

*Centro di Medicina Fisica e
Riabilitazione
"Vanico"
Carta dei servizi*

Informazioni generali

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 il cittadino-utente è soggetto partecipativo per valutare la qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie.

Questa collaborazione fra chi eroga il servizio sanitario e chi ne usufruisce consente alla Direzione di predisporre nuove azioni finalizzate a migliorare l'assistenza sanitaria rivolta agli utenti, tutelando la loro salute.

La Carta è efficace strumento di comunicazione per razionalizzare l'organizzazione dell'ambulatorio con il consenso dell'utenza grazie alla conoscenza dei suoi reali bisogni.

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 dei cittadini.

Il presente documento è da interpretare in chiave dinamica in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica e aggiornamento grazie anche al

Informazioni generali

contributo di idee ed esperienze di chi volesse collaborare con noi a migliorare la qualità delle cure rivolte al paziente.

Presentazione

Il "Vanico", creato a Castelvetro (TP) nel gennaio del 1976, per iniziativa del prof. Vito Li Causi, opera nel campo della medicina fisica e riabilitazione.

Il Centro, convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale, è ubicato a Castelvetro (TP) nel Viale dei Templi n.116 (già S.S 115 Km 75.200) e si trova all'interno di una struttura che garantisce la completa fruibilità degli spazi da parte di tutti gli utenti, grazie anche alla totale eliminazione delle barriere architettoniche.

Un'adeguata separazione dei vari ambienti garantisce inoltre la privacy degli utenti.

Il "Vanico" è autorizzato con provvedimento numero 9819 del 01/02/1994 dalla Regione Siciliana – Assessorato alla Sanità ed opera in regime di accreditamento secondo quanto pubblicato nella Gazzetta Regione Sicilia parte I n. 59 del 21.12.2007 Supplemento ordinario n. 2.

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

- *il soddisfacimento dei bisogni dell'utente;*
- *il personale, come strumento per garantire al meglio le prestazioni di cui l'utente necessita;*
- *l'innovazione a tutti i livelli, per sostenere i continui cambiamenti in corso nel settore;*
- *la ricerca della massima efficienza possibile.*

Prestazioni fornite

Le prestazioni erogate dall'ambulatorio sono le seguenti:

- *Visita fisiatrica*
- *Tecarterapia*
- *Onde d'urto*
- *Hilterapia*
- *Ipertermia*
- *Laserterapia CO₂*
- *Magnetoterapia*
- *Radarterapia*
- *Elettroanalgesia diadinamica*
- *Tens*
- *Elettrostimolazione muscoli normoinnervati e denervati*
- *Ionoforesi*
- *Ultrasuonoterapia*
- *Kinesiterapia*
- *Rieducazione funzionale*
- *Manipolazioni articolari*
- *Meccanoterapia*
- *Training deambulatorio*
- *Ginnastica correttiva*
- *Idrokinesiterapia*
- *Massoterapia distrettuale terapeutica*
- *Drenaggio linfatico*
- *Rieducazione neuromotoria*
- *Psicomotricità*
- *Manipolazioni vertebrali*
- *Ginnastica respiratoria*
- *Ginnastica propriocettiva*
- *Ginnastica posturale*

Modalità di accesso

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

dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:00 alle ore 11:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00.

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

Prestazione	Prenotazione	Accesso diretto
<i>Visita fisiatrica</i>	•	
<i>Riabilitazione neurologica</i>	•	
<i>Tutte le altre prestazioni</i>		•

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

Il "Vanico" è convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN).

Per usufruire della convenzione, è necessaria la richiesta del medico di base.

La partecipazione alla spesa sanitaria è prevista secondo le modalità stabilite di volta in volta dal Servizio Sanitario Regionale, nel rispetto delle esenzioni di legge.

Missione

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, garantendo:

- *l'**eguaglianza** di ogni cittadino-utente nel ricevere gli atti diagnostici e terapeutici più appropriati, senza discriminazioni di sesso, razza, nazionalità, condizione sociale e religione;*
- *la **qualità** e l'**appropriatezza** degli atti diagnostici e terapeutici;*
- *di **ridurre**, al minimo le attese per l'accesso dell'utente ai servizi;*
- *il **rispetto della dignità di tutti**, favorendo l'umanizzazione dei rapporti e la riservatezza;*
- *la **tutela della privacy del paziente**, assicurando l'applicazione del D. Lgs. 196/03, con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili;*
- *l'**effettuazione di rilevazioni periodiche** del gradimento degli utenti sul servizio offerto;*
- ***tecnologie** e **professionalità** all'avanguardia e costantemente aggiornate.*

Standard di qualità, impegni e programmi

RISPETTO DEL TEMPO DEI NOSTRI CLIENTI

- *Tempo di attesa per la visita del fisiatra
giorni* 3
- *Inizio del trattamento riabilitativo dopo la visita medica
immediato*
- *Tempo medio di attesa per effettuare la terapia
minuti* 15

INFORMAZIONE CORRETTA E CHIARA

- *Documentazione sui servizi dei* *In accettazione è in distribuzione la Carta
Servizi*
- *Identificazione degli operatori* *Ogni operatore è identificato:
- nome e cognome
- funzione*

PROFESSIONALITA' E TECNOLOGIE

- *Qualifica degli operatori* *Conformità ai requisiti minimi previsti dagli
Standard della Regione Sicilia*
- *Dotazione e Qualifica
del personale medico* *Conformità ai requisiti minimi previsti dagli
Standard della Regione Sicilia*

QUALITA' DEI SERVIZI

- *Monitoraggio dei reclami
degli utenti* *Distribuzione di schede di segnalazione
e/o reclamo agli utenti*
- *Rilevazione soddisfazione
utenti* *Indagini di gradimento finalizzate alla
verifica della soddisfazione degli utenti*

Meccanismi di tutela e verifica

Reclami

Il Centro di Medicina Fisica e Riabilitazione "Vanico" garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'erogazione del servizio; le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere gli interventi per migliorare il servizio erogato.

L'utente/cliente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo predisposto che può essere richiesto in accettazione o direttamente alla Direzione;*
- lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione o consegnata direttamente in accettazione;*
- presentandosi direttamente in Direzione, fornendo verbalmente le proprie osservazioni;*
- segnalazione telefonica o fax firmato indirizzato alla Direzione.*

La Direzione provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che necessitano di subitanea risoluzione; negli altri casi, avvia un'indagine con i responsabili dei servizi interessati e fornisce al reclamante una risposta entro 3 giorni.

Questionari

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

Sulla base delle risposte, la Direzione si impegna ad apportare correzioni alle eventuali fonti di insoddisfazione degli utenti.

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.

Riferimenti legislativi

- *D. Lgs. 30 dicembre 1992, n. 502 "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art. 1 della Legge 23 ottobre 1992, n. 421" e ss.mm.ii.*
- *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*
- *D.P.C.M. 11 ottobre 1994 "Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico"*
- *D.P.C.M. 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari"*
- *Linee Guida del Ministero della Salute n. 2/95 "Attuazione della Carta dei servizi nel Sistema Sanitario Nazionale"*
- *Decreto Assessoriale 17 giugno 2002, n. 890 "Direttive per l'accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie nella Regione Sicilia", come modificato ed integrato dal Decreto Assessoriale 17 aprile 2003, n. 463*

- *D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e ss.mm.ii.*