



## **CLÍNICAS DE FISIOTERAPIA, RADIOLOGÍA Y MÉDICO ESPECIALIZADO**

**INFORMACIÓN SOBRE RUTAS DE ASISTENCIA  
RVDO. 1 DE 08 DE OCTUBRE DEL 2021**



*Querido señor, señora,*

*el documento que está leyendo es nuestra Información sobre vías de atención en salud en medicina física, radiología y médicos especialistas.*

*Este es un documento importante, que le permite conocer nuestra estructura, los servicios que brindamos, los objetivos y las herramientas de control que nos hemos propuesto para brindar un servicio de salud de calidad.*

*También es una herramienta para proteger las necesidades de todos aquellos que eligen utilizar nuestros Servicios.*

*El objetivo que nos fijamos con este documento es doble: ilustrar en detalle los servicios que Costruire il Domani ofrece al usuario para que pueda elegir el más adecuado para usted, y testimoniar nuestro compromiso constante con la mejora de la calidad.*

*Para lograr este objetivo, su colaboración brindándonos consejos, observaciones y evaluaciones será de gran ayuda.*

*Disponible para cualquier aclaración o sugerencia.*

La dirección

*Dr. Giuseppe Sila*



Sección I.  
Presentación y principios fundamentales.

Sección II  
Información sobre actividades y servicios.

Sección III  
Estándares de calidad, compromisos y programas.

Sección IV  
Protección y participación.

Adjunto  
Formulario de denuncias y quejas.



## **Sección I.**

### **Presentación y principios fundamentales**



## **HISTORIA**

La ONLUS Asociación Costruire il Domani ofrece servicios especializados de salud ambulatoria, medicina física y servicios de diagnóstico por imágenes, junto con los amplios servicios de rehabilitación extrahospitalaria y la casa familiar "Dopo di noi".

Costruire il Domani nació en 1986 en su forma de asociación sin fines de lucro, por un grupo de personas unidas por la presencia en sus familias de niños con discapacidad.

Inicialmente, la asociación operaba en el área de asociación restringida,, brindando asistencia lúdica y recreativa a niños con discapacidad, utilizando el trabajo de voluntarios (socios y no socios).

Posteriormente comienza a operar en el sector salud ocupándose de una amplia rehabilitación; para ello obtuvo la autorización para abrir un Centro de Rehabilitación para la prestación de servicios de rehabilitación a favor de pacientes que padecen discapacidades físicas, psíquicas y sensoriales en la modalidad ambulatoria individual y de pequeño grupo y en la modalidad de internado y semiinternado.

En la sede de vía Regina Elena, se han autorizado e iniciado las actividades de Medicina Física y Rehabilitación y Diagnóstico por Imágenes. Además, se han autorizado las actividades de especialistas médicos ambulatorios en la nueva sede en via Gallo Vincenzo.

## **MISIÓN**

Costruire il Domani pretende poner en el centro de su actividad las necesidades del paciente, su estado de salud, con la atención humana y la competencia profesional necesaria para satisfacer cada necesidad de diagnóstico y tratamiento.

La estructura trabaja con un equipo que persigue la mejora de la calidad, también a través del análisis de los resultados, aplicando los principios éticos compartidos y respetando la dignidad de la persona y su privacidad.

## **VISIÓN**

Costruire il Domani pretende perseguir la excelencia a través de la formación continua del personal médico y paramédico, la implementación de los servicios prestados y la actualización del equipamiento instrumental, para una calidad cada vez mayor en la prestación de los servicios.

