


	Carta dei Servizi	Rev. 10 del 26.07.2024
	<b>Carta dei Servizi</b>	
	Codifica: CS	

# CENTRO SANVITO S.R.L.

## **CARTA DEI SERVIZI**

Storia delle Verifiche e degli Aggiornamenti					
Data	Rev.	Motivo	Redazione	Verifica	Adozione
26.07.2024	10	Revisione effettuata ai sensi del D.A. 20/2024	RQ	DS	DIR

	Carta dei Servizi	Rev. 10 del 26.07.2024
	<b>Carta dei Servizi</b>	
	Codifica: CS	

## 1. LA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è un impegno scritto del CENTRO SANVITO S.R.L. atto a tutelare l'interesse degli utenti, ed ha come fine il miglioramento della qualità dei servizi erogati e la soddisfazione delle aspettative dell'Utenza. Nella Carta dei Servizi l'Organizzazione illustra le modalità ed i comportamenti che adotta per offrire un servizio efficiente e adeguato alle esigenze degli Utenti nonché per concretizzare i propri principi. Attraverso questo documento, si intende fornire in modo accessibile e trasparente ad ogni persona che usufruisce della nostra Struttura una fotografia del suo operare o, meglio, le prestazioni che eroga, gli strumenti che vengono utilizzati, le condizioni in cui esercita le sue attività, i meccanismi di partecipazione, gli standard di qualità ai quali si attiene.

La Carta dei Servizi introduce nel mondo sanitario il concetto secondo il quale un servizio sanitario, sia esso pubblico che privato, deve assicurare ai suoi fruitori un processo di chiara comunicazione dei servizi e delle prestazioni che offre.

Le finalità della presente **Carta dei Servizi** sono pertanto le seguenti:

- **fornire agli Utenti uno strumento aggiornato di informazione** contenente:
  - a) la presentazione dell'Ambulatorio e della sua struttura organizzativa;
  - b) gli orari di apertura al pubblico, i recapiti telefonici ed altre informazioni utili per un adeguato orientamento dell'Utente all'accesso dei Servizi;
  - c) l'elenco delle prestazioni rese all'Utente e importo delle relative tariffe;
  - d) modalità di accesso;
  - e) modalità di richiesta informazioni ed assistenza;
  - f) gestione delle risorse umane;
  - g) trattamento dati personali e sicurezza in ambiente di lavoro;
  - h) controllo della tutela e della qualità dei servizi.
- **rendere trasparenti le modalità di gestione dell'Organizzazione** allo scopo di dimostrare costantemente il livello di aderenza e conformità alle prescrizioni legali applicabili e agli standard adottati come riferimento per la gestione.

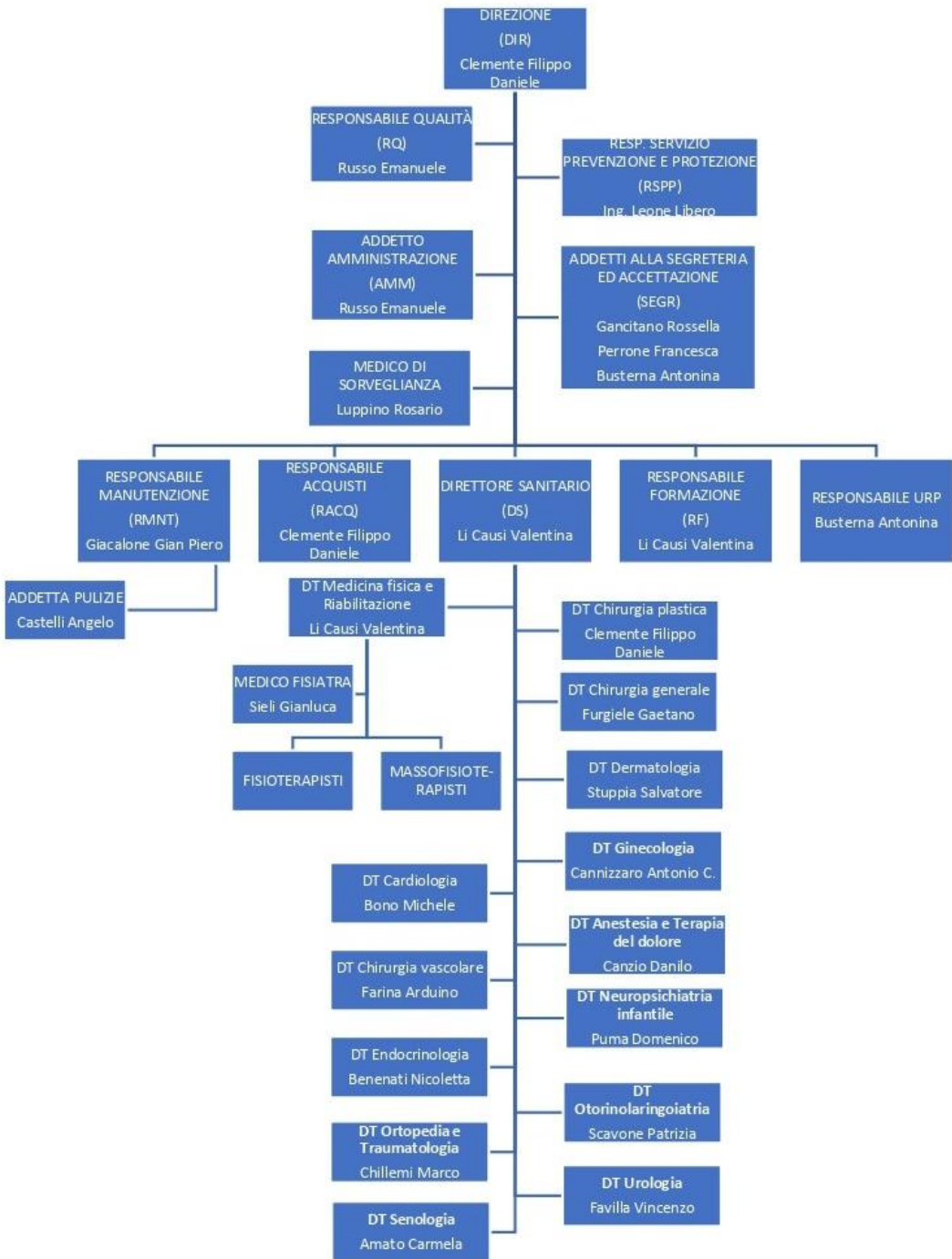
Il quadro strutturale degli obiettivi contenuto nella presente **Carta dei Servizi** è finalizzato a rendere più efficace l'intera attività sanitaria erogata, attivando nel contempo un costante processo di umanizzazione dell'assistenza che tenga pienamente conto dei diritti degli Utenti. Il presente documento è da interpretare in chiave dinamica in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica e aggiornamento grazie anche al contributo di idee ed esperienze di chi volesse collaborare con noi a migliorare la qualità delle prestazioni rivolte all'Utenza.


