

CARTA DEI SERVIZI



MEDICAL CENTER
POLIAMBULATORIO PRIVATO

TERAPIA RIABILITATIVA

Nel 1994 sono stati adottati a livello nazionale i "Concetti Fondamentali" che regolano i rapporti tra gli enti erogatori di Servizi e i cittadini. Tutti i più qualificati erogatori di prestazioni sanitarie devono garantire standard di qualità, che vengono qui riassunti ed esposti.

La Carta dei Servizi è quindi volta essenzialmente alla tutela dei diritti del cittadino, titolare del diritto di controllo sulla qualità dei Servizi erogati dalle singole strutture.

La Carta dei Servizi MEDICAL CENTER descrive chi siamo, dove e come lavoriamo, quali sono le esigenze e le aspettative che intendiamo soddisfare e gli impegni che ci assumiamo verso i cittadini e verso i nostri clienti. La Carta dei Servizi è rivolta ai nostri utenti, ai loro familiari, agli Operatori e ai Servizi sanitari e a tutti coloro, persone ed Enti, che sono interessati ai servizi di MEDICAL CENTER.

Con questo documento vogliamo testimoniare il nostro impegno al miglioramento continuo dei Servizi che offriamo, tramite una costante verifica della loro qualità.

CARTA DEI SERVIZI



MEDICAL CENTER
POLIAMBULATORIO PRIVATO

TERAPIA RIABILITATIVA

1. L'AZIENDA: PRINCIPI FONDAMENTALI.

Chi siamo

Il Poliambulatorio Privato Medical Center è una struttura sanitaria privata presente nella città di Reggio Emilia dal 1982. È caratterizzato dall'offerta di prestazioni in diverse branche della diagnostica specialistica ambulatoriale, con una particolare attenzione all'ambito della riabilitazione osteoarticolare. È convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale dall'anno di inizio dell'attività.

I nostri principi

Il Poliambulatorio Privato Medical Center ha elaborato la propria Carta dei Servizi, finalizzata a diventare per i propri Utenti un reale strumento partecipativo. La Carta dei Servizi, oltre a fornire informazioni dettagliate e puntuali sui Servizi offerti dalla nostra struttura e sulle modalità di accesso, consente all'Utente di valutare la qualità, oltre che la quantità, dei propri Servizi e di formulare proposte in merito, mediante la predisposizione di strumenti atti alla rilevazione di dati informativi. Tutto ciò al fine di consentire una continua verifica dei nostri servizi e di poter intervenire in modo mirato per la correzione di situazioni di disagio, di incomprensioni o di disservizio che dovessero manifestarsi. Cerchiamo in questo modo di perseguire il miglioramento continuo dei nostri servizi, utilizzando canali di comunicazione corretti e procedure efficaci. I principi fondamentali ai quali la presente Carta dei Servizi si ispira sono quelli di:

Uguaglianza e Imparzialità.

I Servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute.

Rispetto.

Il Poliambulatorio Privato Medical Center si impegna a considerare e ad assistere ogni Cittadino Utente con premura, cortesia ed attenzione, nel rispetto della persona e della sua dignità.

Diritto di Scelta.

Il Cittadino Utente ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra i soggetti che erogano il Servizio.

Partecipazione.

Il Cittadino Utente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il Servizio.

Continuità.

L'erogazione delle prestazioni è garantita con carattere di continuità e senza interruzioni. Qualora si renda necessario, per imprescindibili esigenze, sospendere temporaneamente alcuni Servizi, verranno adottate idonee misure volte ad alleviare i disagi dei Cittadini Utenti.

CARTA DEI SERVIZI

Tutto questo contribuisce a porre l'Utente al centro dell'organizzazione socio-sanitaria, consentendogli una più consapevole scelta del luogo di terapia e dello Specialista, nonché la possibilità di accedere, nei tempi più brevi possibili, a cure di assoluta qualità.

Efficacia ed Efficienza.

I Servizi e le prestazioni sono forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità. Vengono adottate tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del Cittadino Utente, evitando dispendi che andrebbero a danno della collettività.

Il Poliambulatorio Medical Center si impegna ad operare con efficienza e flessibilità nella gestione ed erogazione dei propri servizi.

