

SOMMARIO

INTRODUZIONE

PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI	2
A CHI SI RIVOLGE	3
A COSA SERVE	3
PRESENTAZIONE	4

INFORMAZIONI GENERALI

MODALITA' PRENOTAZIONE ESAMI	4
DOCUMENTI DA PRESENTARE	5
PRESTAZIONI EROGATE	5
PRINCIPI FONDAMENTALI	7
DIRITTI E DOVERI	8
RITIRO ESAMI	11

LA QUALITA'

IMPEGNI DI QUALITÀ	11
MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA	13

ALLEGATI:

RECLAMO DEL CLIENTE	
QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTI	
ORGANIGRAMMA	

Gentile Signora, Egregio Signore,

la presente Carta dei Servizi nasce dalla volontà di fornire al Cittadino-Utente, ai medici di famiglia ed alle Istituzioni, un efficace strumento di conoscenza attraverso il quale accedere, in un'ottica di informazione completa, all'offerta sanitaria del Centro di CHECK-UP s.r.l. Servizi Socio-Sanitari. Questo documento non è considerato da noi un mero adempimento di legge, ma lo riteniamo un utile strumento di comunicazione con il quale interagire con i nostri Utenti attraverso una gradevole veste editoriale; pertanto è stata redatta considerando l'apporto delle categorie professionali e associazioni di tutela, di Volontariato rappresentative della collettività e dell'utenza.

La Carta dei Servizi è stata realizzata in modo tale da rappresentare un'utile guida ai servizi ed alle prestazioni erogate dal Centro CHECK-UP ed al tempo stesso vuole essere lo specchio di quella filosofia che contraddistingue l'attività oramai decennale di CHECK-UP s.r.l. Servizi Socio-Sanitari ovvero qualità delle prestazioni, professionalità dei propri operatori ed appropriatezza delle prestazioni.

Certi che un'informazione aggiornata e puntuale costituisca fondamentale premessa per la naturale e attesa evoluzione delle relazioni con il cittadino-Utente che deve essere destinatario di una imprescindibile Qualità, la invitiamo a farci conoscere opinioni, esigenze e segnalazioni che ci impegniamo ad ascoltare e soddisfare anche attraverso la compilazione del questionario di gradimento dei servizi. Ringraziandola sin d'ora per la sua preziosa collaborazione, restiamo a disposizione per ogni chiarimento.

Cordiali Saluti

La Direzione

PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è il documento che il legislatore italiano ha voluto si realizzasse nel processo di innovazione dei rapporti tra istituzioni e cittadino, a garanzia della qualità e delle modalità con le quali i servizi vengono erogati. In particolare, nel settore sanitario, è lo strumento che tutela il diritto alla salute del cittadino.

CHECK- UP s.r.l. fa propri i principi fondamentali di equità, appropriatezza, continuità, efficienza ed efficacia, affinché i servizi forniti rispondano alle esigenze degli assistiti.

A CHI SI RIVOLGE

I principali destinatari della Carta dei Servizi sono i cittadini -Utenti del Servizio, gli operatori della sanità, i medici di medicina generale, le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini.

A COSA SERVE

La carta dei Servizi non è un semplice mezzo di consultazione, bensì uno strumento completo di informazione su tutte le prestazioni offerte da CHECK-UP s.r.l., affinché l'Utente possa conoscere le modalità per accedervi. Lo scopo principale è quello di garantire agli Utenti il pieno rispetto dei loro diritti e in quanto pazienti, la massima dignità. Essere informato correttamente permette, infatti, al cittadino una scelta consapevole.

Con questo spirito, l'utente è pregato di esaminare le indicazioni contenute in questa nostra "Carta dei Servizi" offrendoci la propria collaborazione, presentando eventuali osservazioni personali o suggerimenti atti al raggiungimento di un ulteriore miglioramento nella qualità dell'assistenza.

PRESENTAZIONE

CHECK-UP s.r.l. è un Centro di Fisiokinesiterapia ed Ambulatorio Polispecialistico realizzato secondo i più avanzati criteri di architettura sanitaria ed è in linea con i requisiti tecnico-organizzativi e strutturali definiti dalla vigente normativa sanitaria. E' stato Accreditato Istituzionalmente con la D.D. n. 247 del 22 Settembre 2006 da parte della Regione Puglia ed ha adeguato il proprio accreditamento ai dettami del RR N.16/2019. L'organico sanitario consta di competenze qualificate e specialistiche per l'erogazione delle prestazioni sanitarie.

