

FONDAZIONE "S. ANGELA MERICI ONLUS" DESENZANO DEL GARDA

CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA PER ESTERNI



INFORMAZIONI GENERALI

La Carta dei Servizi è il documento che formalizza il "patto" stipulato fra l'ambulatorio e i cittadini-utenti. In essa sono contenute tutte le informazioni riguardanti i servizi e le prestazioni sanitarie offerte al pubblico, le modalità d'accesso, gli standard di qualità, la tutela e la partecipazione dei cittadini-utenti.

Con la Carta dei Servizi il cittadino-utente è soggetto partecipativo nel valutare la qualità delle prestazioni sanitarie. Questa collaborazione fra chi eroga il servizio e chi ne usufruisce consente di predisporre azioni finalizzate a migliorare in modo continuo l'assistenza sanitaria rivolta agli utenti, nel rispetto della tutela della loro salute.

La Carta è efficace strumento di comunicazione per la razionalizzazione dell'organizzazione del Servizio, grazie alla conoscenza dei reali bisogni dell'utenza. Gli obiettivi della presente Carta sono finalizzati a rendere sempre più efficace l'intera attività erogata attivando nel contempo un costante processo di umanizzazione dell'assistenza che tenga pienamente conto dei diritti del cittadino-utente.

Il presente documento è da interpretare in chiave dinamica in quanto soggetto a momenti di verifica e aggiornamento periodici.

PRESENTAZIONE

Il Servizio di Fisioterapia per Esterni della Fondazione S. Angela Merici ONLUS nasce nel novembre 2003 con lo scopo di rispondere ad un'esigenza concreta della popolazione.

Nella primavera del 2009 viene ampliato con l'attuale struttura ed organizzazione. Il Servizio, ubicato al piano terra, garantisce la completa fruibilità degli spazi interni da parte di tutti i cittadini- utenti, grazie anche alla totale assenza di barriere architettoniche.

MISSION

Il Servizio di Fisioterapia per Esterni della Fondazione S. Angela Merici ONLUS opera per la tutela della salute come diritto fondamentale dell'individuo, nel rispetto della dignità e della libertà della persona umana, garantendo:

- l'uguaglianza di ogni cittadino-utente nel ricevere gli atti terapeutici più appropriati, senza discriminazione di sesso, razza, nazionalità, condizione sociale e religione
- la qualità e l'appropriatezza degli atti terapeutici
- il rispetto del tempo dell'utente, riducendo al minimo le attese per l'accesso al Servizio
- il rispetto della dignità della persona umana, favorendo l'umanizzazione dei rapporti e la riservatezza
- La tutela della privacy, assicurando l'applicazione del d. Lgs. 196/03, con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili
- L'effettuazione di rilevazioni periodiche del gradimento per i cittadini-utenti rispetto al Servizio erogato
- Tecnologie e professionalità costantemente aggiornate.

AUTORIZZAZIONE

L'attività riabilitativa ad utenti esterni alla struttura avviene in osservanza delle prescrizioni e secondo le modalità previste dalla Circolare 4 marzo 2003 – nr. 7 della D.G. Famiglia e Solidarietà Sociale – Regione Lombardia.

PERSONALE

Valore fondamentale sul quale si basa l'attività del Servizio, il personale è costituito da fisioterapisti laureati, qualificati e dotati di professionalità in continuo sviluppo al fine di garantire al meglio le prestazioni di cui l'utente necessita.

Il personale è impegnato nella ricerca e nell'impegno alla soddisfazione delle esigenze dell'utente e della massima efficienza possibile.

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO

Il Servizio non è convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale. Le prestazioni si intendono, dunque, a pagamento e completamente a carico dell'utente.

Tali prestazioni potranno essere detratte alla voce "spese mediche" dalla dichiarazione dei Redditi presentando la relativa documentazione.

LISTA DI ATTESA

Il tempo di attesa per l'effettuazione delle terapie varia secondo la tipologia delle stesse. Risultano più brevi i tempi per la terapia strumentale mentre possono essere più lunghi quelli per accedere alle terapie manuali. L'utente viene comunque inserito in una lista d'attesa che considera l'ordine cronologico in cui è pervenuta la richiesta con la disponibilità di giorno ed ora in cui è possibile effettuare la terapia.

ORARI

Servizio è attivo dal lunedì al venerdì (festivi escluso) nelle seguenti fasce d'orario:
8,00-12,00; 13,30-18,30.

MODALITA' D'ACCESSO

L'utente deve essere in possesso di prescrizione del proprio Medico di Medicina Generale o di prescrizione Specialistica (ortopedica, fisiatrice, neurologica, reumatologica).
Non è richiesta alcuna ulteriore visita fisiatrice interna per effettuare le prestazioni.