Los OBJETIVOS de la Clínica Ambulatoria Costruire il Domani son los siguientes:

- garantizar la eficacia y eficiencia de los procesos de la empresa y la calidad del servicio prestado, mediante el uso de recursos profesionales y tecnológicos adecuados;
- atender las necesidades de los usuarios, tanto de servicios de diagnóstico ambulatorio como de supervisión de medicina física y rehabilitación, a través de una correcta respuesta de gestión a los continuos cambios en las solicitudes; en consecuencia, los factores de producción son



constantemente monitoreados y ajustados, tanto en términos de recursos humanos como de recursos tecnológicos;

- garantizar el respeto por el tiempo y la dignidad del paciente a través de:
  - la provisión de tiempos de acceso amplios y convenientes;
  - tiempos de espera y procedimientos de reserva determinados y transparentes;
  - cumplimiento de los tiempos acordados para los servicios;
  - la posibilidad de que el paciente conozca y elija el especialista de confianza;
  - informes inmediatos o a corto plazo de servicios de diagnóstico;
  - un ambiente cómodo, limpio que garantice la confidencialidad durante la prestación del servicio;
  - la profesionalidad y cortesía de todos los empleados y la voluntad de proporcionar información adecuada;
  - respeto por la privacidad;
- lograr y mantener los estándares de productos y servicios según lo planeado, con el fin de buscar la mejora continua.

## ALTHEA MED

El Centro de Diagnóstico, el Centro de Medicina Física y las Consultas Externas de Médico Especialista se identifican mediante una marca comercial.



## PRESENTACIÓN DE LA ESTRUCTURA

### El Centro de Diagnóstico

El Centro está ubicado en la céntrica Via Regina Elena en Rogliano, en el número 72. La estructura está equipada con todos los servicios, que también pueden ser utilizados por personas con discapacidad.

El Centro de Diagnóstico brinda los servicios de:

- Radiología tradicional
- Mamografía
- MOC
- Ortopantomografía
- Ecografía

El Centro cuenta con personal médico y técnico altamente especializado y experimentado. Los servicios se prestan sobre una base de mercado.

### El Centro de Medicina Física

También ubicado en Via Regina Elena 72 en Rogliano, representa un centro de fisioterapia innovador y de fácil acceso.



Comparte los espacios con el Centro de Diagnóstico, y cuenta con los más modernos equipos para terapias instrumentales (láser, magneto, tecar, ultrasonido, etc.)

### **La Clínica Ambulatoria**

El ambulatorio Costruire il Domani está ubicado íntegramente en planta baja, sin ninguna barrera arquitectónica. Está dotado de 5 ambulatorios, amplia recepción, sala de espera e instalaciones también para discapacitados, según la normativa vigente.

Actualmente, el Ambulatorio de Costruire il Domani se caracteriza por la amplia oferta de servicios que ofrece en régimen de autónomo, como para convertirlo en un completo y eficaz referente multidisciplinar especializado en las necesidades de los usuarios.

La Clínica ambulatoria se especializa en brindar consultas especializadas y exámenes relacionados en las siguientes áreas:

- Gastroenterología
- Cardiología
- Endocrinología
- Diabetología
- Neumología
- Otorrinolaringología

El ambulatorio cuenta con personal médico y paramédico altamente especializado, equipos modernos y eficaces, sistemas informáticos de reserva y gestión de datos en constante evolución, para satisfacer plenamente todas las necesidades de diagnóstico y tratamiento.

## **CÓMO LLEGAR**

El Centro de Medicina Física y Radiología está ubicado en Via Regina Elena 72 en Rogliano (CS).

**La clínica médica especializada** se encuentra en Via Fausto Gallo snc en Rogliano (CS).

En auto, se puede llegar desde la salida de la autopista Rogliano, luego continuar hacia el centro histórico, luego Piazza San Domenico y tomar vía Regina Elena para el Centro de Medicina Física y Radiología, o vía F. Gallo para las clínicas médicas especializadas ambulatorias.

En autobús vía Ferrovie della Calabria con numerosas rutas con destino a Rogliano y bajarse en la parada Piazza S. Domenico, luego continuar a pie durante 300 metros.

En tren vía Ferrovie della Calabria, bajarse en la estación Rogliano Centrale.

En cualquier caso, el servicio de transporte está activo desde Piazza San Domenico y desde la Estación Central hasta via Fausto Gallo: solo llame al 0984-452230 y solicite el servicio gratuito.

