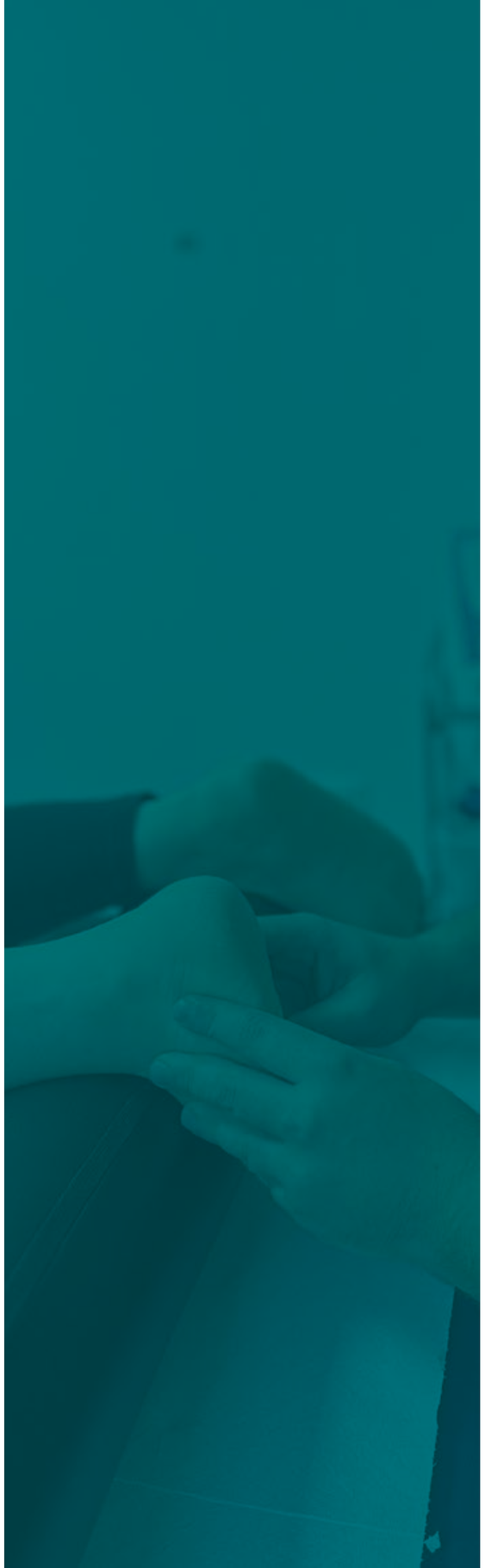
Mirano alla ripresa dell'articolarità funzionale e al miglioramento della sensibilità e coordinazione motoria.
Il recupero della forza si svolge in palestra con esercizi a corpo libero o con l'utilizzo di attrezzi come pesi, elastici, fitball e tavolette propriocettive.

Rieducazione posturale
La postura è la posizione del corpo nello spazio e la relativa relazione tra i segmenti corporei, risultato di una delicata equilibrio tra diversi sistemi.
Una loro alterazione può portare a una situazione di sofferenza fisica (mal di schiena, sciatalgie, cervicalgie e altre condizioni).
Il fisioterapista valuta il paziente e stila un programma di personalizzazione rieducazione, basato sul rinforzo e sull'allungamento di determinati muscoli di gruppo, sulla respirazione e su statici e dinamici.
Una corretta rieducazione posturale e giusti consigli pratici porteranno la paziente di correggere, giorno dopo giorno, gli errori commessi nella quotidianità, migliorandone la qualità della vita.

Terapia Manuale
Comprende molteplici tecniche, quali manipolazione fasciale, terapia manuale osteopatica. Si occupa della valutazione e del trattamento di varie patologie di patologie di tessuto morbido e articolazioni, attraverso l'uso delle mani del fisioterapista. Le problematiche più frequenti trattate sono cefalee miotensive, cervicalgie, lombalgie e sciatalgie.

Massoterapia
La massoterapia è l'impegno del massaggio a scopo terapeutico con l'obiettivo di:

• Migliorarne la circolazione sanguigna e il trofismo dei tessuti
• Favorire l'eliminazione delle scorie metaboliche
• Risolvere stati di tensione muscolare e contratture
• Tecarterapia



il corpo risponde ad un aumento dell'attività metabolica attorno all'area trattata, stimolando e accelerando il processo di guarigione.
Sono indicati per la cura terapeutica di tessuti ossei, patologie e tendinopatie dei tessuti molli e in particolar modo per il trattamento di calcificazioni.

Laserterapia ad alta potenza
Il laser trasferisce energia da una sorgente definita ai tessuti, con una potente azione antinfiammatoria e antiedemidena in una patologia acuta e con una rigenerativa azione.

