

+MEDICA S.R.L.S.

D.S. Dott. Filippo Cardillo

Via Provinciale, 61 Alzano L.do

C.F. P.I. 03945710162

Tel. 035.515408 Cell. 3400528774

info@riabilita.it www.riabilita.it

CARTA DEI SERVIZI

revisione del 21-12-2018 Pag. 12

Gentile Signore/ Signora,

il documento che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi.

Si tratta di un documento importante che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissi per erogare un servizio sanitario di qualità.

Si tratta quindi soprattutto di uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.

L'obiettivo che questo documento si pone è duplice: illustrare dettagliatamente i servizi che il Poliambulatorio offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio a Lui più idoneo, e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, obiettivo per raggiungere il quale ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

A disposizione per ogni chiarimento .



+MEDICA S.R.L.S.

Via Provinciale, 61 Alzano L.do

Tel. 035.515408 Cell. 3400528774

info@riabilita.it www.riabilita.it

+MEDICA S.R.L.S.

D.S. Dott. Filippo Cardillo

Via Provinciale, 61 Alzano L.do

C.F. P.I. 03945710162

Tel. 035.515408 Cell. 3400528774

info@riabilita.it www.riabilita.it

- Sezione I

Presentazione e principi fondamentali.

- Sezione II

Informazioni su attività e servizi.

- Sezione III

Standard di qualità, impegni e programmi.

- Sezione IV

Tutela e partecipazione.

Allegato 1

Modulo per segnalazioni e reclami

Allegato 2

Modulo aggiornato elenco medici e giorni di ricevimento

- Sezione V

Prossimi progetti



+MEDICA S.R.L.S.

Via Provinciale, 61 Alzano L.do

Tel. 035.515408 Cell. 3400528774

info@riabilita.it www.riabilita.it

+MEDICA S.R.L.S.

D.S. Dott. Filippo Cardillo

Via Provinciale, 61 Alzano L.do

C.F. P.I. 03945710162

Tel. 035.515408 Cell. 3400528774

info@riabilita.it www.riabilita.it

SEZIONE PRIMA PRESENTAZIONE DEL POLIAMBULATORIO

POLITICA DELLA MISSION

Il Poliambulatorio Rihabilita ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute, con l'attenzione umana e la competenza professionale, nel rispetto della dignità e della privacy, necessaria a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura, attraverso un'equipe sempre volta all'analisi dei risultati e a perseguire il miglioramento della qualità, attraverso l'applicazione condivisa di principi etici.

OBIETTIVI:

Il Poliambulatorio Rihabilita intende migliorarsi mediante la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni, oltre che ad essere un punto di riferimento per le prestazioni di fisioterapia e rieducazione.

Sono identificabili nei seguenti:

garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate.

soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste, nell'obiettivo comune di ridurre i tempi d'attesa, sia nell'ambito fisioterapico sia medico specialistico.

Garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:

- la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
- tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
- il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
- la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;
- la refertazione immediata per le prestazioni diagnostiche;
- un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
- professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
- il rispetto della privacy.



+MEDICA S.R.L.S.

Via Provinciale, 61 Alzano L.do

Tel. 035.515408 Cell. 3400528774

info@riabilita.it www.riabilita.it

+MEDICA S.R.L.S.

D.S. Dott. Filippo Cardillo

Via Provinciale, 61 Alzano L.do

C.F. P.I. 03945710162

Tel. 035.515408 Cell. 3400528774

info@riabilita.it www.riabilita.it

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Poliambulatorio Rihabilita è una moderna struttura con sede ad Alzano Lombardo in via Provinciale 61 in provincia di Bergamo, in grado di offrire dal 2013 numerosi servizi a tutela della salute del cittadino, struttura totalmente priva di barriere architettoniche.

Il bacino d'utenza del territorio in cui è situato il Poliambulatorio è, calcolando i comuni limitrofi, di oltre venticinquemila persone.

Il Poliambulatorio Rihabilita è situato al piano terra. E' dotato di n° 5 ambulatori, 5 box fisioterapia, una piccola palestra, una accettazione dotata di 2 postazioni presso l'entrata, una sala di attesa e servizi predisposti anche per disabili come da norme cogenti.

Attualmente il Poliambulatorio Rihabilita si caratterizza per una discreta gamma di prestazioni (13 professionisti) offerte in regime di libera professione, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico completo ed efficace per le esigenze degli utenti.