	Carta dei Servizi	Rev. 10 del 26.07.2024
	<b>Carta dei Servizi</b>	
	Codifica: CS	

## 2. IL SISTEMA DI GESTIONE

L'Organizzazione ha adottato un Sistema di Gestione conforme al D.A. n. 20 del 09 gennaio 2024. L'introduzione di un siffatto Sistema rappresenta per l'Organizzazione una scelta strategica avente lo scopo di pianificare, gestire e tenere sotto controllo i processi in atto, nell'ottica di raggiungere la piena soddisfazione dell'Utente e di perseguire gli obiettivi di efficienza ed efficacia di cui alla propria Politica per la Qualità.

## 3. PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE E DEI SERVIZI EROGATI




	Carta dei Servizi	Rev. 10 del 26.07.2024
	<b>Carta dei Servizi</b>	
	Codifica: CS	

Il *CENTRO SANVITO S.R.L.*, istituito nel Comune di Mazara del Vallo (TP) nel Settembre 1982, opera nel campo della Medicina Fisica e Riabilitazione, La sede legale ed operativa è situata in Contrada Santa Maria di Gesù SNC, all'interno di una struttura che garantisce la completa fruibilità degli spazi da parte di tutti gli utenti, grazie anche al totale superamento delle barriere architettoniche; la separazione dei vari ambienti garantisce, inoltre, la privacy degli Utenti. Le condizioni e l'ambiente di lavoro in cui opera l'Organizzazione sono adattati al coinvolgimento ed alle esigenze psico-fisiche di tutto il personale, e sono tali da salvaguardare l'incolumità dei lavoratori, dei terzi coinvolti nelle operazioni, degli Utenti e del pubblico.

L'Organizzazione eroga visite fisiatriche e trattamenti fisiokinesiterapici, mettendo a disposizione dell'utenza un'équipe multidisciplinare, che comprende medici, fisioterapisti e massofisioterapisti, supportati nelle loro attività da medici specialisti fisiatri che, grazie ad una presenza costante, possono valutare l'evoluzione di un piano di trattamento e la bontà del lavoro fornito dagli operatori sul campo. L'assistenza fisiokinesiterapica viene espletata sia in maniera manuale sia strumentale; l'ottimizzazione degli spazi permette di accedere senza lunghe attese a quelle che sono le varie prestazioni fisiokinesiterapiche; pazienti con patologie invalidanti sia neurologiche che artropatiche, ortopediche, degenerative ed evolutive, patologie traumatiche e post-chirurgiche, in genere, beneficiano di tecniche strumentali quali la radarterapia, l'ipertermia, la magnetoterapia, la laserterapia, gli ultrasuoni, le elettrostimolazioni, la ionoforesi, l'elettroterapia antalgica, le diatermie e di altre soluzioni terapeutiche come la rieducazione funzionale, le mobilizzazioni articolari, la rieducazione neuromotoria, la massoterapia e le trazioni vertebrali, che permettono un'ottimale risoluzione delle patologie ed un più precoce reinserimento sociale e lavorativo del paziente. L'elevata competenza del personale, unito alla disponibilità di strumenti elettromedicali tecnologicamente molto avanzati, ha permesso all'Organizzazione di affermarsi nel territorio come una delle strutture di maggior riferimento relativamente all'erogazione di servizi di terapia fisica e riabilitativa, in regime ambulatoriale.