No existe barrera arquitectónica entre la vía municipal y la entrada a las estructuras.



## **Sección II**

### **Información sobre actividades y servicios**





## ACTIVIDADES SANITARIAS PROPORCIONADAS

### CENTRO DE RADIOLOGIA

El Centro de Radiología brinda los siguientes servicios:

- Radiología general
- Radiología Dental Digital: ORTOPANORÁMICA
- Mamografía
- Ultrasonido
- Eco-Doppler-Color Vascular
- Ecocardiograma Doppler a Color
- MOC

El Centro, con el fin de garantizar los más altos estándares de calidad en los servicios ofrecidos, asegura:

- Una alta calidad de imagen;
- Reducción de la dosis de radiación, mediante la adopción de la radiología digital (debido a la mayor sensibilidad de nuestros equipos digitales);
- Respeto al medio ambiente (nuestro proceso digital no genera residuos tóxicos);
- Flexibilidad en los soportes utilizados en radiología (retorno en película transparente y/o CD);
- En el caso de imágenes suministradas o solicitadas en CD, se pueden realizar reimpressiones en cualquier momento.



La lista completa de exámenes está a disposición de los usuarios adjunta a la Carta de Servicios, disponible en la sala de espera en los contenedores especiales en el mostrador de recepción.

## **CENTRO DE FISIOTERAPIA**

El Centro de Fisioterapia ofrece los siguientes servicios:

- REEDUCACIÓN FUNCIONAL
  - KINESIOTERAPIA SEGMENTARIA
  - REHABILITACIÓN NEUROMOTRIZ
  - REHABILITACIÓN RESPIRATORIA
  - MASOTERAPIA
  - PLATAFORMA ELECTRÓNICA PROPIOCEPTIVA
  - VENDAJE FUNCIONAL
  - TAPING KINESIOLOGICO
  - REEDUCACIÓN POSTURAL
- TERAPIA MANUAL
  - MANIPULACIÓN VERTEBRAL
  - NEURODINÁMICA
- TERAPIAS FÍSICAS
  - IONOFORESIS
  - TERAPIA LÁSER
  - MAGNETOTERAPIA
  - TENS
  - TERAPIA DE ULTRASONIDO
  - TERAPIA TECAR



- REHABILITACIÓN DE MANO Y EXTREMIDAD SUPERIOR
- EL DRENAJE LINFÁTICO
- GIMNASIO DE REHABILITACIÓN
- CONSULTORÍA FISIÁTRICA (Dr. F. Morelli)

## **CONSULTORIOS MÉDICOS ESPECIALIZADOS**

El ambulatorio Costruire il Domani brinda servicios en las siguientes ramas especializadas:

### **GASTROENTEROLOGIA**

- Visita Especializada
- Endoscopia
- Colonoscopia
- Rectoscopia

### **CARDIOLOGÍA**

- Visita Especializada
- Electrocardiograma basico y bajo estres
- Electrocardiograma Dinámica de 24 horas (Holter cardíaco)
- Monitoreo de presión arterial las 24 horas (holter de presión arterial)
- Ecocardiograma
- Control de marcapasos



## **NEUMOLOGIA**

- Visita Especializada
- Espirometría
- Polisomnografía

## **ENDOCRINOLOGÍA**

- Visita Especializada
- Aspirado con aguja

## **DIABETOLOGIA**

- Visita Especializada

## **OTORRINOLARINGOLOGÍA**

- Visita Especializada
- Audiometría
- Foniatría
- Laringoscopia
- Análisis de impedancia
- Examen vestibular
- Examen cocleo-vestibular
- Evaluación del paciente con disfagia



## **HORA DE APERTURA**

Los centros Costruire il Domani están abiertos en los siguientes horarios:

- Lunes a viernes de 8.30 a 13.00 y de 14.00 a 18.00 horas.