L'impegno è garantito da:

Figure professionali dotate del titolo professionale necessario per esercitare le relative attività, e in molti casi specializzate e particolarmente esperte nel proprio ambito.

Qualità delle prestazioni sanitarie: i protocolli di esecuzione delle prestazioni sanitarie sono definiti e aggiornati seguendo le indicazioni della letteratura scientifica, con particolare attenzione alla medicina basata sulle prove di efficacia (EBM).

Utilizzo di tecnologie moderne e adeguate alle prestazioni effettuate.

Rispetto delle norme di igiene e sicurezza nell'esecuzione di terapie riabilitative.

Tempi di attesa contenuti al minimo.

Disponibilità a fornire chiare informazioni sugli aspetti sanitari, oltre che amministrativi.

Attenta rilevazione del parere degli utenti, sia nei casi di apprezzamento che in quelli di insoddisfazione.

Medical Center ha posto l'Utente al centro della propria organizzazione sanitaria.

L'impegno primario del Poliambulatorio Privato Medical Center è quello di offrire ai propri Utenti un Servizio di qualità che sia efficiente, efficace, completo e orientato all'accoglienza ottimale sotto i diversi profili: tecnico-professionale, organizzativo, relazionale. L'attività di ogni branca specialistica è caratterizzata da linee operative comuni:

- snellimento delle procedure amministrative e delle modalità di accesso alle prestazioni
- accesso facilitato alle informazioni relative alle strutture stesse, alle prestazioni e ai Servizi erogati
- istituzione di sistemi di controllo e di continuo miglioramento della qualità.

Le nostre attività sono regolarmente autorizzate dalle Autorità competenti. Le attività comprese nei "Livelli Essenziali di Assistenza" (L. E. A.) sono inoltre accreditate presso il Servizio Sanitario Nazionale secondo le disposizioni della Regione Emilia-Romagna.

2. LA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI.

1. Informazioni sulla Struttura

1.1 Dove siamo e come arrivare

Il Poliambulatorio Privato Medical Center è situato a Reggio Emilia, in Via Beniamino Gigli 7, al piano terra.

Per chi viene in auto.

Provenendo dalla circonvallazione di Reggio Emilia ci si immette su Viale Regina Elena in direzione Sesso, poi si procede sempre dritto in Viale F.lli Manfredi: Via Beniamino Gigli è la seconda laterale a sinistra dopo la rotonda. Un ampio parcheggio è adiacente al palazzo.

Per chi viene in autobus.

La zona è servita dalla rete urbana di autobus ACT. Su Viale F.lli Manfredi a pochi metri dall'intersezione con Via Beniamino Gigli c'è la fermata della linea 13.

1.2 I nostri recapiti

L'indirizzo del Poliambulatorio Privato Medical Center è:

Medical Center srl

Via Beniamino Gigli, 7

42124 Reggio Emilia

I numeri di telefono e di fax del centralino sono:

Tel: 0522.282828 (4 linee)

Fax: 0522.283851

Al telefono risponde il personale addetto all'accoglienza, adeguatamente preparato per dare risposta alle informazioni richieste. Nei casi in cui ciò sia necessario, detti operatori potranno trasferire la comunicazione agli operatori sanitari o a quelli amministrativi.

E' possibile poi comunicare con Medical Center mediante posta elettronica, all'indirizzo:

info@medicalcentersrl.com - **segreteria@medicalcentersrl.com**

Orario di apertura: dal lunedì al venerdì: ore 08.00 - 20.00.

Sabato: ore 09.00 – 13.00.

Il poliambulatorio rimane chiuso nei giorni festivi.

La Struttura

Il Poliambulatorio Privato Medical Center si sviluppa per circa 1000 mq interamente al piano terra. Entrando si trova il servizio di accoglienza con l'accettazione e la sala d'aspetto oltre agli uffici amministrativi. Dalla sala d'attesa si accede agli ambulatori medici e all'area della terapia fisica dotata di 14 box ben separati in modo da garantire l'adeguata tranquillità e riservatezza per terapisti e pazienti.

Contigua ai box è la prima palestra attrezzata con macchine per il potenziamento muscolare; la seconda palestra è invece utilizzata principalmente per la rieducazione funzionale.