Il Poliambulatorio Rihabilita si avvale di personale medico e paramedico altamente specializzato, di attrezzature moderne ed efficienti, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, così da soddisfare pienamente ogni necessità di diagnosi, nel pieno rispetto della Privacy (legge 101/18).

Per il conseguimento dei fini riabilitativi il poliambulatorio Rihabilita è fornito delle migliori tecnologie riabilitative in commercio, in grado di valutare e riabilitare in modo oggettivo.



+MEDICA S.R.L.S.

Via Provinciale, 61 Alzano L.do

Tel. 035.515408 Cell. 3400528774

info@riabilita.it www.riabilita.it

+MEDICA S.R.L.S.

D.S. Dott. Filippo Cardillo

Via Provinciale, 61 Alzano L.do

C.F. P.I. 03945710162

Tel. 035.515408 Cell. 3400528774

info@riabilita.it www.riabilita.it

SEZIONE SECONDA INFORMAZIONI SU ATTIVITA' E SERVIZI

ATTIVITA' SANITARIE EROGATE

Specialità ambulatoriali:

- Ambulatorio di Cardiologia
- Ambulatorio di medicina Generale
- Ambulatorio di Medicina Estetica
- Ambulatorio di Fisiatria
- Ambulatorio di Ginecologia
- Ambulatorio di Medicina dello Sport di 1°livello
- Ambulatorio di Ortopedia
- Ambulatorio di urologia
- Ambulatorio di Neurochirurgia
- Ambulatorio di Neurologia
- Ambulatorio di Psicologia
- Ambulatorio di Reumatologia
- Ambulatorio di Scienze dell'Alimentazione
- Ambulatorio di medicina del lavoro

Servizi di diagnostica strumentale:

- Servizio di ecografia Cardiologia
- Servizio di ecografia generale

SERVIZIO DI FISIOTERAPIA E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE

- Elettroterapie antalgiche
- Diadinamiche
- Interferenziali
- Magnetoterapia
- Ultrasuonoterapia in acqua e a massaggio
- Laserterapia – Laserterapia a scansione
- Tecarterapia
- Radarterapia



+MEDICA S.R.L.S.

Via Provinciale, 61 Alzano L.do

Tel. 035.515408 Cell. 3400528774

info@riabilita.it www.riabilita.it

+MEDICA S.R.L.S.

D.S. Dott. Filippo Cardillo

Via Provinciale, 61 Alzano L.do

C.F. P.I. 03945710162

Tel. 035.515408 Cell. 3400528774

info@riabilita.it www.riabilita.it

- Rieducazione funzionale
- Onde d'urto radiali

SEZIONE SECONDA INFORMAZIONI SU ATTIVITA' E SERVIZI

MODALITA' DI PRENOTAZIONE E ORARI DI APERTURA

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata dalle ore 8,30 alle ore 12,30 e dalle ore 14,30 alle ore 19,00 dal lunedì al sabato presso la segreteria del Poliambulatorio in o telefonicamente, allo 035515408.

Accettiamo prenotazioni a mezzo mail e social network

Per le prestazioni che lo richiedono (visite specialistiche e esami diagnostici) i referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente a erogazione avvenuta.

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat, carte di credito, assegno bancario..

Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente, email o tramite fax ai numeri del centro durante gli orari di segreteria almeno 24 ore prima, in mancanza di disdetta preventiva la direzione si riserva di addebitare la prestazione..

Organizzazione

Direttore Sanitario : Dott. Filippo Cardillo Medico Chirurgo /Ortopedico iscritto all'Ordine dei medici odontoiatri di

Amministratore unico : Angeletti Ingmar

Compiti del personale

Il personale è classificato in medico, paramedico, di segreteria e amministrativo.

Il personale medico si occupa delle visite specialistiche, esami strumentali, etc. etc.

Il Direttore sanitario, Dott. Filippo Cardillo, sovrintende all'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

Il personale paramedico è rappresentato da fisioterapisti, infermiera professionale, massoterapisti.

Il personale di segreteria svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e loro riscossione secondo le direttive del direttore sanitario e del direttore amministrativo.

L'amministratore unico è il legale rappresentante della struttura.



+MEDICA S.R.L.S.

Via Provinciale, 61 Alzano L.do

Tel. 035.515408 Cell. 3400528774

info@riabilita.it www.riabilita.it

+MEDICA S.R.L.S.