Dal 31 agosto 2020 il Centro ha realizzato una seconda sede dove vengono erogate tutte le **prestazioni di fisioterapia situato in Via Volturmo, 6 a Parabita**; la restante parte di prestazioni relative agli **ambulatori di pneumologia, cardiologia, chirurgia vascolare e angiologia**, è erogata invece presso la sede storica in Via Tancredi, a Parabita.

MODALITÀ PRENOTAZIONI PRESTAZIONI

La visita specialistica viene concordata con il medico curante o con lo specialista. Le prenotazioni vengono accettate contattando la Segreteria direttamente presso la Struttura o telefonando al numero 0833 593943/609622 e 0833 217343.

Il poliambulatorio, per entrambe le sedi, è aperto al pubblico secondo il seguente orario dal Lunedì al Venerdì:

Mattino - dalle 08.00 alle 13.00 -

Pomeriggio - dalle 14.00 alle 19.00 -

e il sabato mattina solo la segreteria dalle 09.00 alle 12.00.

Le prestazioni sono erogate anche in regime di Accreditamento.

DOCUMENTI DA PRESENTARE AL MOMENTO DELL'ESAME

Al momento dell'esame il Paziente deve presentare la seguente documentazione:

- ❑ richiesta medica esame specialistico (solo se inviati dal Medico curante su ricettario unico SSN);
- ❑ carta d'identità;
- ❑ codice fiscale;
- ❑ tessera sanitaria;
- ❑ documentazione o relazione clinica;
- ❑ elenco dei farmaci che il Paziente sta eventualmente assumendo.

Al Paziente viene fatta firmare una scheda anamnesi ed una per il trattamento dei dati personali nel rispetto della "privacy" e viene informato sui tempi di consegna del referto.

Le informazioni in merito all'esame specialistico ed ai servizi offerti dal Centro possono essere richiesti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico che si occupa anche delle prenotazioni e dell'accoglienza. In caso di emergenza o laddove l'Utente non fosse in grado di ambulare, la prestazione, compatibilmente con il tipo di intervento, può essere erogata presso il domicilio dello stesso.

PRESTAZIONI EROGATE

Le prestazioni specialistiche erogate dal Centro CHECK-UP s.r.l. sono le seguenti:

☐ FISIOKINESITERAPIA

- ☐ Ginnastica medico-riabilitativa
- ☐ Rieducazione funzionale- neuromotoria
- ☐ Massoterapia manuale
- ☐ Ipertermia
- ☐ Ultrasuoni
- ☐ Elettroterapia galvanica - diadinamica - interferenziale - esponenziale
- ☐ Elettrostimolazione
- ☐ Ionoforesi
- ☐ Pressoterapia
- ☐ Linfodrenaggio
- ☐ Laserterapia
- ☐ Tecar terapia
- ☐ Onde D'Urto
- ☐ Terapie combinate
- ☐ Terapie per la correzione dell'incontinenza urinaria

☐ AMBULATORIO DI FISIATRIA

- ☐ Visita fisiatrica

☐ AMBULATORIO DI CARDIOLOGIA

- ☐ Visita Cardiologica
- ☐ Ecg

- ☐ Ecocardiografia
- ☐ Holter dinamico
- ☐ Holter pressorio
- ☐ Ecocolordopplergrafia

☐ AMBULATORIO DI ANGIOLOGIA

- ☐ Visita angiologia
- ☐ Eco-color doppler arti inferiori
- ☐ Eco-color doppler arti superiori
- ☐ Eco-color doppler tronchi sovra ortici

☐ AMBULATORIO DI PNEUMOLOGIA

- ☐ Visita pneumologica
- ☐ Spirometria semplice
- ☐ Test del cammino
- ☐ Spirometria basale dopo somministrazione
di farmaci

PRINCIPI FONDAMENTALI

Per il raggiungimento degli obiettivi prefissati, il Centro CHECK-UP s.r.l. deve poter esser scelto dall'Utente liberamente o al di fuori di ogni costrizione materiale o morale.

Ciò si realizza garantendo all'Utente, da parte del Centro, il suo preciso diritto alla libera scelta del medico e del luogo di cura in modo tale che sia possibile assicurare, l'accesso a cure di qualità qualunque sia l'appartenenza sociale, ideologica, politica, economica, etnica o di età del paziente.

