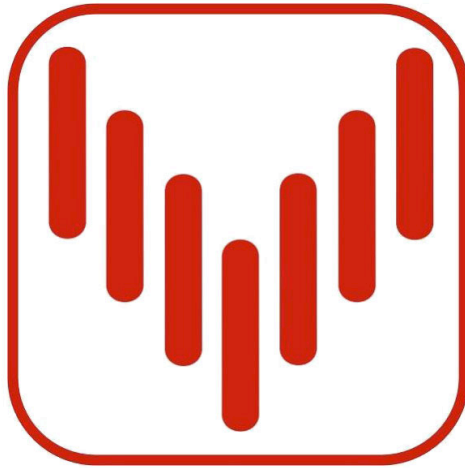


# CARTA DEI SERVIZI



## **VANICO**

Centro di Medicina Fisica e Riabilitazione ambulatoriale

DIRETTORE SANITARIO  
Dott. Gianluca Sieli

RESPONSABILE QUALITA'  
Dott. Nicola Luppino

## **INTRODUZIONE**

La Carta dei Servizi Sanitari è il documento che formalizza il “patto” stipulato tra 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 di accesso, gli standard di qualità, la tutela e la partecipazione dei cittadini-utenti.

Con la Carta dei Servizi l’utente è un soggetto attivo che partecipa e valuta la qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie ricevute.

Questa collaborazione fra chi eroga il servizio sanitario e chi ne usufruisce consente alla Direzione del Centro di predisporre nuove azioni finalizzate a migliorare l’assistenza sanitaria offerta.

Gli obiettivi contenuti nella presente Carta dei Servizi sono finalizzati a rendere più efficace l’intera attività sanitaria erogata, attivando nel contempo un costante processo di umanizzazione dell’assistenza che tenga pienamente conto dei diritti degli utenti.

## **PRESENTAZIONE**

Il Centro ambulatoriale “Vanico”, creato a Castelvetro (TP) nel gennaio del 1976, per iniziativa dell’On. Prof. Vito Li Causi, opera da oltre 40 anni nel campo della Medicina Fisica e Riabilitazione, privilegiando criteri di alta specializzazione nelle prestazioni erogate e di formazione e aggiornamento del personale nelle nuove e più avanzate tecniche riabilitative, offrendo un’ampia gamma di servizi specialistici rivolti a soggetti di qualsiasi fascia d’età.

Il Centro eroga servizi fisioterapici sia in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale sia in regime privato. L’ambulatorio si trova all’interno di un grande complesso medico in cui sorge anche una Casa di Cura Riabilitativa con 96 posti letto convenzionata con il S.S.N., nel contesto di un parco di 60.000 mq con aree attrezzate per il tempo libero di bimbi e adulti. All’interno del Centro è garantita la completa fruibilità degli ambienti da parte di tutti gli utenti, grazie sia alla totale eliminazione delle barriere architettoniche sia a un’adeguata separazione delle varie zone che tutelano la privacy di pazienti e visitatori.

Il “Vanico” è autorizzato con provvedimento numero 9819 del 01/02/1994 dall’Assessorato alla Sanità ed opera in regime di Accredimento secondo quanto pubblicato nella Gazzetta della Regione Sicilia parte I n. 59 del 21.12.2007 Supplemento ordinario n. 2.

Il Centro ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001:2008 da parte di Certiquality per l’attività di erogazione di servizi di terapia fisica e riabilitativa, in regime ambulatoriale.

## **VALORI FONDAMENTALI**

I valori fondamentali sui quali si fonda l'attività dell'ambulatorio sono:

- soddisfazione dei bisogni dell'utente e abbattimento dei tempi di attesa;
- personale formato e altamente specializzato, come strumento atto a garantire le migliori prestazioni di cui l'utente necessita;
- innovazione tecnologica delle apparecchiature, per sostenere i continui cambiamenti in corso nel settore;
- continua ricerca della massima efficienza possibile.

## **LA MISSIONE**

La struttura ambulatoriale eroga trattamenti riabilitativi a pazienti affetti da patologie muscolo-scheletriche, neurologiche, post-traumatiche, chirurgiche e con disfunzioni posturali in genere.

Il percorso riabilitativo è basato su un progetto elaborato dal medico specialista in Medicina Fisica e Riabilitativa e ha come finalità il recupero di funzioni perse e il controllo del dolore, in generale, il benessere e il miglioramento della qualità di vita del paziente, garantendogli il raggiungimento di congrui risultati in tempi contenuti.