Il *CENTRO SANVITO S.R.L.* è stato autorizzato per l'ampliamento funzionale a seguito di inserimento delle attività specialistiche di Ortopedia, Cardiologia, Ginecologia, Otorinolaringoiatria, Chirurgia Plastica, Urologia, Attività prestazionali di Senologia, Chirurgia generale, Neuropsichiatria infantile, Endocrinologia, Dermatologia, Anestesia e Rianimazione per l'erogazione di prestazioni Terapia del dolore e Chirurgia vascolare con provvedimento n. 35 del 03/07/2024 rilasciato dall'Azienda Sanitaria Provinciale di Trapani.

	Carta dei Servizi	Rev. 10 del 26.07.2024
	<b>Carta dei Servizi</b>	
	Codifica: CS	

**Le prestazioni erogate sono le seguenti:**

▪ **Medicina Fisica e Riabilitazione**


<b>Prestazione</b>	<b>Tariffe</b>
Visita fisiatrica	€ 60,00
Visita fisiatrica di controllo	€ 40,00
Correnti Tens	€ 10,00
Correnti ultra-Reiz	€ 10,00
Cryocompressione (*)	€ 20,00
Cryosound (*)	€ 20,00
Elettroanalgesia diadinamica	€ 10,00
Elettrostimolazioni	€ 10,00
Ergoterapia	€ 20,00
Ginnastica correttiva	€ 15,00
Ginnastica posturale	€ 14,00
Ginnastica propriocettiva	€ 15,00
Ginnastica respiratoria	€ 15,00
Infiltrazioni intraarticolari (*)	€ 80,00
Infiltrazioni/iniezioni endoarticolari	€ 80,00
Ionoforesi	€ 10,00
Ipertermia (*)	€ 20,00
Isocinetica	€ 15,00
Kinesiterapia	€ 15,00
Kinetec spalla (*)	€ 20,00
Kinetek arti inferiori	€ 20,00
Laser Neodimio Yag - Hilt terapia (*)	€ 30,00
Laserterapia bassa potenza	€ 10,00
Laserterapia CO2	€ 10,00
Limfa Therapy (*)	€ 30,00
Magnetoterapia (*)	€ 10,00
Massaggio connettivale	€ 20,00
Massaggio di drenaggio linfatico	€ 20,00
Massoterapia (*)	€ 20,00
Meccanoterapia	€ 10,00
Mobilizzazioni articolari	€ 15,00
Onde d'urto (*)	€ 35,00
Psicomotricità	€ 20,00
Radarterapia	€ 10,00
Rieducazione funzionale	€ 15,00
Rieducazione neuromotoria	€ 20,00
Taping (*)	€ 20,00
Tecarterapia (*)	€ 30,00
Terapia occupazionale	€ 15,00
Training deambulatorio	€ 15,00
Ultrasuonoterapia	€ 10,00

	Carta dei Servizi	Rev. 10 del 26.07.2024
	<b>Carta dei Servizi</b>	
	Codifica: CS	

N.B.: Le prestazioni afferenti alla branca di medicina fisica ed in convenzione possono essere erogate in convenzione con il SSN; quelle contrassegnate con (\*) sono esclusivamente a carico dell'utente.

**Le prestazioni erogate in regime di convenzione con il SSN sono organizzate in percorsi terapeutici così definiti:**

CODICE	DESCRIZIONE	COSTO (€)	Minutaggio
P1	PERCORSO RIABILITATIVO 1 Disabilità conseguenti a patologie del SNC polidistrettuale post-acute/croniche (10 sedute) - PR1	63,76	60'
P2	PERCORSO RIABILITATIVO 2 Disabilità conseguenti patologia del SNC monodistrettuale post-acute/croniche (10 sedute) - PR2	54,72	45'
P3	PERCORSO RIABILITATIVO 3 Disabilità conseguenti a patologie del S.N. periferico polidistr. post-acute/croniche (10 sedute) - PR3	63,76	60'
P4	PERCORSO RIABILITATIVO 4 Disabilità conseguenti a patologie del S.N. periferico monodistr. post-acute e croniche (10 sedute) - PR4	54,72	45'
P5M	PERCORSO RIABILITATIVO 5 Disabilità secondarie patologie osteomioarticolari post-traumatiche monodistr. (10 sedute) - PR5	49,84	40'-60'
P5P	PERCORSO RIABILITATIVO 5 POLIDISTRETTUALE 93.50.02 Disabilità secondarie patologiche osteomioarticolari post-traumatiche polidistr., (10 sedute) - PR5	59,20	40'-60'
P6M	PERCORSO RIABILITATIVO 6 Disabilità secondarie a patologie osteomioart degenerative monodistr. (10 sedute) - PR6	47,06	40'-60'
P6P	PERCORSO RIABILITATIVO 6 POLIDISTRETTUALE 93.60.02 Disabilità secondarie a patologie osteomioarticolari degenerative monodistr. (10 sedute) - PR6	55,06	50'
P7	PERCORSO RIABILITATIVO 7 Disabilità conseguenti a esiti di gravi ustioni e interventi chirurgici o di tipo demolitivo (10 sedute) - PR7	57,25	50'
P8C	PERCORSO RIABILITATIVO 8 CARD Disabilità conseguenti a patologie internistiche-cardiologico (Ciclo di 10 sedute) - PR8	59,22	50'
P8V	PERCORSO RIABILITATIVO 8 UROG. Disabilità conseguenti a patologie internistiche-vescicale (Ciclo di 10 sedute) - PR8	51,79	50'
P9	PERCORSO RIABILITATIVO 9 Trattamento dei paramorfismi e dimorfismi nell'età evolutiva (Ciclo di 10 sedute) - PR9	52,26	50'
897	VISITA FISIATRICA VISITA GENERALE DI MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE (PRIMA VISITA FISIATRICA)	25	--
8901	VISITA FISIATRICA VISITA GENERALE DI MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE (VISITA FISIATRICA DI CONTROLLO)	17,90	--