LA CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ

Il significato per gli utenti degli standard di qualità va al di là dei meri aspetti amministrativi o burocratici perché tutti gli aspetti della vita aziendale – l'erogazione del servizio riabilitativo innanzitutto – sono coinvolti nella ricerca delle qualità, condividono l'orientamento al risultato e si giovano di tale impostazione.
La qualità del servizio è il rapporto tra ciò che è promesso ed è atteso e ciò che viene effettivamente realizzato; il giudice chiamato a promuovere i risultati è l'utente. Il Centro Fisiolab Poliambulatorio Medico Srl si impegna ad assicurare i migliori risultati e utilizza molteplici strumenti comunicativi sia per evidenziarli all'Utente sia per recepire le sue richieste e i suoi dubbi e per garantire che la qualità realizzata coincida con la qualità percepita.
L'utente può giudicare la qualità del servizio secondo molteplici dimensioni:

Accessibilità, intesa in senso strutturale, come assenza di barriere architettoniche, e in senso lato, come semplicità dei processi burocratici interni al Centro, disponibilità degli operatori a collaborare al disbrigo delle pratiche presso l'Area Vasta o ASL di appartenenza e a fornire le informazioni necessarie, anche attraverso la presente carta dei Servizi

Capacità di risposta: qualsiasi richiesta, reclamo segnalazione proveniente dall'Utente riceve risposta in tempi certi e servizi sono resi mantenendo costanti nel tempo l'impegno e la disponibilità degli operatori

Competenza: ciascuna fase lavorativa viene svolta da operatori aventi idoneo titolo e formazione e ciascuno di essi fa riferimento ad apposite procedure aziendali che sono state predisposte e validate dall'Amministrazione, dal Responsabile dell'Area riabilitativa e dal direttore Sanitario.

Credibilità: le informazioni a carattere sanitario sono fornite all'utente in forma scritta ed è chiaramente indicato chi e è responsabile

Cortesia: il primo dei doveri degli operatori del centro, così come riportato nella carta dei Servizi è quello di accogliere il paziente con rispetto umanità e cortesia

Comunicazione e comprensione delle esigenze dell'Utente: la comunicazione con l'utente, sia nella fase di ascolto che in quella di trasmissione è garantita tutto il personale.

Efficacia: l'equipe del centro basa le proprie scelte sulle evidenze scientifiche di migliore

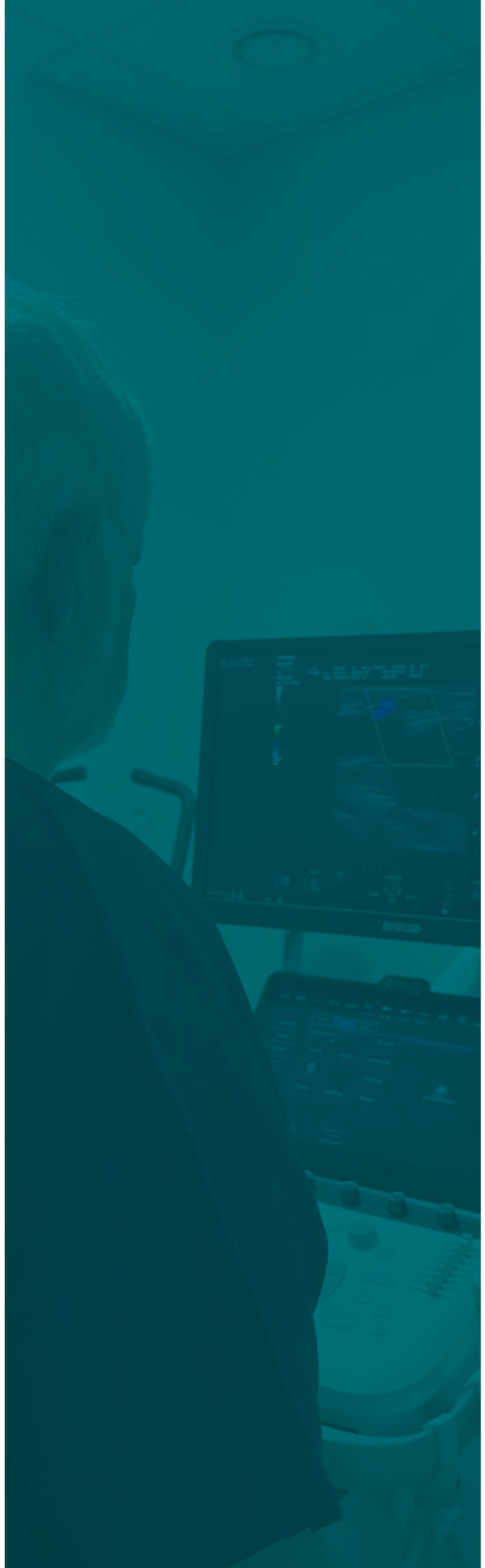
efficacia e misura il raggiungimento degli obiettivi riabilitativi attraverso valutazioni e somministrazioni di test oggettivi validati

Professionalità: l'approccio al paziente o ai problemi non è affidato alla buona volontà del singolo ma è guidato dalle procedure aziendali e dai protocolli terapeutici per assicurare standard di qualità costanti e una autonomia operativa a ciascun operatore.