D.S. Dott. Filippo Cardillo

Via Provinciale, 61 Alzano L.do

C.F. P.I. 03945710162

Tel. 035.515408 Cell. 3400528774

info@riabilita.it www.riabilita.it

SEZIONE TERZA INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

TEMPI DI ATTESA

Premesso che non è possibile determinare con precisione i tempi di attesa per l'accesso alle varie prestazioni del centro, possiamo fornire una tabella dei tempi medi di attesa distinta per branca specialistica sulla base dell'esperienza degli anni scorsi.

TIPO DI PRESTAZIONE	TEMPO MINIMO DI ATTESA	TEMPO MASSIMO DI ATTESA
Visite Specialistiche	3 giorni	7 giorni
Terapie fisiche	2 giorni	7 giorni
Medicina dello sport 1° Livello	5 giorni	20 giorni
Esami strumentali	5 giorni	8 giorni

OBIETTIVI

Ambito	Obiettivi Generali
Generale	<i>Umanizzazione</i> : Accrescere la componente "rapporto umano" con gli utenti
Clinico	<i>Avere il coraggio di</i> : Migliorare le pratiche cliniche e la loro complessità adottando tecniche e logiche più sicure, evolute ed innovative Prestazioni sempre più qualificate: accrescere il livello qualitativo delle prestazioni sanitarie garantendo standard quantitativi di efficienza
Performance Efficienza+efficacia	La prestazione migliore al singolo paziente, possibilmente al minor costo: accrescere l'attenzione agli aspetti economici delle attività cliniche e diagnostiche strumentali



+MEDICA S.R.L.S.

Via Provinciale, 61 Alzano L.do

Tel. 035.515408 Cell. 3400528774

info@riabilita.it www.riabilita.it

+MEDICA S.R.L.S.

D.S. Dott. Filippo Cardillo

Via Provinciale, 61 Alzano L.do

C.F. P.I. 03945710162

Tel. 035.515408 Cell. 3400528774

info@riabilita.it www.riabilita.it

Accrescere il livello qualitativo delle prestazioni sanitarie
Aumentare la complessità e l'appropriatezza delle attività
1. Standard di prodotto ed Outcome clinico
Misurare l'efficacia e l'efficienza che dipendono da noi
2. Governo del rischio
Migliorare l'efficacia del governo del rischio nei e tra i processi (azioni preventive, correttive e di miglioramento, monitoraggio degli indicatori, controlli, verifiche interne, registrazioni)
3. Formazione-Comunicazione
Migliorare la comunicazione tra pazienti e collaboratori, migliorare il clima organizzativo
4. Assicurare la migliore prestazione al paziente garantendo il migliore utilizzo delle risorse
Garantire l'appropriatezza erogativa delle prestazioni ambulatoriali in coerenza con i bisogni del territorio

Per il raggiungimento dei suddetti obiettivi sono stati identificati:

- gli specifici impegni attribuiti ai vari livelli di responsabilità
- gli indicatori attraverso cui misurare l'effettivo raggiungimento dei risultati



+MEDICA S.R.L.S.

Via Provinciale, 61 Alzano L.do

Tel. 035.515408 Cell. 3400528774

info@riabilita.it www.riabilita.it

+MEDICA S.R.L.S.

D.S. Dott. Filippo Cardillo

Via Provinciale, 61 Alzano L.do

C.F. P.I. 03945710162

Tel. 035.515408 Cell. 3400528774

info@riabilita.it www.riabilita.it

OBIETTIVI	STANDARD E INDICATORI DI QUALITA'
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 vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori e i box di terapia fisica, al momento dell'erogazione della prestazione vengono tenuti costantemente chiusi. I servizi igienici sono 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.
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.
Informazioni generali oltre al consenso informato specifico	Tutto il personale medico e psicologico oltre alla spiegazione specifica del consenso informato, nel caso di minori o persone che sono in carico al tutore, vengono informate con sistematicità sulle condizioni del paziente garantendo la privacy.



+MEDICA S.R.L.S.

Via Provinciale, 61 Alzano L.do

Tel. 035.515408 Cell. 3400528774

info@riabilita.it www.riabilita.it

+MEDICA S.R.L.S.

D.S. Dott. Filippo Cardillo

Via Provinciale, 61 Alzano L.do

C.F. P.I. 03945710162

Tel. 035.515408 Cell. 3400528774

info@riabilita.it www.riabilita.it

SEZIONE QUARTA TUTELA DEI DIRITTI E VERIFICA

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Poliambulatorio Rihabilita si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili. 196/03

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite il punto segnalazioni e reclami che si trova presso l'accettazione.