## **FORMA DE RESERVA**

Todos los servicios se pueden reservar de 8.30 a 18.00 horas en el Servicio de Recepción o por teléfono a los siguientes números:

- Centro de Medicina Física y Radiología 0984.961530
- Clínicas de Medicina Especializada 0984.406997

La lista actualizada de Especialistas y horarios está disponible en el archivo adjunto.

## **HORARIOS Y LISTAS DE ESPERA**

Los tiempos máximos de espera entre la fecha de reserva y la de ejecución de la terapia, examen o visita son de un máximo de 6 días naturales.

Las listas de espera se gestionan según el orden cronológico de reserva.



## **COSTO DE LOS SERVICIOS**

Los servicios son todos de pago: los importes son comunicados por el personal de recepción en el momento de la reserva o más simplemente solicitando un presupuesto.

Se aceptan pagos digitales con el relativo registro del servicio en el Sistema de Tarjeta Sanitaria.



## **Sección III**

### **Estándares de calidad, compromisos y programas**



## Estándares de calidad, compromisos y programas

OBJETIVOS	ESTÁNDARES E INDICADORES DE CALIDAD
Identificabilidad de los operadores	Todo el personal ambulatorio cuenta con una credencial de identificación especial, que se conserva como evidencia.
Informar de forma clara y correcta al paciente sobre los servicios del centro	El personal del servicio de recepción puede proporcionar información detallada sobre los servicios que ofrece la Asociación, sobre los métodos de entrega, sobre los tiempos de acceso y sobre los costos de los servicios individuales.
Respetar la dignidad y privacidad del paciente	Los datos personales del paciente se conservan en el archivo informático de la Asociación y sólo tienen acceso a ellos personal autorizado y por motivos justificados. Los profesionales sanitarios están sujetos al secreto profesional. Los Centros y clínicas, en el momento de la prestación del servicio, se mantienen permanentemente cerrados. Los vestuarios y aseos están separados para hombres y mujeres y están diseñados para minusválidos.





<p>Asegúrese de que las tecnologías apropiadas se verifiquen constantemente</p>	<p>Los Centros y Consultas Externas realizan periódicamente controles de funcionamiento de los equipos con el apoyo de técnicos cualificados. El Departamento de Salud y el Departamento Administrativo se actualizan continuamente sobre las nuevas tecnologías que ofrece el mercado y evalúan las oportunidades de adquisición.</p>
---	--

## **RESPECTO Y PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD**

La Asociación se compromete a respetar la privacidad tanto desde el punto de vista organizativo como para la recogida, difusión y almacenamiento de datos personales y sensibles.

La adquisición de información sobre los pacientes, la historia clínica y el examen físico se discuten en las salas reservadas para consultas externas y también la gestión del turno de espera se realiza a través de un sistema de numeración para cada clínica.

Tus datos se gestionan con total seguridad, tanto en el acceso como en la copia de seguridad y encriptación de los mismos.

## **COMODIDAD**

Las instalaciones están equipadas con todas las comodidades:

- Sistema de aire acondicionado centralizado, con sistema de intercambio de aire.
- Sistema de desinfección de aire de ciclo continuo
- Sala de espera con pantallas informativas de servicios y gestión de accesos



- Aseos, también para minusválidos, con sistema de saneamiento

## **DENUNCIAS Y QUEJAS**

Las denuncias o reclamaciones sobre ineficiencias surgidas antes, durante y después de la prestación del servicio, deberán ser remitidas a la Dirección, a través del punto de denuncias y reclamaciones situado en la recepción.

La Dirección, después de haber realizado las comprobaciones oportunas, responderá en un plazo de 15 días.

El Formulario de Informes y Quejas se adjunta a esta Carta de Servicios.

## **ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE PACIENTES**

Trimestralmente, el Responsable de Calidad analiza las respuestas a los cuestionarios realizados por los usuarios, remitiéndolas a la Dirección, que resolverá las fuentes de ineficacia e insatisfacción.

El cuestionario se pone a disposición en la recepción y una vez completado debe ser insertado en el contenedor especial ubicado en la recepción.