Il controllo della qualità

Ciascuna fase di lavoro viene controllata per garantire la qualità del "prodotto" risultante, sia esso una procedura burocratica (ad esempio l'accettazione di un nuovo utente) oppure una procedura sanitaria (ad esempio la somministrazione di uno strumento di verifica dei risultati al termine di un ciclo terapeutico). La qualità non è un traguardo che può essere raggiunto in quanto contiene in sé il concetto di miglioramento continuo. Esso viene perseguito attraverso un approccio ai problemi che si compone di quattro fasi e che risulta evidente anche nella modalità di erogazione delle prestazioni sanitarie:

1. Pianificazione: prima di attuare un intervento bisogna pianificarlo acquisendo le informazioni necessarie, studiando il caso clinico, definendo obiettivi e responsabilità (progetto riabilitativo di struttura, indagine anamnestica e sociale, acquisizione della documentazione delle equipe esterne, visite specialiste, riunioni di equipe, progetto riabilitativo individuale)
2. Realizzazione: gli operatori coinvolti realizzano l'intervento, applicando le metodiche, nel rispetto dell'approccio terapeutico previsto
3. Verifica (check): si verificano i risultati per monitorare se gli obiettivi fissati sono raggiunti oppure sono in via di raggiungimento (riunioni di equipe e visite specialistiche periodiche, dimissioni somministrazione degli strumenti di verifica previsti)
4. Esiti delle azioni di miglioramento e correttive: si consolida il risultato ottenuto e si delineano piani di miglioramento (dimissioni dell'utente, nuovo progetto riabilitativo individuale, revisione dei protocolli riabilitativi, revisione del progetto riabilitativo di struttura.



RISORSE PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI RIABILITAZIONE E DI RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE

Direttore sanitario
Vigila su tutti gli aspetti sanitari del Centro e ne assicura la conformità con la legislazione sanitaria vigente; in particolare assicura il rispetto dei diritti dei pazienti e il dovere di diligenza degli operatori, garantendo un'assistenza medica caratterizzata da interventi adeguati, coordinati tra di loro e conformi allo stato dell'arte. Questo ampio ventaglio di responsabilità si traduce in molteplici interventi che egli effettua nell'attività quotidiana del Centro come:
• Assicurare l'aspetto igienico sanitario della struttura;
• Sovrintendere al personale sanitario e al personale addetto ai servizi sanitari attraverso:
o Controllo sul rispetto delle sfere di competenza professionale dei singoli operatori;
o Effettuazione di valutazioni periodiche;
o Promozione nel rispetto del codice deontologico professionale.
• Intervenire nella scelta di apparecchiature, attrezzature e arredi sanitari e nell'organizzazione dei servizi tecnico-sanitari;
• Intervenire nella formulazione e nel rispetto della Carta dei Servizi;
• Effettuare controllo di qualità;
• Gestire le cartelle cliniche riguardo la completezza la copia l'archiviazione e la conservazione;
• Sovrintende al servizio di segreteria e front office.

Medici Specialisti
Il medico specialista, partecipa alla redazione del programma/progetto riabilitativo individuale e partecipa alle attività dell'equipe offrendo consulenza specialistica ed è legittimato a comunicare con i pazienti e i familiari, con le equipe sanitarie esterne o con gli enti istituzionali a proposito dell'inquadramento riabilitativo,

della diagnosi, del raggiungimento degli obiettivi.

Fisiatra
Il fisiatra opera laddove gli esiti di malattie traumatologiche, ortopediche, reumatologiche, neurologiche, respiratorie, urologiche, cardiologiche comportino l'insorgenza di deficit e/o la perdita di autonomia della persona. La sua azione è continua nel tempo e si concentra sulle conseguenze della menomazione, nell'ottica della presa in carico globale; il fisiatra aiuta il paziente nella gestione delle disabilità e dell'ambiente familiare.

Case Manager
Il Case Manager è il responsabile del percorso assistenziale di struttura e dei rapporti tra il paziente e l'equipe riabilitativa. Diventa l'anello di congiunzione tra il paziente ed il Centro, veicolando informazioni e richieste dal paziente al Centro e viceversa. È possibile consultare l'orario del ricevimento in sala d'attesa.

RISORSE TECNICO-SANITARIE

Fisioterapista
L'intervento riabilitativo neuromotorio è ricolto a bambini e adulti con cerebro lesioni congenite o acquisite, paralisi cerebrali infantili, patologie neuromuscolari, scoliosi gravi, patologie vertebrali e patologie mal formative dell'apparato osteoarticolare, disabilità motorie da lesione del sistema nervoso periferico patologie neuro-oftalmiche, cerebropatie mal formative e metaboliche, patologie respiratorie, patologie del midollo spinale.
I fisioterapisti hanno inoltre competenza nell'uso degli ausili per la postura, per lo spostamento, per l'alimentazione, e per le altre autonomie personali fondamentali per migliorare la qualità di vita dei pazienti.