MODALITA' DI PRENOTAZIONE DELLA PRESTAZIONE

La prenotazione delle prestazioni può avvenire attraverso le seguenti modalità:

- Telefonando al numero 030/9147248 dalle ore 8,00 alle ore 12,00 e dalle ore 13,30 alle ore 16,30.
- Rivolgendosi personalmente al Servizio, negli stessi orari.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento delle prestazioni è contestuale all'inizio del ciclo di terapie, e può avvenire attraverso le seguenti modalità:

- presso il Servizio attraverso una qualsivoglia Carta Magnetica (Carta Bancomat, Carta di Credito, Banco Posta...),
- presso lo sportello dell'Istituto bancario indicato dall'Amministrazione,
- presso qualsiasi altro sportello bancario,
- tramite Bonifico Bancario effettuato via Internet.

MODALITA' DI EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE

- Qualora per motivi personali l'utente non riesca a rispettare l'appuntamento stabilito ed ometta di avvisare per tempo il Servizio, vi è la perdita del trattamento giornaliero. L'avviso deve pervenire al Servizio, di norma, 24 ore prima della seduta programmata.
- Nel caso l'utente abbia preannunciato l'impossibilità a presenziare alla seduta di terapia, è possibile il recupero della prestazione persa, che avverrà alla fine del ciclo di terapie, con modalità e tempi da concordare con il personale, sulla base della disponibilità del Servizio (tali recuperi potranno avvenire anche in fasce orarie diverse da quelle prestabilite, nel caso non possa essere garantito il mantenimento dello stesso orario durante il quale sono state svolte le prestazioni del ciclo).
- In caso di impossibilità preannunciata all'atto della prenotazione, ad eseguire una seduta del ciclo di terapie, è possibile provvedere al pagamento esclusivo delle sedute che verranno effettivamente svolte.
- Se l'assenza si protrae per giorni, e l'utente intende sospendere il ciclo di terapie in atto, si potrà procedere al recupero delle sedute rimanenti in un altro periodo, da stabilire con modalità e tempi da concordare con il personale.
- Se la prestazione non viene svolta per assenza del terapeuta, non essendovi la disponibilità alla sostituzione da parte di un collega, la seduta verrà recuperata a fine ciclo; di norma, l'assenza del terapeuta viene coperta da un collega.

PRESTAZIONI FORNITE

Prestazioni di Terapia Fisica

- Tecarterapia
- Laserterapia
- Ultrasuonoterapia: con testina mobile o ad immersione
- Ionoforesi
- Magnetoterapia
- TENS
- Elettrostimolazione muscolare
- Elettroterapia antalgica: con correnti diadinamiche o con correnti interferenziali

Prestazioni di Terapia Manuale

- Massoterapia distrettuale
- Drenaggio linfatico
- Pompages
- Ginnastica Riabilitativa
 - Rieducazione neuromotoria
 - Rieducazione polidistrettuale
 - Rieducazione Posturale Globale
 - Mckenzie

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

• **RECLAMI**

Il Servizio garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente attraverso la possibilità di sporgere reclami su eventuali disservizi insorti prima, durante e dopo l'erogazione del servizio; le segnalazioni saranno utili per la conoscenza e la comprensione dei problemi esistenti, prevedendo la possibilità di interventi di miglioramento del servizio erogato.

Gli utenti possono in qualsiasi momento rivolgersi alla Coordinatrice del Servizio per sottoporre le loro rimostranze in relazione a disservizi subiti oppure per esprimere i loro apprezzamenti relativamente ai servizi ricevuti o ai singoli operatori.

Possono altresì rivolgersi agli Uffici Amministrativi e chiedere un appuntamento con il Direttore Sanitario o Amministrativo per la valutazione di specifiche problematiche individuali.

E' inoltre possibile inoltrare al Direttore Amministrativo la scheda di Apprezzamenti/Lamentele/Suggerimenti, disponibile presso il Servizio, per sottoporre formalmente alla sua analisi singole situazioni di giudizio positivo o di rimostranza relativamente a singoli episodi accaduti. Una volta inoltrata la scheda, l'URP avrà tempo trenta giorni per la risposta.

• **INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI**

Al termine del ciclo di terapie, all'utente verrà consegnato un questionario che la Direzione invita a compilare anche in forma anonima. Con frequenza semestrale la Direzione analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, provvedendo alla pubblicazione dei risultati e alla possibile eliminazione di eventuali cause di disservizio e fonti di insoddisfazione.

• **TUTELA DELLA PRIVACY**

L'Utente ha diritto alla tutela della privacy attraverso la garanzia della protezione dei propri dati personali tramite l'esercizio del segreto professionale da parte di tutti gli Operatori e la conservazione dei dati personali nell'ottemperanza del Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto Legislativo n. 196 del 30/06/2003, e successive modifiche).