È con questa missione che l'ambulatorio si propone come obiettivo primario il recupero funzionale del paziente, puntando al suo reinserimento nel contesto sociale di appartenenza.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI: diritti e doveri degli utenti**

Il Centro di Medicina Fisica e Riabilitazione "Vanico" opera per la tutela della salute come diritto fondamentale dell'individuo nel rispetto della dignità e della libertà della persona umana.

L'utente ha diritto:

- di essere assistito e curato con premura ed attenzione nel pieno rispetto della dignità umana, dei valori culturali e delle convinzioni etiche e religiose, dell'età, della nazionalità e della condizione di salute;
- di ricevere le migliori cure possibili con l'utilizzo delle più avanzate tecnologie e conoscenze scientifiche a disposizione;
- di ricevere informazioni comprensibili e complete riguardo allo stato di salute, alla relativa diagnosi e prognosi, ai trattamenti terapeutici a cui sarà sottoposto, affinché ne sia consapevole e partecipe, poiché il beneficio di qualsiasi cura si ottiene anche attraverso la piena collaborazione del paziente;

- ricevere le prestazioni sanitarie in maniera continua, regolare e senza interruzioni;
- alla massima riservatezza delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute, gli accertamenti e i trattamenti ricevuti;
- di ottenere informazioni chiare e comprensibili circa le prestazioni erogate dall'ambulatorio e le modalità d'accesso;
- di ottenere un'adeguata valutazione e controllo del dolore, al fine di evitare quanto più possibile la sofferenza nel rispetto della dignità umana in ogni fase della malattia;
- di ricevere un comportamento rispettoso, cortese e professionale da parte degli operatori, che favorisca un rapporto di fiducia e di collaborazione reciproco;
- di inoltrare osservazioni, encomi, reclami presso l'ufficio relazioni con il pubblico;
- di chiedere il parere di un altro medico di sua fiducia;
- di rifiutare un trattamento diagnostico e terapeutico.

L'utente ha il dovere:

- di collaborare con il personale medico e fisioterapico fornendo informazioni chiare e precise sulla sua salute;
- di tenere un comportamento responsabile e civile nel rispetto dei diritti degli altri pazienti;
- di informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare alle prestazioni sanitarie programmate;
- di dimostrare rispetto e considerazione per il lavoro di tutto il personale usando gentilezza nei rapporti e ragionevolezza nelle richieste;
- di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura;
- di non arrecare disturbo agli altri utenti con la suoneria del telefono cellulare.

## **Il Centro svolge attività di Riabilitazione in regime di convenzione e a pagamento**

### **ATTIVITA' CONVENZIONATA**

Per ottenere una prestazione sanitaria convenzionata è necessaria la richiesta del medico del S.S.N. (impegnativa del medico curante) con la dicitura: "Visita Fisiatrica."

La presa in carico del paziente avviene ad opera di una equipe multidisciplinare (medico fisiatra, fisioterapista) che gestisce il progetto-programma riabilitativo.

Il fisiatra della struttura effettuerà una visita specialistica, prescrivendo le eventuali indagini diagnostiche e/o terapie farmacologiche e/o le prestazioni riabilitative individualizzate da effettuare per le patologie diagnosticate.

Nell'impegnativa il medico prescrittore può specificare una priorità motivando adeguatamente tale esigenza. Nel caso non vi sia congruità tra diagnosi - motivazione di urgenza - priorità, quest'ultima potrà essere modificata dal medico prescrittore.

Al momento della visita è utile portare con sé la documentazione sanitaria (certificazioni di patologie pregresse, esami diagnostici e strumentali come ad esempio radiografie, TAC, risonanze magnetiche, esami del sangue, referti di visite specialistiche, ecc.).

Successivamente, non appena il paziente presenterà l'impegnativa con la prescrizione del Protocollo Riabilitativo (PR) suggerito dal fisiatra, potrà immediatamente iniziare il ciclo di riabilitazione (ogni ciclo prevede 10 sedute da erogarsi possibilmente tutti i giorni dal lunedì al venerdì, salvo diversa indicazione dello specialista).

Il percorso di ogni paziente viene costantemente monitorato dall'equipe riabilitativa.

Alla scadenza del percorso prescritto, il fisiatra valuta le condizioni cliniche e la sussistenza o meno di criteri di accesso agli interventi riabilitativi e decide di rinnovare la stessa prescrizione, di modificarla in base alle nuove valutazioni, con le modalità e i tempi ritenuti opportuni, oppure la dimissione del paziente con il ritorno graduale alle normali funzioni.