Posturologo
Il Posturologo è un professionista che cura le patologie e i disturbi legati alla postura, adottando un approccio che tiene conto dei

traumi, dello stile di vita e del carattere del paziente.
La Posturologia è una delle branche della medicina alternativa che si occupa dello studio dei rapporti che intercorrono fra la postura (è la posizione del corpo umano nello spazio e la relativa relazione tra i suoi segmenti corporei) e alcune patologie dolorose.

Il Personale di Segreteria – Front Office
Si occupa dell'accoglienza dell'utente fornendo tutte le informazioni necessarie sui servizi offerti e sulle modalità di accesso ad essi, sia telefonicamente che di persona. Esegue l'accettazione e prenota le prestazioni.

LA STRUTTURA ORGANIZZATIVA

Titolare:
Burini Elio - Serafini Saverio

Direzione Sanitaria:
Occhialini Marcello

Coordinatore dei Servizi:
Burini Elio - Serafini Saverio

Segreteria, Prenotazioni, Certificazioni:
Orciari Elisa

Medici Specialisti:
Occhialini Marcello
Bruschi Alessandro
Merolla Antonio
Corzani Marco
Guidi Maura
Rizzo Giovanni
Zanca Carolina
Lodovichetti Maurizio
Zanchi Mino
Garbini Matteo
Fabi Paolo
Giombini Luca

Fisioterapisti:
Burini Elio
Serafini Saverio
Magoga Edoardo
Bocchini Nicolò
Mascarucci Chiara
Ferri Eugenio
Olivi Giorgia

Massoterapisti:
Bocchini Nicolò
Mascarucci Chiara

PERSONALE RESPONSABILE

Area Direzionale

Amministratore
Burini Elio
Serafini Saverio

Rappresentante Legale e Dirigente Aziendale
Burini Elio

Relazioni con le Istituzioni
Burini Elio

Direttore Sanitario
Occhialini Marcello
Consulente Medico per la

Responsabile Area della Rieducazione e Recupero Funzionale
Burini Elio
Serafini Saverio

Dirigente Amministrativo
Burini Elio, Serafini Saverio

Coordinatore personale Recupero e Rieducazione funzionale
Burini Elio
Serafini Saverio

Coordinatore personale Servizio di riabilitazione
Burini Elio
Serafini Saverio

Responsabile della Qualità
Occhialini Marcello

Gruppo Lavoro Valutazione prestazioni
Burini Elio, Serafini Saverio, Occhialini Marcello

Gruppo lavoro Aggiornamento professionale
Burini Elio, Serafini Saverio, Occhialini Marcello

Responsabile Inventario e gestione
Burini Elio

Responsabile di Segreteria e Front Office
Orciari Elisa

Responsabile Contabilità
Consulente esterno:

Responsabile Contabilità del personale
Consulente esterno:

Responsabile Sicurezza
Consulenti esterni: Vedere DVR
Membro interno: Direttore Sanitario

Responsabile Rischio ambientale
Consulenti esterni: Vedere DVR
Membro interno: Direttore Sanitario

Responsabile Idoneità Strutture
Consulente esterno:

Responsabile Antincendio e evacuazione
Orciari Elisa

Responsabile primo soccorso
Serafini Saverio

LA STRUTTURA, GLI SPAZI E LE ATTREZZATURE

All'interno del Centro sono presenti:
• Accettazione e sala di attesa per i pazienti e per i loro accompagnatori;
• Amministrazione
• Locali destinati alle visite da parte dei singoli specialisti e dell'equipe
• Locali destinati all'erogazione delle terapie ovvero:
- Palestra e box per la riabilitazione motoria individuale, Recupero e Rieducazione Funzionale e FKT;
- Studi per la riabilitazione individuale ;
• Locali destinati ad archivio e deposito.

L'ubicazione dei locali è chiaramente indicata nelle planimetrie affisse nel Centro; ciascun locale è poi identificato chiaramente da un cartello.
Tutti gli spazi sono accessibili e completamente fruibili da parte degli utenti con diverse abilità e sono climatizzati per assicurare una temperatura confortevole ai pazienti e agli operatori.