	Carta dei Servizi	Rev. 10 del 26.07.2024
	<b>Carta dei Servizi</b>	
	Codifica: CS	

▪ **Ortopedia**

Prestazione	Tariffe
Visita ortopedica	€ 100,00
Visita ortopedica di controllo	€ 60,00
Infiltrazioni/iniezioni endoarticolari	€ 80,00
Ecografia	€ 50,00

▪ **Cardiologia**

Prestazione	Tariffe
Visita cardiologica	€ 100,00
Visita cardiologica di controllo	€ 60,00
Ecodoppler	€ 80,00
Ecografia	€ 50,00

▪ **Ginecologia e Ostetricia**

Prestazione	Tariffe
Visita ginecologica	€ 100,00
Visita ginecologica di controllo	€ 60,00
Visita ostetrica	€ 100,00
Visita ostetrica di controllo	€ 60,00
Ecografia ostetrica	€ 50,00
Ecografia ginecologica	€ 50,00

▪ **Otorinolaringoiatria**


Prestazione	Tariffe
Visita otorinolaringoiatrica	€ 100,00
Visita otorinolaringoiatrica di controllo	€ 60,00
Ecografia	€ 50,00

▪ **Chirurgia Plastica**

Prestazione	Tariffe
Visita Chirurgia Plastica ed Estetica	€ 100,00
Visita Chirurgia Plastica ed Estetica di controllo	€ 60,00
Iniezione Filler	€ 250,00
Iniezione tossina botulinica	€ 250,00
Ecografia	€ 50,00

▪ **Urologia**

Prestazione	Tariffe
Visita urologica	€ 100,00
Visita urologica di controllo	€ 60,00
Ecografia	€ 50,00

	Carta dei Servizi	Rev. 10 del 26.07.2024
	<b>Carta dei Servizi</b>	
	Codifica: CS	

▪ **Attività prestazionali di Senologia**

Prestazione	Tariffe
Visita senologica	€ 100,00
Visita senologica di controllo	€ 60,00
Ecografia mammaria mono e bilaterale	€ 50,00
	€100,00

▪ **Chirurgia Generale**

Prestazione	Tariffe
Visita chirurgica generale	€ 100,00
Visita chirurgica generale di controllo	€ 60,00
Ecografia	€ 50,00

▪ **Neuropsichiatria Infantile**

Prestazione	Tariffe
Visita neuropsichiatria infantile	€ 100,00
Visita neuropsichiatria infantile di controllo	€ 60,00

▪ **Endocrinologia**

Prestazione	Tariffe
Visita endocrinologica	€ 100,00
Visita endocrinologica di controllo	€ 60,00
Ecografia endocrinologica	€ 50,00

▪ **Dermatologia**

Prestazione	Tariffe
Visita dermatologica	€ 100,00
Visita dermatologica di controllo	€ 60,00
Ecografia	€ 50,00


▪ **Anestesia e Terapia Del Dolore**

Prestazione	Tariffe
Visita specialistica per terapia del dolore	€ 100,00
Visita specialistica controllo per terapia del dolore	€ 60,00
Infiltrazioni	€ 80,00
Ecografia	€ 50,00

▪ **Chirurgia Vascolare**

Prestazione	Tariffe
Visita chirurgica vascolare	€ 100,00
Visita chirurgica vascolare di controllo	€ 60,00
Ecografia	€ 50,00



	Carta dei Servizi	Rev. 10 del 26.07.2024
	<b>Carta dei Servizi</b>	
	Codifica: CS	


#### 4. POLITICA PER LA QUALITÀ

Il CENTRO SANVITO S.R.L. implementa nella propria realtà aziendale un Sistema di Gestione conforme al D.A. n. 20 del 9 gennaio 2024, adotta una Politica per la Qualità che prevede il miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione ed un quadro strutturale per stabilire e riesaminare gli obiettivi per la qualità, che costituiscono l'opportunità strategica per perseguire la propria mission e la propria vision aziendale.

