



FISIOTERAPIA, RADIOLOGIA E AMBULATORI DI SPECIALISTICA MEDICA

**INFORMATIVA SUI PERCORSI ASSISTENZIALI
REV. 1 DEL 08 OTTOBRE 21**



Gentile Signore / Signora,

il documento che Lei sta leggendo è la nostra Informativa sui percorsi sanitari di medicina fisica, radiologia e specialistica medica.

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 prefissati per erogare un servizio sanitario di qualità.

È inoltre uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri Servizi.

L'obiettivo che con questo documento ci poniamo è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che Costruire il Domani offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere quello a Lui più idoneo, e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità.

Per raggiungere questo obiettivo ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

A disposizione per ogni chiarimento o suggerimento.

La Direzione
Dott. Giuseppe Sulla



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
Modulo per segnalazioni e reclami.



Sezione I
Presentazione e principi fondamentali



STORIA

La ONLUS Associazione Costruire il Domani eroga servizi sanitari ambulatoriali specialistici, servizi di medicina fisica e diagnostica per immagini, che si affiancano ai servizi di riabilitazione estensiva extraospedaliera e di Casa famiglia “Dopo di noi”.

Costruire il Domani nasce nel 1986 nella sua forma di associazione senza fini di lucro, ad opera di un gruppo di persone accomunate dalla presenza nelle loro famiglie di figli diversamente abili.

Inizialmente l’associazione operava nel ristretto ambito associativo, fornendo assistenza di tipo ludico ricreativa ai ragazzi diversamente abili, servendosi dell’operato di volontari (soci e non).

Successivamente inizia ad operare nel settore della sanità occupandosi di riabilitazione estensiva; ottenne per ciò l’autorizzazione all’apertura di un Centro di Riabilitazione per l’erogazione delle prestazioni riabilitative in favore di assistiti affetti da minorazioni fisiche, psichiche e sensoriali nella forma ambulatoriale singola e di piccolo gruppo e nella forma ad internato e seminternato.

Presso la sede di via Regina Elena sono state autorizzate ed avviate le attività di Medicina Fisica e Riabilitativa e di Diagnostica per Immagini. Inoltre sono state autorizzate, presso la nuova sede di via Gallo Vincenzo le attività di specialistica medica ambulatoriale.

MISSION

Costruire il Domani si propone come obiettivo quello di porre al centro della propria attività le esigenze del paziente, il suo stato di salute, con attenzione umana e competenza professionale necessarie a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura.

La struttura opera con un’equipe tesa a perseguire il miglioramento della qualità, anche attraverso l’analisi dei risultati, applicando i principi etici condivisi e rispettando la dignità della persona e la sua privacy.

VISION

Costruire il Domani intende perseguire l’eccellenza mediante la formazione continua del personale medico e paramedico, l’implementazione delle prestazioni erogate e l’aggiornamento delle dotazioni strumentali, per una sempre maggiore qualità nell’effettuazione delle prestazioni.

Gli **OBIETTIVI** dell’Ambulatorio Costruire il Domani sono i 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, sia per le prestazioni diagnostiche ambulatoriali che per il presidio di medicina fisica e riabilitazione, attraverso una corretta risposta gestionale al continuo modificarsi delle richieste; conseguentemente sono 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;
 - i 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 al quale affidarsi;
 - la refertazione immediata o in tempi brevi delle prestazioni diagnostiche;
 - un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
 - la professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e la disponibilità a fornire informazioni adeguate;
 - il rispetto della privacy;
- raggiungere e mantenere gli standard di prodotto e di servizio così come programmati, al fine di perseguire un miglioramento continuo.

ALTHEA MED

Il Centro Diagnostico, quello di medicina fisica e gli Ambulatori di specialistica medica sono identificati attraverso un marchio commerciale.



PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Centro Diagnostico

Il Centro è situato nella centrale Via Regina Elena a Rogliano, al numero 72. La struttura è dotata di tutti i servizi, fruibili anche dai diversamente abili.

Il Centro Diagnostico eroga i servizi di:

- Radiologia Tradizionale
- Mammografia
- MOC
- Ortopantomografia
- Ecografia

Il Centro si avvale di personale medico e tecnico di alta specializzazione e di esperienza. I servizi sono erogati in regime di mercato.

Il Centro di Medicina fisica

Anch'esso ubicato in Via Regina Elena 72 a Rogliano, rappresenta un Centro di fisioterapia innovativo e facilmente raggiungibile.