Il Centro persegue in ogni caso, i seguenti principi:

- ☐ EGUAGLIANZA
- ☐ IMPARZIALITA'



- 2 DIRITTO DI SCELTA
- 2 PARTECIPAZIONE
- 2 EFFICIENZA ED EFFICACIA.

Il fine istituzionale del Centro è, quindi, la salute dei pazienti ai quali garantisce:

- 2 il massimo della sicurezza nell'esercizio della medicina;
- 2 le cure della più alta qualità richiesta dallo stato di salute del paziente in condizioni ambientali umane, al fine di evitare qualsiasi motivo di spersonalizzazione dovuta al trattamento;
- 2 la disponibilità dei mezzi necessari al medico che assume la responsabilità della diagnosi e della terapia.

Garante di tali principi e dei fini istituzionali è il Direttore Sanitario, a cui il Paziente potrà fare riferimento in ogni evenienza per la sua tutela, salvaguardia e rispetto.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI DEL SERVIZIO SANITARIO

I DIRITTI

I Diritti dei Cittadini Utenti delle strutture sanitarie sono tutelati dalla legge di riforma del Servizio Sanitario Nazionale. CHECK-UP pone al centro della sua azione la persona ed i suoi diritti, nella consapevolezza che l'organizzazione delle attività ed il lavoro degli operatori sono al servizio del cittadino.

DIRITTO AL RISPETTO DELLA PERSONA: Il Paziente ha diritto ad essere curato ed assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità della persona e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose. In particolare l'Utente ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome, anziché, secondo una prassi che non deve più esser tollerata, con il numero o con il nome della malattia. Ha altresì diritto di essere interpellato con un semplice "lei".

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE: Il paziente ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso, ed a ricevere informazioni complete e comprensibili circa la diagnosi, la cura e la prognosi della sua malattia. Ha altresì il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura. L'Utente ha, inoltre diritto di esser informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.

CONSENSO INFORMATO: Rappresenta una modalità con cui il paziente esercita il diritto all'informazione e rende lecito l'atto medico sulla sua persona. Il Paziente, prima di essere sottoposto a procedure mediche o a terapie più o meno invasive, ha il diritto di ricevere tutte le notizie opportune e necessarie ad esprimere un consenso effettivamente informato. Ove l'Utente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite ai suoi familiari.

DIRITTO ALLA RISERVATEZZA: Il Paziente ha il diritto che le informazioni riguardanti il proprio stato di salute ed ogni altra notizia personale siano sottoposte al vincolo della riservatezza, cui è tenuto il personale sanitario e non. L'utilizzo dei dati personali dei pazienti da parte della struttura è regolato dalla " legge sulla privacy".

I DOVERI

Il cittadino malato quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ammalati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.

L'accesso in struttura esprime da parte del Cittadino-Paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

È un dovere di ogni Utente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.

Il cittadino-Utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Struttura, ritenendo gli stessi patrimoni di tutti e, quindi, anche propri.

Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo e di disagio agli altri (rumori, luci accese, radioline con volume alto ecc...).

L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'Utenza.

E' opportuno che Utenti e visitatori, si spostino all'interno del Centro utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.

Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

RITIRO ESAME E REFERTO

Il Referto rappresenta un documento ufficiale che contiene le notizie afferenti la prestazione specialistica svolta presso il Centro.

Responsabile della sua conservazione è CHECK-UP s.r.l. nel pieno rispetto della legge sulla “privacy”.

Pertanto, per tutelare il Suo diritto al segreto professionale, la legge riconosce in Lei il solo avente diritto ad avere copia conforme all’originale del referto.

Saremo pertanto costretti, proprio ai fini di salvaguardia del Suo diritto, ad essere rigidi nel seguire le indicazioni di seguito riportate:

☐ richiesta da parte dell’Utente presentata personalmente esibendo un documento di identità;

☐ per un Utente minorenne i titolari del diritto sono i genitori, che possono richiedere il Referto esibendo documento di identità e rilasciando apposita autocertificazione relativa al rapporto di parentela e al diritto all’esercizio della potestà parentale;

☐ se non può presentarsi personalmente, il titolare dell’esame può delegare a richiedere il Referto, per iscritto, una persona di sua fiducia che si presenterà con un documento di identità personale.