La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni, alla segnalazione del reclamo, risolvendo la situazione.

Il Modulo Segnalazioni e Reclami è presente nel centro.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Con frequenza semestrale il Responsabile per la Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

Il questionario sulla soddisfazione del paziente è allegato alla presenta Carta dei Servizi: una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione.



+MEDICA S.R.L.S.

Via Provinciale, 61 Alzano L.do

Tel. 035.515408 Cell. 3400528774

info@riabilita.it www.riabilita.it

+MEDICA S.R.L.S.

D.S. Dott. Filippo Cardillo

Via Provinciale, 61 Alzano L.do

C.F. P.I. 03945710162

Tel. 035.515408 Cell. 3400528774

info@riabilita.it www.riabilita.it

NOME E COGNOME (FACOLTATIVO)		Da quanto tempo usufruisce delle cure della Magalini Medica ?					
		È la prima volta	Da meno di 3 mesi	Da 6 mesi circa	Da un anno circa	Da più di un anno	
Quale medico l'ha visitata?:		Comune di provenienza:			Altri riferimenti (FACOLTATIVO)		
MASCHIO	FEMMINA	Età:	meno di 18 anni	Tra 18 e 30 anni	Tra 30 e 45 anni	Tra 45 e 60 anni	Oltre 60 anni
Com'è venuto a conoscenza della Magalini Medica?		Passaparola	Riviste Quale?		Internet	Altro	

Evidenziare con una "X" la casella relativa alla valutazione prescelta [4=SCARSO; 6=SUFFICIENTE; 8=BUONO; 10=OTTIMO]				
ARGOMENTI	Valutazione			
	4	6	8	10
1. Come valuta la cortesia, la chiarezza, la disponibilità e l'efficienza del personale dedicato alla segreteria e alla reception ?				
2. Come valuta la pulizia e l'igiene della nostra struttura ?				
3. Come valuta l'accoglienza e la comodità della struttura (localizzazione, parcheggio, sala d'attesa, ambulatori e palestra)?				
4. Come valuta la competenza dei medici/fisioterapisti da lei incontrati?				
5. Come valuta la capacità dei medici/fisioterapisti di comunicare chiaramente il suo stato di salute (diagnosi), le terapie/interventi proposti, le tecniche adottate e/o l'andamento del trattamento?				
6. Come valuta la cortesia, la capacità relazionale e la puntualità dei medici/fisioterapisti da lei incontrati ?				
7. Come valuta i tempi d'attesa nell'avere la prestazione da lei richiesta?				
8. Come valuta la tecnologia delle apparecchiature utilizzate negli esami/visite da lei svolte? (rispondere solo se sono state utilizzate apparecchiature durante i suoi appuntamenti)				
9. Come valuta il rapporto qualità prezzo della Magalini Medica?				
10. Come valuta complessivamente la qualità dei servizi ricevuti presso la Magalini Medica?				
Le chiediamo ora gentilmente di motivare le risposte in cui la valutazione selezionata è stata 4:				

SPAZIO PER OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI:

La ringraziamo per il tempo dedicatoci e perché le sue risposte contribuiranno a rendere il nostro servizio migliore.

info@riabilita.it www.riabilita.it

+MEDICA S.R.L.S.

D.S. Dott. Filippo Cardillo

Via Provinciale, 61 Alzano L.do

C.F. P.I. 03945710162

Tel. 035.515408 Cell. 3400528774

info@riabilita.it www.riabilita.it

SEZIONE QUINTA: PROSSIMI PROGETTI

Nell'ottica di rinnovarci e migliorare, nei prossimi mesi ci adopereremo per l'apertura dei seguenti servizi:

- **ambulatorio dedicato alle problematiche di fertilità.**
- **Ambulatorio di secondo livello di medicina sportiva**
- **Ambulatorio di medicazione e gestione infermieristica**

Inoltre è nostra intenzione iniziare il percorso di accreditamento regionale al fine di sgravare i pazienti dei costi sanitari.

Sarà nostra cura tenervi aggiornati sulle novità.



+MEDICA S.R.L.S.

Via Provinciale, 61 Alzano L.do

Tel. 035.515408 Cell. 3400528774

info@riabilita.it www.riabilita.it