##### 4.1 Mission dell'Organizzazione

Il CENTRO SANVITO S.R.L. opera per la tutela della salute, come diritto fondamentale dell'individuo nel rispetto della dignità e della libertà della persona umana, garantendo:

- **elevata qualità ed appropriatezza** dell'assistenza sanitaria specialistica, in modo tale che ogni cittadino, in relazione ai propri bisogni sanitari, possa ricevere gli atti diagnostici e terapeutici che garantiscano i migliori risultati in termini di salute, in rapporto allo stato attuale delle conoscenze scientifiche, al minor costo possibile e ai minori rischi iatrogeni, per conseguire la soddisfazione dei bisogni rispetto agli interventi ricevuti, agli esiti conseguiti ed in rapporto alle interrelazioni umane ricevute all'interno del sistema sanitario;
- **l'eguaglianza** di ogni utente nel ricevere gli atti diagnostici e terapeutici, senza discriminazioni di sesso, razza, nazionalità, preferenze sessuali, condizione sociale e religione;
- **il rispetto della dignità dell'Utente**, favorendo l'umanizzazione dei rapporti e la riservatezza;
- **la tutela della privacy**, assicurando, con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili, la corretta applicazione del Regolamento (UE) 2016/679;
- **la sicurezza nell'ambiente di lavoro**, assicurando la corretta applicazione del D.Lgs. 81/08 e ss.mm.ii.;
- **il rispetto dell'ambiente** e della normativa ambientale vigente;
- **l'effettuazione di rilevazioni periodiche** del gradimento degli utenti sul servizio offerto;
- **tecnologie e professionalità** all'avanguardia e costantemente aggiornate;
- **analisi e risoluzione dei reclami** degli Utenti.

	Carta dei Servizi	Rev. 10 del 26.07.2024
	<b>Carta dei Servizi</b>	
	Codifica: CS	

## 4.2 Vision dell'Organizzazione

Il CENTRO SANVITO S.R.L. si prefigge di:


- Raggiungere l'eccellenza dei propri servizi, superando le aspettative dell'Utente;
- Rendersi sempre più presente e competitivo nel settore dell'erogazione delle prestazioni di terapia fisica e riabilitativa.

L'Organizzazione persegue la propria *mission* e la propria *vision* aziendale puntando al miglioramento dei propri processi e delle prestazioni erogate al fine di accrescere l'efficacia del Sistema di Gestione e la soddisfazione dei requisiti nel rispetto dei seguenti principi:

- l'umanizzazione, l'universalità, l'accessibilità, l'accuratezza, l'appropriatezza e la pertinenza, l'efficacia, l'efficienza, in relazione ai risultati da conseguire nel rispetto della libera scelta del luogo di diagnosi e cura da parte del cittadino;
- porre la massima attenzione alle esigenze dell'Utente nell'intento permanente di soddisfarle e di assicurare il rispetto dei requisiti cogenti applicabili;
- mantenere adeguate infrastrutture in modo da rispondere prontamente a tali esigenze;
- mantenere un livello adeguato di competenze e know-how al fine di garantire servizi conformi ai requisiti e mantenere un'elevata competitività;
- diffondere internamente la cultura "aziendale" come patrimonio comune, promuovendo attività di motivazione, crescita professionale e coinvolgimento di tutto il personale;
- responsabilizzare e delegare a tutti i livelli della struttura organizzativa;
- razionalizzare e ottimizzare l'impiego delle risorse.

La Direzione del CENTRO SANVITO S.R.L. si impegna a perseguire una politica che pone al centro delle attività l'Utente, per la soddisfazione dei suoi requisiti e per migliorare in continuo l'efficacia del Sistema di Gestione.

In particolare, la soddisfazione dell'Utente è perseguita attraverso momenti di verifica e di aggiornamento sui temi correlati ai servizi offerti, offrendo e adeguando tutti i processi alle sue particolari esigenze, implicite ed esplicite, rilevate monitorando sia i progressi dei trattamenti riabilitativi, sia il raggiungimento degli obiettivi concordati in fase di erogazione del servizio. L'Utente assume un ruolo centrale per il successo del CENTRO SANVITO S.R.L. diventa perciò importante conoscerlo a fondo, erogare servizi rispondenti ai suoi bisogni e creare un'elevata customer satisfaction.


	Carta dei Servizi	Rev. 10 del 26.07.2024
	<b>Carta dei Servizi</b>	
	Codifica: CS	

**L'Organizzazione, in particolare, si impegna:**

- al raggiungimento degli standard di qualità del servizio, a livello di attività della struttura, secondo un processo dinamico e continuo e tenuto conto delle osservazioni al riguardo eventualmente fornite e formulate dall'utenza;
- all'identificazione degli operatori coinvolti con cartellini riportanti nome, cognome, funzione;
- a perseguire, monitorare e documentare i livelli di qualità raggiunti e percepiti, secondo tempi e modalità prestabiliti;
- ad informare periodicamente gli utenti sull'esito dei monitoraggi effettuati;
- a rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza secondo la periodicità stabilita;
- ad esaminare e divulgare fra l'utenza i risultati e ad analizzare lo scostamento dagli standard prefissati (confronto tra valore previsto e/o obiettivo programmato e valore e/o obiettivo rilevato e raggiunto);
- ad attivare conseguentemente, ove e qualora necessario, azioni finalizzate al miglioramento operativo e gestionale nel contesto delle risorse umane e finanziarie disponibili;
- a adeguare ed aggiornare il funzionamento della struttura in compatibilità ed in rispondenza dei principi sanciti con la presente Carta dei servizi.