IMPEGNI DI QUALITÀ

Obiettivo del Centro CHECK-UP s.r.l. Servizi Socio-Sanitari è il miglioramento continuo del servizio offerto, attraverso l’impegno diretto

al raggiungimento di standard qualitativi sempre più elevati nell'impianto organizzativo. A tal fine il Centro applica tutte le disposizioni previste dal RR 16/2019 relativo all'Accreditamento delle strutture sanitarie.

Qualità e miglioramento dovranno essere sempre più verificabili attraverso misure oggettive che riguardano aspetti tecnologici, organizzativi e professionali interni, nonché di relazione e informazione.

Il Centro, nel rispetto delle normative in tema di accreditamento, ha redatto appositi Obiettivi di miglioramento che provvede a monitorare e attuare con verifica annuale. All'Utente viene attribuito un ruolo centrale.

Particolare attenzione viene posta all'ascolto dei suoi bisogni al fine di fornire sempre una prestazione personalizzata e di qualità ed ottenere la soddisfazione degli utenti.

Il Centro si impegna a migliorare costantemente l'efficienza interna, aumentare il coinvolgimento dei dipendenti e minimizzare i rischi grazie ad un attento controllo.

Il Centro provvede a effettuare adeguata disinfezione e sterilizzazione delle aree ed ha Pianificato (anche mediante protocollo allegato al DVR) le modalità di esecuzione delle pulizie e Disinfezione, ad informare adeguatamente utenti e personale interno anche tramite segnaletica e cartellonistica affissa nelle apposite aree, a formare il personale sulle più idonee modalità di Gestione del paziente/utente e per il trattamento di eventuali casi conclamati di infezione dello stesso.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Il Centro garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni, l'umanizzazione della prestazione, i principi fondamentali dell'assistenza sanitaria.

Poiché il Paziente viene considerato autore e non solo destinatario dell'evoluzione delle relazioni tra la struttura e gli utenti, CHECK-UP ha introdotto un sistema di comunicazione con questi ultimi basato oltre che sul rapporto diretto anche sulla compilazione di apposite schede di soddisfazione del Paziente attraverso le quali Egli può formulare proposte di miglioramento.

Tali schede vengono di norma immesse in busta chiusa e imbucate in apposita cassetta ubicata presso la Segreteria-Accettazione.

In ogni caso, la Direzione Sanitaria/Aziendale provvede, se a conoscenza dell'estensore del reclamo, a dare immediata risposta al cittadino-utente, ovvero, se trattasi di segnalazione e/o reclami che si presentano non di immediata soluzione, predispone l'attività istruttoria, secondo le procedure fissate dal Regolamento di Pubblica Tutela previsto dal D.Lgs. 502/92 e s.m.i..

La direzione convoca, minimo una volta all'anno, una riunione di riesame del sistema applicato per verificare l'andamento delle azioni decise e il costante miglioramento della qualità dei servizi assicurando la partecipazione degli operatori e attingendo alle

osservazioni dei cittadini.

Il Centro ha pianificato e raggiunto diversi obiettivi nel corso dell'anno:

- ha effettuato analisi sulla soddisfazione del cliente, che ha segnalato massimo gradimento,
- non si sono registrati reclami
- si è provveduto ad adeguamento continuo delle competenze del personale
- sono stati rispettati gli adempimenti del manuale di accreditamento
- Sono state gestite adeguatamente le modalità di trasferimento della Fisioterapia e si è ottenuta revisione dell'accREDITamento per la nuova sede con visita del Quota.

ALLEGATI

MODULO PER RECLAMO DEL CLIENTE MOD 33
ORGANIGRAMMA ALL 2

CHECK UP SRL Parabita (LE)			
SCHEDA RECLAMO UTENTE		Rev.	0
		MOD 33-5/0	
IDENTIFICAZIONE DEL RECLAMO:			
N°			
NOMINATIVO INTERLOCUTORE:			
TELEFONO		FAX	E-MAIL
OGGETTO DEL RECLAMO:			
COMPILATO DA		DATA	FIRMA

CAUSE PRESUMIBILI DEL RECLAMO:		
GESTIONE DEL RECLAMO:		
RSQ	DATA	FIRMA
DIR	DATA	FIRMA
ESITO GESTIONE DEL RECLAMO:		
RSQ	DATA	FIRMA
DIR	DATA	FIRMA