L'igiene è assicurata attraverso una apposita istruzione della Direzione Sanitaria che definisce tempi, modalità e

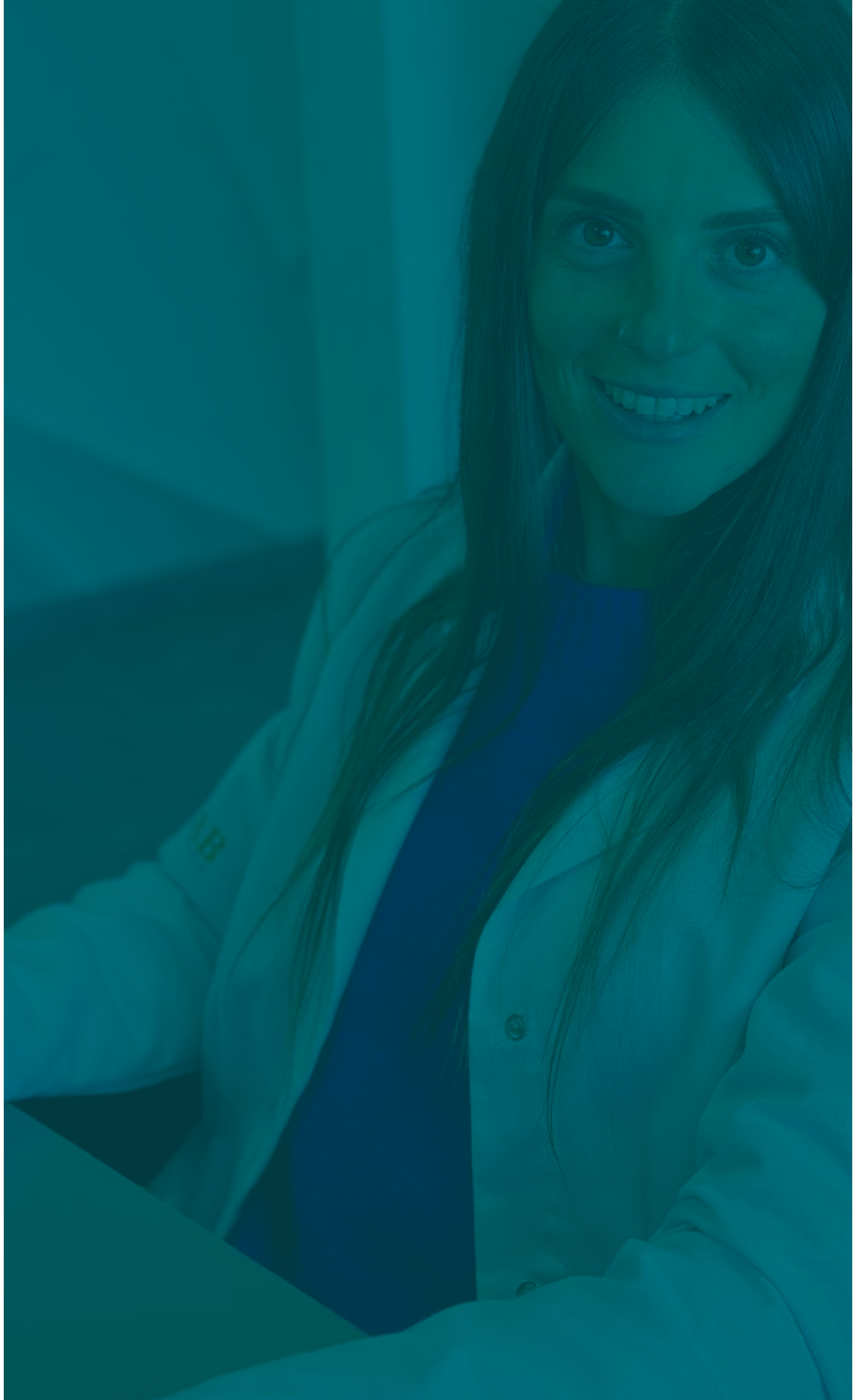
prodotti adeguati per la sanificazione degli ambienti, degli arredamenti e dei presidi.

Le attrezzature presenti sono qualitativamente funzionali ai bisogni dell'utenza ed alle diverse tipologie di attività, assicurandone uno svolgimento efficiente, efficace e sicuro.
Sono presenti nella struttura attrezzature per la realizzazione delle varie tipologie di esercizio terapeutico e di rieducazione funzionale; presidi e risorse tecnologiche atte allo svolgimento di prestazioni mediche e fisioterapiche; attrezzature elettromedicali a supporto e completamento dell'esercizio terapeutico.

Le attrezzature sono sottoposte a manutenzioni periodiche e, ove necessario, alle verifiche sulla sicurezza elettriche e alle operazioni di taratura così come previsto dalla normativa vigente e programmato all'interno della procedura aziendale. Allo stesso modo, l'impiantistica dello stabile sono sottoposti alle manutenzioni e ai controlli periodici previsti dalla normativa.