**Gli obiettivi per la qualità** che si pone la Direzione vengono stabiliti e riesaminati secondo un quadro strutturale che comprende:

- il miglioramento dell'immagine e della reputazione sul territorio, e quindi: incremento del numero degli utenti, erogazione annuale delle prestazioni corrispondenti al budget assegnato dall'ASP di Trapani;
- la soddisfazione delle parti interessate (soci, utenti, lavoratori, fornitori, ASP), e quindi: raggiungimento del budget assegnato dall'ASP di Trapani, incremento del livello occupazionale, miglioramenti salariali, ridotto assenteismo e ridotta (o nulla) contenziosità con i lavoratori, costante riduzione del numero dei reclami, elevato livello di soddisfazione degli Utenti, accordi di partnership con i fornitori;
- il rispetto degli impegni assunti con l'Utente, espliciti ed impliciti;
- la cura della comunicazione verso l'Utente;
- l'assistenza all'Utente;
- l'adozione delle più moderne tecniche di supporto all'Utente, che sarà perseguito attraverso una costante attività di formazione e di aggiornamento del management aziendale e dei collaboratori;
- il rispetto dell'ambiente e della normativa ambientale vigente;


	Carta dei Servizi	Rev. 10 del 26.07.2024
	<b>Carta dei Servizi</b>	
	Codifica: CS	

- il rispetto della normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro (D.Lgs. 81/08), sulla sicurezza dei dati personali (GDPR) e della normativa sanitaria.

Con il raggiungimento degli obiettivi, si intende realizzare un'erogazione del servizio fortemente focalizzata sui propri Utenti, accrescere l'efficacia sul territorio e rendere la customer satisfaction il fattore differenziante nell'ambito della riabilitazione. Gli obiettivi saranno definiti annualmente dalla Direzione e diffusi a tutto il personale.

Il livello di soddisfazione percepita da utenti e caregivers in merito alla comunicazione è monitorato attraverso l'analisi dei Questionari di Gradimento compilati dagli utenti stessi, tenendo sotto controllo i seguenti indicatori:

Indicatore		Valore atteso	Frequenza di rilevazione
Media giornaliera dei percorsi fisiatrici (annua)		105	Annuale
<i>Cortesie e chiarezza</i>	% utenti molto soddisfatti	$\geq 90\%$	Semestrale
	% utenti abbastanza soddisfatti	$\geq 60\%$	
<i>Riservatezza</i>	% utenti molto soddisfatti	$\geq 90\%$	
	% utenti abbastanza soddisfatti	$\geq 60\%$	
<i>Professionalità e assistenza</i>	% utenti molto soddisfatti	$\geq 90\%$	
	% utenti abbastanza soddisfatti	$\geq 60\%$	
<i>Informazioni sul Sito Web</i>	% utenti molto soddisfatti	$\geq 90\%$	
	% utenti abbastanza soddisfatti	$\geq 60\%$	
<i>Informazioni sui Social Media</i>	% utenti molto soddisfatti	$\geq 90\%$	
	% utenti abbastanza soddisfatti	$\geq 60\%$	
<i>Tempo medio di attesa per la consulenza fisiatrice</i>	5 giorni lavorativi		Semestrale
<i>Tempo medio di attesa per il trattamento riabilitativo (dopo la visita fisiatrice)</i>	4 giorni lavorativi (ad eccezione delle urgenze, che possono iniziare subito)		Semestrale


	Carta dei Servizi	Rev. 10 del 26.07.2024
	<b>Carta dei Servizi</b>	
	Codifica: CS	

### 4.3 diritti e doveri del paziente

#### 4.3.1. DIRITTI DELL'UTENTE

All'Utente sono riconosciuti i seguenti diritti:

- essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- essere sempre individuato con il proprio nome e cognome (fatte salve le superiori esigenze di tutela della sua riservatezza, ai sensi della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali);
- essere interpellato con la particella pronominale "Lei";
- ottenere dalla Struttura Sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze;
- poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura;
- ottenere dal personale sanitario che lo assiste informazioni complete e comprensibili in merito al contenuto della documentazione sanitaria;
- essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture;
- ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti;
- proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi;
- in caso di mancato rispetto degli standard di qualità definiti dalla Direzione dell'Ambulatorio, l'Utente ha diritto al rimborso totale del costo della prestazione.


	Carta dei Servizi	Rev. 10 del 26.07.2024
	<b>Carta dei Servizi</b>	
	Codifica: CS	

#### 4.3.2 DOVERI DELL'UTENTE

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale ed i servizi sanitari usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate dalla Struttura Sanitaria.