## **Sección IV**

### **Protección y participación**



## **Derechos y deberes del ciudadano/usuario**

### **Los derechos**

1. El paciente tiene derecho a ser asistido y tratado con cuidado y atención, con respeto a la dignidad humana ya sus propias convicciones ideológicas y religiosas.
2. El paciente tiene derecho a obtener información del centro asistencial relativa a los servicios que presta el mismo, las modalidades de acceso y las competencias relacionadas. El mismo tiene derecho a poder identificar de inmediato a las personas que lo atienden.
3. El paciente tiene derecho a obtener del profesional de la salud que lo atiende información completa y comprensible sobre el diagnóstico de la enfermedad, la terapia propuesta y el pronóstico relativo.
4. El paciente también tiene derecho a ser informado sobre la posibilidad de investigaciones y tratamientos alternativos, incluso si se pueden realizar en otras estructuras. Si el paciente no puede determinarse a sí mismo, la misma información debe proporcionarse a los miembros de la familia reconocidos como acogedores.
5. El paciente tiene derecho a obtener que se mantengan en secreto los datos relativos a su enfermedad y cualquier otra circunstancia que le concierna.
6. El paciente tiene derecho a proponer quejas que deben ser examinadas con prontitud, ya ser informado oportunamente sobre el resultado de las mismas.



## Deberes

1. El paciente cuando accede a la Clínica de Pacientes Externos se invita a comportarse responsablemente en todo momento, respetando y comprendiendo los derechos de los demás pacientes, con la disposición de colaborar con el personal sanitario, técnico y con la dirección.
2. Acceso a la Clínica de Pacientes Externos expresa una relación de confianza y respeto por parte del paciente hacia el personal de salud, requisito indispensable para establecer un correcto programa terapéutico y asistencial.
3. Es deber de todo paciente informar con prontitud a los profesionales sanitarios de su intención de renunciar, según su voluntad, a los servicios sanitarios programados para evitar pérdidas de tiempo y recursos.
4. Se requiere que el paciente respete los ambientes, equipos y mobiliario que se ubican dentro de la estructura, considerando los mismos bienes de todos y por lo tanto también los suyos.
5. Todos están obligados a respetar los tiempos establecidos para permitir el normal desarrollo de la actividad asistencial terapéutica y promover la paz.
6. Está prohibido fumar en la consulta externa.
7. La organización y los tiempos previstos deberán ser respetados en todo caso. Los servicios de salud solicitados en tiempos y formas incorrectas causan un perjuicio considerable a todos los usuarios.



8. Es recomendable que los pacientes se desplacen por el establecimiento de salud por los caminos reservados para ellos, llegando directamente a los sitios de su interés más cercano.
9. Se invita al personal de salud, en lo que le concierne, a hacer cumplir las normas establecidas para el buen desempeño de la sala y el bienestar del ciudadano enfermo.
10. El paciente tiene derecho a corregir la información sobre la organización del establecimiento de salud, pero también es su deber específico informarse sobre los tiempos y lugares apropiados.

### **Relaciones con el ambulatorio**

El Consultorio Ambulatorio reconoce como compromiso prioritario la verificación constante de la adecuación de los servicios ofrecidos y la mejora continua de la calidad. A estos efectos también hace uso de la colaboración de los usuarios de sus servicios.

### **QUEJAS**

El Consultorio Ambulatorio garantiza la protección al usuario también a través de la posibilidad de que éste presente una denuncia ante un perjuicio, acto o conducta que haya negado o limitado la usabilidad del servicio.

Se proporciona protección para:

- a) Por cualquier perjuicio, entendido como falta de eficacia-eficiencia, que haya limitado o negado, al denunciante, la utilidad del servicio;



- b) Por cualquier violación de las leyes o reglamentos que rigen el uso de los servicios de salud y en particular:
- de la carta de servicio
  - de los principios contenidos en el Decreto del Primer Ministro de 19 de mayo de 1995 (Esquema general de referencia de la carta de servicios de salud pública) y en la directiva del Presidente del Consejo de Ministros 27/01/94 que contiene principios sobre la provisión de servicios públicos
  - de los principios contenidos en el contrato de trabajo sobre los deberes y la conducta de los empleados
  - de los principios éticos y deontológicos inherentes al ejercicio de las profesiones sanitarias de los profesionales inscritos en los Registros.