Segue l'area adibita alla riabilitazione in acqua; la vasca riabilitativa, delle dimensioni di circa 6x8 metri, ha annesso anche un camminamento predisposto con una contro resistenza che serve per la rieducazione al cammino del paziente. Sia le due palestre che la vasca riabilitativa sono dotate di spogliatoi e servizi dedicati.

2. Tipologia delle prestazioni fornite

Il Poliambulatorio Privato Medical Center offre servizi ambulatoriali medici, diagnostici, di riabilitazione e di fisiokinesiterapia.

In particolare, vengono fornite le seguenti prestazioni:

Prestazioni mediche

- Visite Fisiatriche*
- Visite Ortopediche*
- Iniezioni intra-articolari di sostanze terapeutiche
- Onde d'urto
- Visite Dermatologiche, con possibilità di osservazione in epidiascopia*
- Asportazioni o demolizioni locali di lesioni o tessuto cutaneo o sottocutaneo mediante crioterapia*
- Elettromiografie*
- Ecografie ed ecocolordoppler*
- Visite allergologiche con prick e patch test
- Visite angiologiche
- Visite cardiologiche
- Visite dietistiche
- Visite geriatriche
- Visite neurologiche
- Visite otorinolaringoiatriche
- Visite e trattamenti podologici
- Visite psicologiche
- Visite urologiche

Le prestazioni contrassegnate con l'asterisco possono essere erogate sia in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale che in libera professione.

Riabilitazione a secco

Il Centro dispone di un'equipe polispecialistica che cura, secondo un'attenta metodologia educativo-riabilitativa, il progetto di "presa in carico", supervisione e verifica.

La specializzazione del centro verte soprattutto sulla Riabilitazione Ortopedica. Vengono presi in carico pazienti affetti da patologie ACUTE (pazienti post-chirurgici, traumatizzati) e pazienti affetti da patologie CRONICHE (artrosi, dolore muscolo scheletrico cronico).

La riabilitazione viene svolta da personale qualificato di fisioterapia, che si avvale dell'utilizzo di protocolli standardizzati per il recupero del tono-trofismo muscolare e dell'articolari del segmento corporeo interessato; tali protocolli vengono adattati alle esigenze di ogni singolo paziente al fine di ottenere il maggior grado di autonomia possibile.

Per il trattamento del dolore muscolo-scheletrico vengono utilizzate le convenzionali terapie fisiche (correnti antalgiche, laser, ultrasuoni, tecarterapia) che, sempre sotto un'attenta ed accurata prescrizione medica, possono costituire un aiuto importante nel trattamento del sintomo disabilitante.

Riabilitazione in acqua

Il Centro è dotato di un'ampia e funzionale vasca idroterapeutica concepita per fare fronte alle molteplici esigenze che un completo lavoro in acqua richiede. L'Idrokinesiterapia è una disciplina medica che si propone di curare i disturbi del movimento attraverso l'acqua e la piscina riabilitativa è una vasca appositamente studiata per consentire il movimento terapeutico in acqua in maniera confortevole e sicura, senza che sia necessario saper nuotare. Gli effetti della terapia in piscina riuniscono quelli relativi all'azione dell'acqua con quelli dell'esercizio fisico.

Le proprietà fisiche dell'acqua sono state da lungo tempo riconosciute come coadiuvanti e terapeutiche nel trattamento dei disturbi osteo articolari (lombalgia, artrosi, osteoporosi), circolatori (insufficienza venosa agli arti inferiori), ortopedici (post-trauma e post intervento ortopedico).

La terapia in acqua presenta infatti molteplici qualità: la temperatura (31° – 34° C) permette un maggiore rilassamento muscolare e una maggiore riduzione del dolore; l'assenza quasi totale del peso corporeo permette al paziente di effettuare esercizi riabilitativi che a secco risulterebbero particolarmente difficoltosi e dolorosi; inoltre la temperatura dell'acqua è in grado di stimolare il flusso circolatorio e linfatico.