DIRITTI E DOVERI DELLA PERSONA ASSISTITA

La persona assistita ha il diritto:
• Ad essere curata con attenzione e premura, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etico-religiose
• Ad essere individuata con il proprio nome e cognome anziché con un numero o con il nome della propria malattia
• Ad effettuare la terapia in un clima sereno ed accogliente
• Di poter identificare immediatamente le persone che l'hanno in cura
• Di ottenere informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia alla terapia proposta ed alla relativa prognosi; solo ove sorga una motivata impossibilità o inopportunità, le informazioni dovranno essere fornite ai familiari o a chi esercita la potestà tutoria; inoltre è discrezione del paziente indicare al Centro altri soggetti ai quali fornire tali



informazioni, sottoscrivendo l'opportuna modulistica di consenso
• Di ottenere che solo gli operatori direttamente coinvolti nell'erogazione dei Servizi siano a conoscenza dei propri dati personali e quelli riguardanti la malattia
• Di proporre reclami e ottenere una sollecita risposta

Oltre a quanto precedentemente riportato, è opportuno richiamare l'attenzione su alcune norme importanti che l'Utente deve rispettare:
• Avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti altrui
• Rispettare gli ambienti, le attrezzature e il materiale che si trovano all'interno della struttura
• Evitare di creare situazioni di disturbo o disagio per gli altri Utenti o per il personale della struttura
• Rispettare l'organizzazione e gli orari di terapia
• Informarsi sull'organizzazione della struttura utilizzando sedi e tempi stabiliti
• Riconoscere le competenze professionali di quanti operano nella struttura premessa indispensabile per poter stabilire una valida collaborazione
• Partecipare al progetto terapeutico con il massimo impegno

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Quando un paziente accede ai Servizi offerti del Centro, è necessario procedere all'acquisizione di dati personali, alcuni a carattere sensibile in quanto riguardanti la salute .

Consenso informato
Il paziente viene informato sulla patologia e sull'iter riabilitativo che verrà intrapreso in maniera chiara esauriente e comprensibile. In questa maniera, l'utente è messo in condizione di poter liberamente accettare o rifiutare le proposte formulate dal personale

medico, esprimendo la propria volontà attraverso la sottoscrizione del modulo si "consenso informato".
Il processo di informazione e consenso non si esaurisce durante il primo incontro con l'equipe: esso è continuo durante tuta la presa in carico del paziente: in qualsiasi momento del ciclo riabilitativo, il paziente ha diritto a ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni, sia da parte dei medici che degli operatori coinvolti nel suo percorso terapeutico, secondo le rispettive competenze.

QUESTIONARIO

La valutazione della soddisfazione
Il Centro incoraggia gli utenti a compilare in maniera completa e attenta i questionari per la valutazione della soddisfazione. Viene assicurata la tutela della privacy, sia nella compilazione, che è anonima, sia nella consegna, che può avvenire in una cassetta posta nella sala d'attesa.

Soddisfazione degli utenti
La soddisfazione degli utenti è monitorata attraverso l'utilizzo periodico di un questionario che misura la qualità percepita:
• Delle prestazioni riabilitative erogate
• Del servizio offerto
• Dei giudizi dei clienti/utenti riguardo:
o La professionalità del personale
o L'assistenza medico/sanitaria/specialistica offerta
o La puntualità delle terapie erogate
o Il rapporto interpersonale con il terapista di riferimento
o L'igiene dei locali
o Le attrezzature utilizzate per l'esecuzione delle terapie
o Il livello di soddisfazione globale rispetto al Servizio fornito

DIRITTI E DOVERI DEGLI OPERATORI DEL CENTRO

L'operatore ha il dovere di:
• Offrire al paziente un'accoglienza fatta di rispetto, umanità e cortesia
• Mettere il paziente al centro della propria organizzazione e del proprio lavoro
• Fornire al paziente informazioni esaurienti e comprensibili sulla terapia e sui trattamenti praticati, nel rispetto del proprio ruolo all'interno dell'organizzazione, motivandolo ed incoraggiandolo
• Garantire al paziente di poter esercitare i propri diritti informandolo sulle decisioni che riguardano l'assistenza erogata
• Esercitare la professione con competenza, disponibilità, attenzione verso i pazienti
• Perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento nel livello quantitativo dell'assistenza e del trattamento erogato
• Rispettare ed avere cura del materiale di lavoro, delle attrezzature e del proprio ambiente di lavoro
• Personalizzare l'intervento in modo che sia appropriato per l'Utente, per la patologia, per lo scenario clinico
• Rispettare il codice deontologico della propria professione

L'operatore ha il diritto di:
• Essere rispettato sul piano umano e professionale dai pazienti e dai propri colleghi di lavoro
• Richiedere ed ottenere la piena collaborazione di quanti partecipano al progetto terapeutico
• Far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del Centro ed il benessere dell'Utente
• Partecipare attivamente a tutte le decisioni che riguardano il proprio assistito
• Proporre reclami
• Partecipare attivamente con proposte e segnalazioni a migliorare la qualità globale dell'attività

GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE SEGNALAZIONI E DEI SUGGERIMENTI

La partecipazione
La partecipazione degli utenti alla gestione del miglioramento della qualità è promossa da questa struttura innanzitutto permettendo all'utente di compiere una scelta consapevole attraverso la conoscenza dei servizi offerti, del funzionamento del Centro, dei ruoli e delle funzioni degli operatori.

Diritti all'informazione
Attraverso la presente Carta dei Servizi e una sintesi costituita dalla G.a.s., il Centro garantisce che l'utente sia perfettamente informato sui servizi erogati.