Se garantiza la protección de los usuarios y cualquier comunicación con ellos a través de la Oficina de Relaciones Públicas:

Responsable: Sr. Sulla Giuseppe

Teléfono 0984.961530

Correo: [costruireildomani@gmail.com](mailto:costruireildomani@gmail.com)

- la denuncia será atendida dentro de las 24 horas siguientes a su notificación.
- El Consultorio Ambulatorio proporcionará al denunciante cada actualización respecto a su resolución en un plazo máximo de 15 días a partir de la fecha de su denuncia.



### **Cómo solicitar y activar la protección**

La protección puede ser solicitada por cualquier usuario de los servicios ambulatorios. La protección también puede solicitarse a través de familiares o suegros del usuario o por asociaciones de voluntariado y protección. En este último caso, el procedimiento se archiva si el directamente afectado se ha opuesto, pero la Oficina de Protección continúa tramitando el caso como un informe de desatención, sin ninguna referencia al usuario.

El usuario activa los procedimientos de protección mediante:

- la presentación de una queja por escrito, entregada personalmente en la oficina o enviada por correo postal (incluido el correo electrónico), o insertando la queja en el buzón especial ubicado en la sala de espera;
- una entrevista telefónica con los operadores de la oficina, cuya transcripción debe ser refrendada por la persona interesada;
- una entrevista directa con los operadores de la oficina y firma de la denuncia.

### **Condiciones de solicitud de protección**

La denuncia se suele cursar en el plazo de quince días desde que el usuario ha sufrido o ha tenido conocimiento del acto o conducta lesiva. También se toman en consideración las denuncias presentadas después de este plazo, pero en todo caso a más tardar seis meses, si la demora está justificada por las condiciones ambientales o personales de la persona con derecho a protección.

La oficina está abierta al público todos los días de lunes a sábado de 9.00 a 13.00 horas.





La oficina depende directamente de la dirección de la Asociación y lleva a cabo las siguientes funciones:

- recibe quejas;
- prepara la actividad preliminar, adquiriendo todos los elementos cognitivos del caso en cuestión de las estructuras organizativas involucradas.

### **SEÑALES Y SUGERENCIAS**

El gabinete de relaciones públicas recibe los informes y sugerencias de los usuarios y/o asociaciones de protección y voluntariado y cataloga los elementos que serán utilizados por la dirección de la Asociación para realizar el informe de autoevaluación anual en el que se explican los resultados alcanzados en relación a los compromisos y estándares establecidos y serán expuestos en el Comité Directivo para mejorar la calidad de los servicios.

### **SOLICITUD DE DOCUMENTACIÓN**

Los usuarios que necesiten documentación sanitaria relativa a las actividades que se desarrollan en la Clínica (informes, indicaciones, etc.) pueden realizar una solicitud por escrito y motivada a la URP.

### **COLABORACIÓN CON FIGURAS EXTERNAS**

Los médicos de la Consulta Externa están disponibles para entrevistas con otros profesionales involucrados en el caso (médicos de ASL, médicos de familia, profesores, profesores de apoyo, familiares, etc.) acordando métodos y tiempos.



## Pestaña de informes

### Formulario para reportar fallas - sugerencias - quejas

#### Procedimiento de queja:

- Verbal
- Telefónica
- Con Módulo
- Con carta adjunta

Por el Sr./Sra.....  
.....

residente en .....

Teléfono .....

Asunto del informe




Recibido el ..... / ..... / ..... de.....

Firma.....  
.....

Para la respuesta al ciudadano, el informe se envía a:

Representante legal

Persona de contacto del servicio en cuestión

.....

Enviado desde la oficina ..... el ..... / ..... / .....

El operador ..... .