CARTA DEI SERVIZI

Prestazioni fisioterapiche

Bacinelle Galvaniche
BCR Therapy
Corrente diadinamica
Corrente Interferenziale
Elettroanalgesia ad alta potenza
Elettrostimolazione
Elettrostimolazione compex
Gait analysis
Idrokinesiterapia
Ionoforesi
Isocinetica
Kinesiterapia Attiva Assistita
Kinesiterapia Passiva Assistita
Laser terapia ad alta potenza
Laserterapia
Linfodrenaggio
Magnetoterapia
Massoterapia
Massoterapia con pompage
Potenziamento muscolare
Riabilitazione propriocettiva su pedana stabilometrica
Rieducazione funzionale del cammino
Run analysis
Tecarterapia Capacitiva
Tecarterapia Resistiva
Terapia a Infrarossi
Terapia Tens
Test Isocinetico
Trattamento riabilitativo posturale
Ultrasuonoterapia
Ultrasuonoterapia in immersione
Ultrasuonoterapia manuale

Consegna dei referti medici

I referti medici vengono consegnati immediatamente al termine della prestazione, direttamente all'interessato.

Richieste di copia della documentazione

La copia della documentazione clinica disponibile presso il Poliambulatorio può essere richiesta dal paziente, o da eredi mediante autocertificazione. La richiesta è formulata su apposito modulo da ritirare presso l'Accettazione. Il modulo compilato viene consegnato al personale dell'ufficio accettazione, il quale provvederà ad effettuare la copia della documentazione richiesta. La consegna delle copie verrà effettuata nel più breve tempo possibile.

Modalità di prenotazione e pagamento di prestazioni ambulatoriali

Per ogni prestazione eseguita presso il Centro esiste un'apposita scheda nel catalogo delle attività a disposizione del cliente presso la reception dove sono illustrate le modalità di prenotazione e pagamento di ogni prestazione.

Verifica dei tempi di attesa

La verifica dei tempi di attesa per l'erogazione di prestazioni rese in convenzione con il SSN dipende dall'Azienda USL, che cura le prenotazioni, tramite il CUP. I tempi di attesa per le restanti prestazioni, cioè quelle svolte in regime di attività privata, vengono monitorati in continuo, ma raramente superano i 2-3 giorni lavorativi. La verifica sui tempi di consegna dei referti non è necessaria, in quanto questi vengono consegnati immediatamente.

Privacy

Medical Center rispetta scrupolosamente la normativa riguardante il trattamento dei dati personali (Codice della Privacy, D. lgs. n. 196/2003). Informazioni dettagliate sono riportate nel modulo di autorizzazione al trattamento dei dati personali e nella procedura interna del Poliambulatorio.

Reclami e altri tipi di comunicazione fra l'utente e il poliambulatorio.

Il Poliambulatorio Privato Medical Center promuove l'espressione e la raccolta del punto di vista dell'Utente, anche quando questo riguarda possibili disservizi o comportamenti che, a suo giudizio, gli abbiano arrecato un danno o anche soltanto un disagio. A tutti gli operatori del Medical Center viene richiesta particolare cura nella relazione con l'utenza, che deve essere orientata all'ascolto e a fornire spiegazioni esaustive e corrette in merito alle prestazioni proposte ed effettuate. Medical Center ha anche predisposto specifiche procedure interne per la gestione dei seguenti tipi di comunicazione:

- 1 Espressione del grado di soddisfazione
- 2 Rilievo di eccellenze e di criticità percepite dall'utente
- 3 Osservazioni e suggerimenti
- 4 Richieste di spiegazioni
- 5 Reclami
- 6 Elogi

Nell'atrio del Poliambulatorio è installata, in posizione ben visibile ed accessibile e con le opportune indicazioni, una cassetta ove possono essere imbucati i fogli di osservazione e reclamo. E' presente anche un supporto che agevola la compilazione della modulistica adottata (gradimento e osservazioni, elogi, suggerimenti, reclami).

1, 2, 3. Espressione del grado di soddisfazione. Rilievo di eccellenze e di criticità percepite dall'Utente. Osservazioni e suggerimenti.

Tutti gli Utenti sono invitati a compilare e consegnare il questionario di soddisfazione. Tutti gli operatori del Poliambulatorio sono tenuti a promuovere e ad agevolare l'espressione del parere degli Utenti. Il questionario contiene alcune domande inerenti gli aspetti generali dell'accoglienza e delle prestazioni fornite, nonché la richiesta di evidenziare eventuali aspetti ritenuti particolarmente positivi e quelli ritenuti insoddisfacenti dall'Utente.