Informazioni sulle proprie condizioni
Gli Utenti possono in ogni momento del percorso riabilitativo, rivolgersi al Case Manager assegnato per ottenere informazioni sulle condizioni. Il Responsabile dell'Area Riabilitativa si attiva per fissare un incontro con il Direttore Medico, il medico specialista responsabile dell'area al trattamento, e gli operatori che trattano il paziente, perché venga redatta una relazione scritta oppure perché si predisponga una copia della

cartella clinica dell'Utente.

Il Centro assicura la tutela del cliente rispetto agli atti o ai comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ai disservizi garantendo agli utenti la possibilità di sporgere reclami, di effettuare segnalazioni e di proporre suggerimenti.
Presso l'accettazione del Centro è disponibile un modello sul quale è possibile annotare ogni eventuale disservizio, reclamo, suggerimento che si voglia segnalare ai responsabili del Centro. Il modulo può essere consegnato all'accettazione, all'Assistente Sociale, al Case Manager di riferimento; il modulo può essere anche imbucato in un'apposita casella presente in sala di attesa per garantire l'anonimato delle segnalazioni.
È possibile effettuare segnalazioni anche attraverso una lettera, attraverso una mail, una mail di PEC oppure attraverso il fax, utilizzando i recapiti indicati nell'apposito paragrafo della Carta dei Servizi.
Infine il reclamo può essere presentato telefonicamente: sarà cura dell'operatore del Centro trascriverlo sulla modulistica appropriata.
Qualora la segnalazione o il reclamo sia stato reso in forma anonima, il Centro è impossibilitato a dare risposta; tuttavia esso viene esaminato e le risultanze dell'analisi sono utilizzate per le opportune azioni di miglioramento.
Il Centro incoraggia gli utenti ad esprimere le eventuali insoddisfazioni. L'intero sistema di gestione della Qualità del Centro si basa sulla soddisfazione dell'Utente e su un'organizzazione e valori condivisi all'interno dell'Azienda, ricevere unna segnalazione è l'occasione per rinnovare il rapporto di fiducia esistente tra essa e l'utente e per una positiva certifica interna.

Modalità di reclamo o segnalazioni
Tutti gli operatori o gli utenti, parenti o affini nonché i responsabili degli Organismi di Volontariato e Tutela, accreditate presso la Regione Marche, così come previsto dall'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal

D.L. 517/93, allo scopo di migliorare i servizi offerti dal centro Fisiolab Poliambulatorio Medico Srl possono presentare reclami o segnalazioni in uno dei seguenti modi:

• Lettere in carta semplice, indirizzata alla Direzione Amministrativa e consegnata alla segreteria;
• Colloquio con il Direttore Sanitario o suo delegato; in tal caso colui che riceve la segnalazione può formalizzarla sul modulo previsto;
• Compilazione e consegna del modulo di reclamo reperibile negli appositi espositori nell'accettazione.

La Direzione o un suo delegato, provvederà ad esaminare la comunicazione ed eventualmente dare avviso della decisione adottata.

Piano di verifica, revisione e aggiornamento
La carta dei Servi è verificata e, se necessario, aggiornata ogni anno in sede di riesame della Direzione, perché possa riflettere fedelmente le modifiche normative e i cambiamenti organizzativi che vengono all'interno del Centro.

Si effettua una valutazione della Qualità di informazioni fornita dalla Carta mediante:

A. Partecipazione di referenti in ambito aziendale;
B. Analisi dei reclami;
C. Indagini di soddisfazione e risultanze dai sistemi di ascolto e di confronto con gli utenti;
D. Indicazioni ricevute da associazioni.

Orario di Ricevimento delle Figure Responsabili
Tutti gli utenti possono richiedere un colloquio privato con tutte le figure di riferimento del Centro attraverso la segreteria .

ORARIO DEL CENTRO

Il Centro Fisiolab Poliambulatorio Medico Srl è aperto al pubblico tutti i giorni dal lunedì al venerdì con il seguente orario:

Dal Lunedì al Venerdì: 08.00 - 20.30
Il Sabato: 08.00 - 12.00

Eventuali variazioni apportate all'orario indicato sono comunicate agli Utenti attraverso la bacheca aziendale posta in sala di attesa.

FIGURE RESPONSABILI

LEGALE RAPPRESENTATE: Burini Elio
AMMINISTRATORI: Burini Elio, Serafini Saverio
DIRETTORE SANITARIO: Dr. Occhialini Marcello
DIRETTORE SANITARIO MEDICINA SPORTIVA: Dr. Rizzo Giovanni

RIFERIMENTI DI BASE: LA CARTA DEI DIRITTI DEL MALATO

La Carta dei Servizi del Centro Fisiolab Poliambulatorio Medico Srl riporta e fa propri i diritti enunciati nella Carta Europea dei Diritti del Malato, che ogni azienda sanitaria, pubblica o privata, della Regione Marche deve adottare. Mirano a garantire un alto livello di protezione della salute attraverso un'altra qualità delle prestazioni sanitarie.