I doveri:

- L'utente, quando accede alla Struttura Sanitaria, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale e con la Direzione Sanitaria.
- L'accesso alla Struttura esprime da parte del cittadino-utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale Sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma assistenziale.
- È dovere di ogni utente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.
- L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Struttura Sanitaria, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- Chiunque si trovi nella Struttura Sanitaria è chiamato al rispetto degli orari dei servizi erogati, stabiliti dalla Direzione, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale.
- Nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio al prossimo.
- Nella Struttura Sanitaria è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere.
- L'organizzazione e gli orari previsti nella Struttura Sanitaria devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutti gli utenti.
- È opportuno che i pazienti ed i visitatori si muovano all'interno della Struttura Sanitaria utilizzando i percorsi riservati ad essi.
- Il Personale Sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento della Struttura ed il benessere dell'utente.
- L'utente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura Sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

	Carta dei Servizi	Rev. 10 del 26.07.2024
	<b>Carta dei Servizi</b>	
	Codifica: CS	

## 5. MODALITÀ DI ACCESSO E RICHIESTA DI INFORMAZIONI E ASSISTENZA

Le giornate e gli orari di apertura al pubblico dell'Ambulatorio sono i seguenti:

- L'orario di apertura al pubblico dell'Ambulatorio di medicina fisica e riabilitazione è il seguente:

<b>Giorno</b>	<b>dalle ore</b>	<b>alle ore</b>
Lunedì	08:00	14:00
Martedì	08:00	14:00
Mercoledì	08:00	14:00
Giovedì	08:00	14:00
Venerdì	08:00	14:00


- Le prestazioni di visite specialistiche sono erogate come indicato di seguito:

<b>Branca specialistica</b>	<b>Giorno di apertura al pubblico</b>	<b>Orario di apertura al pubblico</b>
Fisioterapia	Martedì	08:00-12:00
Cardiologia	lunedì	08:00-11:00
Ginecologia	lunedì	11:00-14:00
Chirurgia generale	lunedì	14:00-18:00
Chirurgia plastica	Martedì	11:00-15:00
Anestesia e Terapia del Dolore	Martedì	15:00-19:00
Endocrinologia	Mercoledì	08:00-12:00
Attività prestazionali di Senologia	Mercoledì	14:00-18:00
Urologia	Giovedì	15:00-18:00
Otorinolaringoiatria	1° e 4° giovedì del mese	08:00-12:00
Chirurgia vascolare	2° giovedì del mese	08:00-12:00
Ortopedia	3° giovedì del mese	08:00-12:00
Dermatologia	Venerdì	08:00-12:00
Neuropsichiatria infantile	Venerdì	15:00-19:00

I servizi offerti funzionano tutti previo appuntamento. È possibile prenotare direttamente presso l'accettazione del poliambulatorio, oppure telefonicamente, dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 14:00.

Il personale dell'Organizzazione fornisce agli utenti in ingresso i seguenti servizi:

- prenotazioni delle prestazioni;
- informazioni sui servizi erogati;
- assistenza e consigli.

	Carta dei Servizi	Rev. 10 del 26.07.2024
	<b>Carta dei Servizi</b>	
	Codifica: CS	

Tali servizi, nei giorni e orari di ricevimento, sono erogati anche:

1. Telefonicamente al seguente recapito telefonico: 0923 940977;
2. Direttamente presso il banco di accettazione.

E' possibile, inoltre, richiedere la prenotazione delle prestazioni secondo le seguenti modalità:

- per e-mail all'indirizzo di posta elettronica: info@centrosanvito.it;
- tramite PEC all'indirizzo di posta elettronica certificata: centrosanvito@pec.it.

La struttura è convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN). Per usufruire della convenzione, è necessaria la richiesta del Medico di Medicina Generale o del Medico Pediatra di Libera Scelta nel caso di Utenti di età inferiore ai 14 anni. 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.

## 6. GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

A tutto il personale si applica il Contratto Collettivo Nazionale della Sanità Privata e tutte le sue periodiche revisioni.

### 6.1 Criteri guida

I criteri che guidano la gestione delle risorse umane sono essenzialmente quelli della presa in carico globale dell'Utente, della sinergia tra i vari interventi posti in essere e del lavoro d'équipe.


### 6.2 Turni di lavoro

I turni di lavoro dei singoli operatori vengono annualmente adattati all'esigenza dell'utenza in generale ed al singolo operatore in particolare. La scelta di non standardizzare l'orario di lavoro di tutti gli operatori (cioè il non inizio e fine del lavoro quotidiano uguale per tutti) permette alla nostra Organizzazione maggiore flessibilità nel modificare i turni più volte in un anno con l'accordo delle parti. Qualora sia l'operatore a doversi assentare per motivi di servizio, è previsto il recupero in altri orari concordati delle terapie non effettuate.

### 6.3 Sostituzioni

Il sistema delle sostituzioni prevede due possibilità: una interna, tramite l'interscambiabilità degli operatori tra loro; l'altra esterna, e cioè la sostituzione con altro personale di pari qualifica qualora l'assenza dell'operatore titolare si dovesse protrarre oltre i dieci giorni (maternità, malattia, astensione).



	Carta dei Servizi	Rev. 10 del 26.07.2024
	<b>Carta dei Servizi</b>	
	Codifica: CS	

#### **6.4 Reclutamento**

Il reclutamento del personale avviene attingendo i nominativi dalla banca dati interna dei curricula pervenuti e debitamente classificati. La ricerca del personale più idoneo avviene previo colloquio valutativo dei requisiti con i responsabili dell'Organizzazione.