Nell'attività convenzionata i percorsi terapeutici di Medicina Fisica e Riabilitazione vengono differenziati in protocolli riabilitativi, in base alla patologia di base e all'evento che l'ha scatenata.

I Protocolli Riabilitativi si distinguono in:

- PR 1 - Disabilità conseguenti a patologie del sistema nervoso centrale polidistrettuali post-acute e croniche
- PR 2 - Disabilità conseguenti a patologie del sistema nervoso centrale monodistrettuali post-acute e croniche
- PR 3 - Disabilità conseguenti a patologie del sistema nervoso periferico polidistrettuali post-acute e croniche.
- PR 4 - Disabilità conseguenti a patologie del sistema nervoso periferico monodistrettuali post-acute e croniche
- PR 5 - Disabilità secondarie a patologie osteomioarticolari post-traumatiche: monodistrettuali e polidistrettuali

- PR 6 - Disabilità conseguenti a patologie osteomioarticolari degenerative: monodistrettuali e polidistrettuali
- PR 7 - Disabilità conseguenti a esiti di gravi ustioni e interventi chirurgici o di tipo demolitivo
- PR 8 - Disabilità conseguenti a patologie internistiche
- PR 9 - Trattamento dei pa-ramorfismi e dismorfismi nell'età evolutiva

### Liste d'attesa per le prestazioni convenzionate

La legge regionale prevede che il medico prescrittore indichi sulla ricetta la classe di priorità della prestazione richiesta.

U – Urgente: erogata entro 72 ore dalla prenotazione.

B – Breve: erogata entro 10 giorni.

D – Differita: erogata entro 30 giorni.

P – Programmabile: erogata entro 180.

### ATTIVITA' NON CONVENZIONATA

Presso il Vanico è possibile ottenere prestazioni riabilitative in regime privato sia con una prescrizione medica esterna, sia dopo la visita specialistica del nostro fisiatra, il quale, valutato il quadro clinico individuale, prescriverà il percorso terapeutico migliore. L'accesso alle attività è immediato o su appuntamento in base alla tipologia di prestazioni da ricevere.

Il Vanico è dotato di apparecchiature ad altissima tecnologia e ultra-specialistiche per il trattamento delle patologie ad origine traumatica, infiammatoria acuta e cronico-degenerativa per un recupero rapido ed efficace.

Le principali prestazioni non convenzionate sono:

- **Rieducazione posturale individuale** per correggere vizi dovuti ad alterato allineamento dei segmenti corporei
- **Metodo Mezieres** per il trattamento delle tensioni muscolari e per riportare alla lunghezza originale i muscoli accorciati
- **Metodo McKenzie** per il trattamento delle patologie a carico della colonna vertebrale e delle articolazioni
- **Metodo Back school** per il corretto funzionamento del range articolare della colonna vertebrale
- **PNF** (Facilitazione neuromuscolare propriocettiva) esercizio muscolare adattabile alla situazione patologica del paziente
- **RPG** (Rieducazione Posturale Globale) secondo Souchart che mira al ripristino dell'“omeostasi” dell'organismo

- **Pilates** (stretching attivo e riequilibrio muscolare)
- **Core stability** per il rinforzo del sistema muscolare stabilizzatore e del sistema di movimento
- **Riprogrammazione neuroposturale** (esercizio correttivo o cosiddetta ginnastica correttiva)
- **Ginnastica funzionale**
- **Esercizio terapeutico in ipogravità** (idrokinestiterapia)
- **Kinesiotaping** (bande adesive elastiche) per il trattamento di tensioni muscolari
- **Massaggio trasversale profondo** (Mtp)
- **Massoterapia distrettuale**
- **Linfodrenaggio**
- **Massaggio connettivale**
- **Tecniche di pompaggio**
- **Laser Yag – Hilterapia**
- **Onde d'urto**
- **Tecar terapia**
- **Ipertermia**
- **Limfa therapy**
- **-Cryoultrasound**
- **Carbossiterapia e mesoterapia**

## **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, nonché di un percorso acqua calda-fredda per la vasomotricità e cascate cervicali.