Condivide gli spazi con il Centro Diagnostico, e dispone delle più moderne apparecchiature per terapie strumentali (laser, magneto, tecar, ultrasuoni, ecc.)



L'Ambulatorio

L'Ambulatorio Costruire il Domani è situato interamente al piano terreno, senza alcuna barriera architettonica. È dotato di n° 5 ambulatori, un'ampia accettazione, una sala di attesa e servizi predisposti anche per disabili, come da norme vigenti.

Attualmente l'Ambulatorio Costruire il Domani si caratterizza per l'ampia gamma di prestazioni offerte in regime di libera professione, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico multidisciplinare completo ed efficace per le esigenze degli utenti.

L'Ambulatorio è specializzato nell'erogazione di consulti specialistici e relativi esami nei seguenti ambiti:

- Gastroenterologia
- Cardiologia
- Endocrinologia
- Diabetologia
- Pneumologia
- Otorinolaringoiatria

L'Ambulatorio 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.

COME ARRIVARE

Il **Centro di Medicina fisica e Radiologia** è situato in Via Regina Elena 72 a Rogliano (CS).

L'**Ambulatorio di specialistica medica** è situato in Via Fausto Gallo snc a Rogliano (CS).

In auto, è raggiungibile dall'uscita autostradale di Rogliano, procedendo poi verso il Centro Storico, quindi Piazza San Domenico e imboccare via Regina Elena per il Centro di Medicina fisica e la Radiologia, ovvero via F. Gallo per gli Ambulatori di specialistica medica.

In bus tramite Ferrovie della Calabria con numerose corse destinate a Rogliano e scendere alla fermata di Piazza S. Domenico, quindi procedere a piedi per 300 metri.

In treno tramite Ferrovie della Calabria scendere alla Stazione di Rogliano Centrale.

In ogni caso è attivo il servizio navetta da Piazza San Domenico e dalla Stazione Centrale per via Fausto Gallo: basta chiamare allo 0984-452230 e richiedere il servizio gratuito.

Nessuna barriera architettonica è presente tra la strada comunale e l'ingresso delle strutture.



Sezione II

Informazioni su attività e servizi



ATTIVITÀ SANITARIE EROGATE

CENTRO DI RADIOLOGIA

Il Centro di Radiologia eroga le seguenti prestazioni:

- Radiologia Generale
- Radiologia Odontoiatrica Digitale: ORTOPANORAMICA
- Mammografia
- Ecografia
- Eco-Color-Doppler Vascolare
- Ecocardiogramma Color Doppler
- M.O.C.

Il Centro, nell'intento di garantire i massimi standard di qualità sui servizi offerti, assicura:

- Un'elevata qualità d'immagine;
- Riduzione della dose di radiazioni, tramite l'adozione della radiologia digitale (dovuta alla maggiore sensibilità delle nostre apparecchiature digitali);
- Rispetto dell'ambiente (il nostro processo digitale non genera rifiuti tossici);
- Flessibilità nei supporti utilizzati in radiologia (restituzione su pellicola trasparente e/o CD);
- Nel caso di immagini fornite o richieste su CD è possibile eseguire le eventuali ristampe in qualsiasi momento.

L'elenco completo degli esami è a disposizione degli utenti allegato alla Carta dei Servizi, a disposizione in sala di attesa negli appositi contenitori sul desk in accettazione.

CENTRO DI FISIOTERAPIA

Il Centro di Fisioterapia eroga i seguenti servizi:

- **RIEDUCAZIONE FUNZIONALE**
 - CHINESITERAPIA SEGMENTARIA
 - RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA
 - RIABILITAZIONE RESPIRATORIA
 - MASSOTERAPIA
 - PEDANA PROPRIOCETTIVA ELETTRONICA
 - BENDAGGIO FUNZIONALE
 - TAPING KINESIOLOGICO
 - RIEDUCAZIONE POSTURALE
- **TERAPIA MANUALE**
 - MANIPOLAZIONE VERTEBRALE



- NEURODINAMICA
- TERAPIE FISICHE
 - IONOFRESI
 - LASERTERAPIA
 - MAGNETOTERAPIA
 - TENS
 - ULTRASUONOTERAPIA
 - TECARTERAPIA
- RIABILITAZIONE DELLA MANO E DELL'ARTO SUPERIORE
- LINFODRENAGGIO
- PALESTRA RIABILITATIVA
- CONSULENZA FISIATRICA (Dott. F. Morelli)

AMBULATORI DI SPECIALISTICA MEDICA

L'Ambulatorio Costruire il Domani eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