#### **6.5 Formazione e aggiornamento**

L'Organizzazione facilita anche a livello amministrativo (permesso retribuito) la formazione e l'aggiornamento continuo del personale. Sono previste tre modalità formative: a) individuale, riferita cioè ad ogni singolo profilo professionale; b) di équipe, rivolta all'acquisizione congiunta di strumenti e metodi del lavoro multidisciplinare; c) di Organizzazione, rivolta ad una migliore conoscenza dei quadri di riferimento concettuali delle politiche sanitarie.

### **7. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SICUREZZA IN AMBIENTE DI LAVORO**


I dati personali forniti dall'Utente al momento dell'erogazione del servizio sono tutelati secondo quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679, recante disposizioni a tutela delle persone e degli altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Il trattamento dei dati personali avviene sempre con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza. La struttura è adeguata alle norme di sicurezza, in particolare al D.Lgs. 81/08 e ss.mm.ii. Gli strumenti elettromedicali e l'impianto elettrico vengono periodicamente verificati da personale qualificato.

#### **8. TICKET**

Il ticket deve essere corrisposto nella misura e secondo le modalità stabilite dalla Regione Sicilia e dal S.S.N. Sono esentati dal pagamento del ticket tutti i soggetti che soddisfano i requisiti stabiliti dalla Regione Sicilia. L'Organizzazione mantiene aggiornate ed affisse in sala d'attesa le disposizioni emanate dalla Regione Sicilia contenenti modalità, misura del versamento del ticket, con i relativi tempi previsti per l'erogazione della visita fisiatrica e dei vari percorsi riabilitativi.

### **9. CONTROLLO DELLA TUTELA E DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

L'Organizzazione sottopone a regolare riconsiderazione i propri risultati qualitativi attraverso rilevazioni oggettive periodiche, impegnandosi al monitoraggio sistematico degli standard di qualità mediante un'attività di controllo ed analisi dei parametri dei processi attivati per l'erogazione del servizio, dei suggerimenti e dei reclami pervenuti. Tali dati, insieme al monitoraggio sistematico della soddisfazione degli Utenti effettuata tramite rilevazioni periodiche, concorrono al miglioramento dell'offerta.

	Carta dei Servizi	Rev. 10 del 26.07.2024
	<b>Carta dei Servizi</b>	
	Codifica: CS	

### 9.1 Reclami

Il CENTRO SANVITO S.R.L. garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente attraverso la possibilità di sporgere reclami sui disservizi insorti prima, durante e dopo l'erogazione del servizio; le segnalazioni saranno utili per conoscere e risolvere problemi esistenti e adottare possibili interventi di miglioramento del servizio erogato. E' possibile presentare il reclamo attraverso le seguenti modalità:


- ✓ compilazione e sottoscrizione (non obbligatoria se si tratta di un reclamo non riferito ad una prestazione specifica) dell'apposito modulo predisposto, che può essere richiesto in accettazione;
- ✓ lettera in carta semplice indirizzata ed inviata alla Direzione o consegnata *brevi manu* in accettazione;
- ✓ fornendo verbalmente le proprie osservazioni in Direzione;
- ✓ segnalazione telefonica al numero 0923 940977;
- ✓ tramite invio di posta elettronica alla cortese attenzione della Direzione, al seguente indirizzo di posta elettronica [info@centrosanvito.it](mailto:info@centrosanvito.it);

tramite invio di PEC all'indirizzo di posta elettronica certificata: e-mail: [centrosanvito@pec.it](mailto:centrosanvito@pec.it).  
La Direzione provvede:

- a dare una risposta immediata alle segnalazioni che necessitano di risoluzione immediata;
- negli altri casi, avvia un'indagine con i Responsabili dell'Area oggetto del reclamo e fornisce al reclamante, se indicato nel reclamo, una risposta entro 3 giorni ed, in ogni caso, provvede alla risoluzione del problema segnalato anche in forma anonima nei tempi e modi ritenuti più opportuni.

### 9.2 Indagini sulla soddisfazione degli utenti

All'Utente viene consegnato un questionario da compilare in forma anonima per monitorare le informazioni relative alla sua percezione sul fatto che l'Organizzazione abbia soddisfatto o meno i suoi requisiti. Con frequenza semestrale, la Direzione analizzerà le risposte date ai Questionari, provvedendo all'eliminazione di eventuali cause di disservizio o di insoddisfazione degli Utenti.

	Carta dei Servizi	Rev. 10 del 26.07.2024
	<b>Carta dei Servizi</b>	
	Codifica: CS	

## 10. RIFERIMENTI DELL'ORGANIZZAZIONE

Per qualunque comunicazione è possibile usare i seguenti recapiti:

### **CENTRO SANVITO S.R.L.**

P.IVA 00611450818

Contrada Santa Maria di Gesù SNC- 91026 Mazara del Vallo (TP);

Tel: 0923 940977;

e-mail: info@centrosanvito.it;

PEC: centrosanvito@pec.it.

## 11. RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- Decreto legislativo 502/92, come modificato dal D.L. 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini
- Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- DPCM 11/10/94 "Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" in G.U. n° 261 dell'8/11/1994
- DPCM 19/05/95 "Schema di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"
- Linee Guida n° 2/95 "Attuazione della Carta dei Servizi Sanitari nel Servizio Sanitario Nazionale"
- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE.

Mazara del Vallo (TP), 26/07/2024