L'esercizio terapeutico in ipogravità come l'idrokinesiterapia è una componente del trattamento riabilitativo che si propone di curare i disturbi del movimento attraverso i grandi benefici dell'acqua e la piscina riabilitativa è una vasca appositamente studiata per consentire il movimento terapeutico in maniera confortevole e sicura, in assenza di gravità, 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 osteoarticolari (lombalgia, artrosi, osteoporosi ecc...), circolatori (insufficienza venosa agli arti inferiori), neurologici, post-traumatici e post-chirurgici. La terapia in acqua presenta infatti molteplici qualità tra cui: la temperatura (31° – 33° C) che permette un maggiore rilassamento muscolare e una maggiore riduzione del dolore e l'ipogravità. L'assenza quasi totale del peso corporeo e della gravità permette al paziente di effettuare esercizi riabilitativi che altrimenti risulterebbero particolarmente difficoltosi e dolorosi, esercitando un rinforzo muscolare "alleggerito" nonostante l'alta resistenza; inoltre la temperatura dell'acqua è in grado di stimolare il flusso circolatorio e linfatico.

## **Riabilitazione sportiva**

Il Vanico si occupa anche di riabilitazione sportiva con moderne apparecchiature medicali e con personale qualificato.

Quando si parla di riabilitazione sportiva si intende l'elaborazione di un programma di trattamento riabilitativo dopo un infortunio di carattere sportivo. In caso di lesione, la riabilitazione sportiva ha il compito di restituire il soggetto all'attività sportiva, agonistica, amatoriale nel più breve tempo possibile.

Questo deve basarsi in primo luogo sulla risposta fisiologica dei vari tessuti a una lesione, e sulla comprensione dei meccanismi della guarigione. Nella pratica sportiva la maggior parte degli infortuni è a carico dell'apparato muscolo-scheletrico. Le lesioni macro-traumatiche sono causate da un trauma acuto con conseguente dolore immediato e incapacità funzionale, esse comprendono: fratture, lussazioni, sublussazioni, distorsioni, strappi, contusioni. Le lesioni micro-traumatiche vengono indicate come lesioni da sovraccarico e dipendono da carichi elevati e ripetuti o da scorretta esecuzione del gesto atletico durante l'allenamento o la competizione; esse comprendono: tendiniti, tenosinoviti, borsiti ecc.

Il programma di riabilitazione deve quindi essere fondato sulle conoscenze del processo di guarigione, e sulle modalità terapeutiche da utilizzare per guidare correggere e stimolare la funzionalità e l'integrità della parte lesa. Il programma riabilitativo deve cercare di contenere gli effetti di un'esagerata risposta infiammatoria, controllando il dolore e il gonfiore e limitando gli spasmi muscolari che l'accompagnano. Infine si deve porre massima attenzione alla prevenzione delle recidive, utilizzando le varie metodiche terapeutiche, che potrebbero comprendere anche la prescrizione di ortesi o tutori, e di allenamento per migliorare la resistenza del tessuto leso ai futuri sovraccarichi.



## MODALITÀ DI ACCESSO

L'orario di apertura dell'ambulatorio al pubblico è il seguente:

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 07.30 alle ore 12.00 e dalle ore 14 alle ore 18:30

Le prestazioni possono essere erogate previa prenotazione o con accesso diretto, secondo quanto di seguito indicato:

<i>Prestazione</i>	<b>Prenotazione</b>	<b>Accesso diretto</b>
Visita fisiatrica	•	
Riabilitazione neurologica	•	
Altre prestazioni in convenzione		•
Prestazioni a pagamento	•	•

Per le prenotazioni ci si può rivolgere di persona presso l'Accettazione dell'ambulatorio o si può telefonare al numero 0924 902886 oppure al numero 0924 902866.

Il Vanico offre ai propri pazienti un servizio gratuito navetta per Castelvetrano, Menfi e Campobello di Mazara. Le informazioni sugli orari e le fermate sono disponibili presso la segreteria.

## PRESTAZIONI FORNITE

Le prestazioni erogate dall'ambulatorio sono le seguenti:

- Visita fisiatrica
- Tecarterapia – Motion Tecar
- Onde d'urto radiali
- Hilterapia
- Ipertermia
- Laserterapia CO<sub>2</sub>
- Laserterapia infrarosso
- Magnetoterapia
- Radarterapia
- Elettroterapia antalgica
- Tens

- Elettrostimolazione muscoli normo-innervati e denervati
- Ionoforesi
- Ultrasuonoterapia
- Kinesiterapia
- Rieducazione funzionale
- Manipolazioni articolari
- Meccanoterapia
- Training deambulatorio
- Ginnastica correttiva
- Idrokinesiterapia
- Massoterapia distrettuale terapeutica
- Drenaggio linfatico manuale
- Rieducazione neuromotoria
- Psicomotricità
- Manipolazioni vertebrali
- Ginnastica respiratoria
- Ginnastica propriocettiva
- Ginnastica posturale
- Pilates posturale
- Core stability
- Limfa therapy
- Cryoultrasound

## STANDARD DI QUALITÀ

### OBIETTIVI

### STANDARD E INDICATORI DI QUALITÀ'

#### **Identificabilità degli operatori**

Tutto il personale è fornito di apposito documento 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 il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.