GASTROENTEROLOGIA

- Visita specialistica
- Gastrosopia
- Colonscopia
- Rettoscopia

CARDIOLOGIA

- Visita specialistica
- Elettrocardiogramma di base e sotto sforzo
- Elettrocardiogramma dinamico delle 24 ore (Holter cardiaco)
- Monitoraggio pressorio nelle 24 ore (Holter pressorio)
- Ecocardiogramma
- Controllo pacemaker

PNEUMOLOGIA

- Visita specialistica
- Spirometria
- Polisonnografia

ENDOCRINOLOGIA

- Visita specialistica
- Ago aspirato



DIABETOLOGIA

- Visita specialistica

OTORINOLARINGOIATRIA

- Visita specialistica
- Audiometria
- Foniatria
- Laringoscopia
- Impedenziometria
- Esame vestibolare
- Esame cocleo-vestibolare
- Valutazione paziente disfagico



ORARI DI APERTURA

I Centri Costruire il Domani sono aperti nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 13,00 e dalle 14,00 alle 18,00.

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata dalle ore 8,30 alle ore 18,00 presso il Servizio Accettazione o telefonicamente ai seguenti numeri:

- Centro di Medicina Fisica e Radiologia 0984.961530
- Ambulatori di Medicina specialistica 0984.406997

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

TEMPI E LISTE DI ATTESA

I tempi di attesa massimi fra la data di prenotazione e quella dell'esecuzione della terapia, dell'esame o della visita sono al massimo di 6 giorni solari.

Le liste di attesa sono gestite in base all'ordine cronologico di prenotazione.

COSTO DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni sono tutte erogate a pagamento: gli importi vengono comunicati da parte degli addetti all'accettazione all'atto della prenotazione o più semplicemente facendo richiesta di preventivo.

Si accettano pagamenti digitali con la relativa registrazione della prestazione sul Sistema Tessera Sanitaria.



Sezione III

Standard di qualità, impegni e programmi



Standard di qualità, impegni e programmi

OBIETTIVI	STANDARD E INDICATORI DI QUALITÀ
Identificabilità degli operatori	Tutto il personale ambulatoriale è fornito di apposito badge di identificazione, tenuto in evidenza.
Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura	Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che l'Associazione offre, sulle le modalità di erogazione, sui tempi d'accesso e sui costi delle singole prestazioni.
Rispettare la dignità e la privacy del paziente	I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio informatico dell'Associazione e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. I Centri e gli ambulatori, al momento dell'erogazione della prestazione, vengono tenuti costantemente chiusi. Gli spogliatoi e i servizi igienici sono separati per gli uomini e per le donne e predisposti per i disabili.
Garantire tecnologie appropriate costantemente verificate	I Centri e gli Ambulatori effettuano 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.

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

L'Associazione si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo organizzativo, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.

L'acquisizione delle informazioni sui pazienti, l'anamnesi e l'esame obiettivo vengono discussi nelle sale ambulatoriali riservate e anche la gestione dell'attesa turno avviene attraverso un sistema di numerazione per ogni ambulatorio.

I suoi dati sono gestiti in totale sicurezza, sia in termini di accessi sia di backup e criptaggio degli stessi.



COMFORT

Le strutture sono dotate di ogni confort:

- Impianto di climatizzazione centralizzato, con sistema di ricambio dell'aria
- Impianto di sanificazione dell'aria a ciclo continuo
- Sala di attesa con schermi informativi sui servizi e la gestione degli accessi
- Servizi igienici, anche per disabili, con sistema di sanificazione

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 verifiche, 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 trimestrale il Responsabile per la Qualità analizza le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione, la quale provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

Il questionario è reso disponibile presso l'accettazione e una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione.



Sezione IV
Tutela e partecipazione



Diritti e doveri del cittadino/utente

I Diritti

1. Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni ideologiche e religiose.
2. Il paziente ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
3. Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
4. Il paziente ha altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari riconosciuti come affidatari.
5. Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
6. Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

I Doveri

1. Il paziente quando accede all'Ambulatorio è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale sanitario, tecnico e con la direzione.
2. L'accesso all'Ambulatorio esprime da parte del paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
3. E' un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati perdite di tempo e risorse.
4. Il paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
5. Tutti sono tenuti a rispettare gli orari stabiliti al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete.
6. Nell'Ambulatorio è vietato fumare.
7. L'organizzazione e gli orari previsti devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio di tutta l'utenza.
8. E' opportuno che i pazienti si spostino all'interno della struttura sanitaria utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.



9. Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del cittadino malato.
10. Il paziente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi sui tempi e nelle sedi opportune.

Rapporti con l'Ambulatorio

L'Ambulatorio riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte e il miglioramento continuo della qualità. A questi fini si avvale anche della collaborazione degli utenti dei suoi servizi.

RECLAMI

L'Ambulatorio garantisce la tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità della prestazione.

La tutela è prevista:

- a) per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia-efficienza, che abbia limitato o negato, al reclamante, la fruibilità della prestazione;
- b) per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari e in particolare:
 - della carta dei servizi
 - dei principi contenuti nel D.P.C.M. 19 maggio 1995 (Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari) e nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/94 contenente principi sull'erogazione dei servizi pubblici
 - dei principi contenuti nel contratto di lavoro sui doveri e comportamenti dei dipendenti
 - dei principi etici e deontologici inerenti l'esercizio delle professioni sanitarie dei professionisti iscritti agli Albi.

La tutela degli utenti e ogni comunicazione con gli stessi viene garantita tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

Responsabile: sig. SULLA Giuseppe

Tel. 0984.961530

Mail: costruireildomanionlus@gmail.com

- il reclamo sarà preso in carico entro 24 ore dalla sua segnalazione.
- Al reclamante l'Ambulatorio fornirà ogni aggiornamento in merito alla sua risoluzione entro e non oltre 15 giorni dalla data della sua segnalazione.

Modalità di richiesta ed attivazione della tutela

La tutela può essere richiesta da qualsiasi soggetto utente dei servizi dell'Ambulatorio. La tutela può essere richiesta anche tramite parenti o affini dell'utente o da associazioni di volontariato e di tutela. In quest'ultimo caso la procedura



è archiviata qualora il diretto interessato abbia fatto opposizione, ma l'Ufficio di tutela continua la trattazione del caso come segnalazione di disservizio, senza alcun riferimento all'utente.

L'utente attiva le procedure di tutela tramite:

- la presentazione per iscritto di un reclamo, consegnato personalmente all'ufficio o trasmesso via posta (anche elettronica), o inserendo il reclamo nell'apposita cassetta situata nella sala di aspetto;
- un colloquio telefonico con gli operatori dell'ufficio, la cui trascrizione deve essere controfirmata dall'interessato;
- un colloquio diretto con gli operatori dell'ufficio e sottoscrizione del reclamo.

Termini di richiesta della tutela

Il reclamo è inoltrato di norma entro quindici giorni dal momento in cui l'utente ha subito o avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo. Sono prese in esame anche reclami presentati oltre tale termine, ma comunque non oltre sei mesi, se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto di tutela.

L'ufficio è aperto al pubblico tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 13.00

L'ufficio dipende direttamente dalla direzione dell'Associazione e svolge le seguenti funzioni:

- riceve i reclami;
- predispone l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso in questione dalle strutture organizzative interessate.

SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

L'ufficio rapporti con il pubblico riceve le segnalazioni e i suggerimenti degli utenti e/o delle Associazioni di tutela e volontariato e provvede a catalogarne gli elementi che saranno utilizzati dalla direzione dell'Associazione per effettuare la relazione annuale di autovalutazione in cui sono esplicitati i risultati conseguiti in rapporto agli impegni e agli standard stabiliti e saranno esposti in sede di Comitato Direttivo per migliorare la qualità dei servizi.

RICHIESTA DOCUMENTAZIONE

Gli utenti che necessitano di documentazione sanitaria inerente le attività svolte presso l'Ambulatorio (relazioni, indicazioni etc.) possono farne richiesta scritta e motivata presso l'URP.

COLLABORAZIONE CON FIGURE ESTERNE

I sanitari dell'Ambulatorio sono a disposizione per colloqui con altre figure professionali coinvolte nel caso (medici ASL, medici di famiglia, insegnanti, insegnanti di sostegno, familiari etc.) concordando modalità e tempi.



Scheda Segnalazioni

Scheda per la segnalazione di disfunzioni - suggerimenti - reclami

Modalità di reclamo:

- Verbale
- Telefonica
- Con Modulo
- Con lettera allegata

del Sig./Sig.ra

abitante a.....

Telefono

Oggetto della segnalazione

Ricevuto il/...../.....da.....

Firma.....
.....

Per la risposta al cittadino, si trasmette la segnalazione a:

Legale rappresentante

Referente Servizio interessato

.....

Trasmessa dall'ufficio.....il...../...../.....

L'operatore.....