Il questionario è anonimo e deve essere inserito nell'apposita urna nell'area reception, oppure inviato per posta, fax o e-mail. Tutti i questionari vengono esaminati, almeno mensilmente, in modo congiunto dal Direttore Sanitario e dal Direttore Amministrativo, per le valutazioni del caso e per l'eventuale predisposizione di misure migliorative.

4. Richieste di spiegazioni

Nel caso in cui l'Utente richieda chiarimenti su aspetti sanitari, organizzativi o di altra natura, ciascun operatore del Poliambulatorio è tenuto a fornirgli adeguati chiarimenti, secondo le proprie competenze e le proprie conoscenze. Nel caso in cui l'Utente non si dichiari soddisfatto, oppure quando l'operatore ritiene che il problema vada oltre le proprie competenze, l'operatore informa al più presto il Direttore Sanitario o, per le questioni non sanitarie, il Direttore Amministrativo, che assumono personalmente la responsabilità di fornire le risposte richieste.

5. Reclami

Gli Utenti possono sporgere reclamo in forma scritta o verbale a qualsiasi operatore. I reclami scritti possono essere firmati oppure redatti in forma anonima. Ogni operatore amministrativo e sanitario del Poliambulatorio è tenuto ad agevolare l'espressione del parere degli Utenti, anche quando questi si presentino in forma di reclami. Ogni operatore che riceva un reclamo espresso verbalmente dagli Utenti o loro familiari, è tenuto a riceverlo e a riferirlo alla Direzione Sanitaria. Agli Utenti saranno proposti gli appositi stampati, sempre disponibili nella bacheca dell'area accettazione. Devono poi essere indicate le possibili modalità di inoltro dei moduli: collocazione nell'apposita cassetta posta nell'area accettazione, oppure invio per posta, fax o e-mail.

La responsabilità complessiva di gestione del reclamo è affidata al Direttore Sanitario. Tutti i reclami sono valutati congiuntamente dal Direttore Sanitario e dal Direttore Amministrativo. Sulla base della procedura interna, agli Utenti che avranno inoltrato reclami in forma scritta e firmata sarà inviata entro 30 giorni una risposta scritta, contenente le spiegazioni necessarie ed eventualmente le determinazioni assunte a seguito di quanto esposto.

6. Elogi

La modulistica e le relative modalità di utilizzo sono le stesse previste per i reclami.

Diritti e doveri del cittadino utente

Diritti del Cittadino Utente

Diritto alla libertà di scelta:

- scelta del luogo di cura
- conoscenza delle prestazioni, dei servizi offerti dal Poliambulatorio e delle relative modalità e regole di accesso
- accesso alle prestazioni nel più breve tempo possibile
- informazione corretta ed esaustiva e di scelta in merito alle prestazioni sanitarie proposte
- riconoscimento del personale addetto alle cure
- diritto alla riservatezza (rispetto del codice della privacy)

Diritto a ricevere cure e assistenza di qualità:

- trattamento cortese, accogliente e centrato sulla persona anziché sulla malattia
- sicurezza ed efficacia delle prestazioni diagnostiche, terapeutiche ed assistenziali
- prestazioni fornite da operatori adeguatamente formati ed aggiornati, e soggette a continua verifica della qualità
- percorsi definiti e chiari per l'inoltro di reclami e osservazioni e per conoscerne l'esito.

Doveri del Cittadino Utente

Il rispetto di alcune semplici regole permette di mantenere un ambiente tranquillo, sereno e pulito. Perciò chiediamo a tutti di attenersi a poche ma importanti raccomandazioni:

- mantenere un comportamento tale da non creare disagi agli altri
- non conversare ad alta voce, anche al telefono
- rispettare il bisogno di privacy degli altri utenti
- rispettare gli orari degli appuntamenti
- informare tempestivamente la struttura sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate
- rispettare gli ambienti dei quali si è ospiti
- non fumare all'interno dei locali.



MEDICAL CENTER
POLIAMBULATORIO PRIVATO

Direttore Sanitario Dott. Giovanni Battista Camurri
Medico Chirurgo - Spec. in Medicina Fisica e Riabilitazione
42124 Reggio Emilia Via B. Gigli, 7 Tel. 0522.282828
Fax 0522.283851 info@medicalcentersrl.com www.medicalcentersrl.com