#### **Rispettare la dignità e la privacy del paziente**

I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate.

Il personale sanitario è tenuto al segreto professionale. Gli ambulatori e i box di terapia fisica, al momento dell'erogazione della prestazione, vengono tenuti costantemente chiusi.

I servizi igienici sono separati per gli uomini e per le donne e predisposti per i disabili.

### **Garantire professionalità**

Il centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge.

Il personale medico e paramedico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate.

Il Centro si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati.

Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.

### **Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate**

Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati.

La Direzione Sanitaria si aggiorna continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valuta le opportunità di acquisizione.

### **Recepire le esigenze del paziente**

Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.

Il sistema gestione qualità viene mantenuto costantemente aggiornato.

### **Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo**

Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei collaboratori e degli obiettivi di miglioramento.

## **RISPETTO DEL TEMPO DEI NOSTRI UTENTI**

- |  |           |
|--|-----------|
| ▪ Tempo massimo di attesa per la visita del fisiatra         | 4 giorni  |
| • Inizio del trattamento riabilitativo dopo la visita medica | immediato |
| • Tempo medio di attesa per effettuare la terapia            | 15 minuti |

## **MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

Il Centro di Medicina Fisica e Riabilitazione "Vanico" garantisce e tutela i propri utenti dando loro la possibilità di sporgere reclami sugli eventuali disservizi insorti prima, durante e dopo l'erogazione del servizio; le segnalazioni saranno utili alla Direzione per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere gli interventi atti a migliorare il servizio erogato.

L'utente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo che può essere richiesto in accettazione;
- lettera in carta semplice indirizzata alla Direzione o consegnata direttamente in accettazione;
- posta elettronica all'indirizzo [vanico@vanico.it](mailto:vanico@vanico.it)
- presentandosi direttamente in Direzione, fornendo verbalmente le proprie osservazioni.

La Direzione provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che necessitano di immediata risoluzione; negli altri casi, avvia un'indagine con i responsabili dei servizi interessati e fornisce al reclamante una risposta entro 5 giorni.

### **Questionari**

All'utente viene consegnato un questionario che la Direzione invita a compilare (anche in forma anonima) per valutare:

- Accoglienza ricevuta
- Assistenza medica
- Esecuzione delle prestazioni
- Privacy
- Ambiente e comfort

### **Indagini sulla soddisfazione degli utenti**

Con frequenza periodica, la Direzione analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, provvedendo alla eliminazione di eventuali cause di disservizio ed insoddisfazione.

### **COME RAGGIUNGERE L'AMBULATORIO**

Autostrada: percorrendo l'autostrada A29 Palermo – Mazara Del Vallo, il "Vanico" si trova a 500 mt dall'uscita autostradale di Castelvetro, Viale dei Templi n.116 ( già SS 115 per Selinunte al Km 75,200)

Aereo: dall'aeroporto di Palermo "Falcone e Borsellino" è possibile raggiungere il Centro "Vanico" percorrendo l'autostrada A29 Palermo-Mazara Del Vallo, uscita Castelvetro

Dall'aeroporto "Vincenzo Florio" di Trapani percorrere l' autostrada direzione Mazara Del Vallo,

uscita Castelvetro

Treno: la stazione ferroviaria di riferimento è quella di Castelvetro che dista circa 4 Km dal  
"Vanico"

Nave: I porti di riferimento sono quelli di Palermo e Trapani.

**IL SITO: [www.vanico.it](http://www.vanico.it)**

Il sito è uno degli strumenti con cui comunichiamo con gli utenti. Oltre alle informazioni dettagliate su prestazioni, servizi, orari, staff e procedure burocratiche, è utile dare un'occhiata alle news e agli aggiornamenti sulle nostre attività di informazione e prevenzione.

Per rimanere sempre aggiornati, basta cercare la pagina facebook del Vanico:  
[www.facebook.com/vanico.riabilitazione](http://www.facebook.com/vanico.riabilitazione)

**[www.vanico.it](http://www.vanico.it)**

**Contatti**

Ginnic Club Vanico s.r.l.

Viale dei Templi, 116 | 91022 Castelvetro (TP)

Tel 0924.902886 | Fax 0924.902866

Email: [vanico@vanico.it](mailto:vanico@vanico.it)