1. Diritto alla Prevenzione: ogni utente ha diritto ad un sistema di prevenzione della malattia e di danni ulteriori; il Centro persegue obiettivi utilizzando protocolli riabilitativi costantemente aggiornati

2. Diritto all'Accesso: ogni utente ha uguale diritto all'accesso alle prestazioni ed alla medesima qualità delle stesse, indipendentemente dalla sua condizione economica, tipo di malattia, provenienza ecc.

3. Diritto all'Informazione: ogni utente ha diritto ad ottenere in maniera accurata, attendibile, trasparente e comprensibile tutte le informazioni che lo riguardano e che riguardano l'accesso alle prestazioni ed il contenuto dei servizi.

4. Diritto al Consenso Informato: ogni individuo ha il diritto ad ottenere tutele l informazioni sulla patologia che lo riguarda e sul percorso riabilitativo che verrà intrapreso.

5. Diritto alla Libera Scelta: ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguare informazioni.

6. Diritto alla Privacy e confidenzialità: ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, sul suo stato di salute e sugli interventi riabilitativi, così come ha il diritto alla protezione della sua privacy durante l'esecuzione delle visite specialistiche e l'erogazione dei trattamenti riabilitativi. Il Centro considera privati tutti i dati e le informazioni relative agli utenti e come tali li protegge adeguatamente

7. Diritto al rispetto del Tempo del paziente: ogni individuo ha il diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo predeterminato e questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

8. Diritto al rispetto degli standard di qualità: ogni individuo ha il diritto ad accedere a servizi sanitari di qualità e le strutture sanitarie devono praticare livelli soddisfacenti di prestazioni tecniche, di comfort e di relazioni umane.

9. Diritto alla Sicurezza dei trattamenti sanitari: ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari e dalla malpratica ed

ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscono elevati standard di sicurezza.

10. Diritto all'Innovazione: ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative organizzate e riabilitative secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche e finanziarie.

11. Diritto a un trattamento personalizzato: ogni individuo ha diritto a programmi riabilitativi quanto più adatti possibile alle sue personali esigenze, flessibili e orientati all'individuo.

12. Diritto al reclamo: ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta ritenga di aver sofferto un danno.

13. Diritto al risarcimento: ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico o morale o psicologico causato da una prestazione.
Orario di Ricevimento delle Figure Responsabili

Tutti gli utenti possono richiedere un colloquio privato con tutte le figure di riferimento del Centro attraverso la segreteria .

Riferimenti legislativi della Carta dei Servizi

• L. 833/78 "Istituzione Servizio Sanitario Nazionale"
• L. 11/84 "Integrazione sociale e diritti della persona"
• L. 241 del 07/08/1990 art. 7 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi"
• Decreto legislativo n. 502 DEL 30/12/1992 "Riordino della disciplina in materia sanitaria"
• Direttiva del Presidente del Consiglio dei

Ministri del 11/10/1994 “Principi per l’istruzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”
• Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/05/1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi”
• Circolare del Ministero della sanità 2/95 “Linee guida per l’attuazione della Carta dei Servizi”
• D.G.R.C. n. 2100 del 24/12/2007 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)” (in particolare art. 2 comma 461)

COME RAGGIUNGERE LA NOSTRA SEDE

Centro Fisiolab Poliambulatorio Medico Srl
Via Tomassoni 17/D 61032, Fano (Pu)

INDICE

Pag. 1 — **La Carta dei Servizi**

Pag. 3 — **Presentazione del Centro**

Pag. 4 — **Mission, Principi, Obiettivi**

Pag. 6 — **La politica per la Qualità**

Pag. 8 — **I Principi fondamentali**

Pag. 8 — **Gli obiettivi**

Pag. 9 — **I servizi erogati**

Pag. 12 — **La riabilitazione, recupero e rieducazione funzionale e FKT**

Pag. 13 — **Servizi offerti**

Pag. 15 — **Certificazione di Qualità**

Pag. 17 — **Risorse per l'erogazione del servizio di riabilitazione e di recupero e rieducazione funzionale**

Pag. 18 — **Risorse tecnico-sanitarie**

Pag. 19 — **La struttura organizzativa**

Pag. 20 — **Il personale responsabile**

Pag. 21 — **La struttura, gli spazi, le attrezzature**

Pag. 22 — **Diritti e doveri della persona assistita**

Pag. 23 — **Trattamento dei dati personali**

Pag. 24 — **Questionario**

Pag. 25 — **Diritti e doveri degli operatori del Centro**

Pag. 25 — **Gestione dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti**

Pag. 27 — **Orario del Centro**

Pag. 28 — **Figure responsabili**

Pag. 28 — **Riferimenti di base: la Carta dei Diritti del Malato**

Pag. 29 — **Come raggiungere la nostra sede**