salus

Centro Medico Fisioterapico

CARTA DEI SERVIZI

Via Prà Bordoni, 16 - Zanè (VI)
tel. 0445 315571
whatsapp: 339 258 6767
e-mail: info@saluscmf.it
www.saluscmf.it

Gentile Utente,

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 Centro Medico Fisioterapico SALUS 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.

La Direzione

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 I
Modulo per segnalazioni e reclami

Allegato II
Questionario per la soddisfazione dell'Utente

Allegato III
Modulo aggiornato elenco medici e giorni di ricevimento

SEZIONE I

CENNI STORICI

Il Centro Medico Fisioterapico SALUS nasce nel 2003 dalla volontà del fisioterapista Dott. Severino Vanzan che dopo anni di esperienza professionale dapprima presso il presidio ospedaliero di Thiene e poi presso la Casa di Riposo di Breganze decide di creare una realtà riabilitativa nel territorio in sinergia con figure medico specialistiche ortopediche.

Nel corso degli anni il Centro cresce, grazie anche al contributo sul piano amministrativo della Sig.ra Amelia Vanzan, sorella di Severino, fino ad arrivare ad oggi a vantare la collaborazione di 6 fisioterapisti laureati e abilitati secondo D.M.
Il Centro SALUS ospita presso la propria struttura diversi medici specialisti e collabora con altre figure mediche esterne al fine di poter offrire alla persona soluzioni terapeutiche più adeguate ed efficaci (rispetto alla problematica).
La fine del 2020 coincide con il pensionamento del dott. Vanzan e l'attività viene ceduta a 3 fisioterapisti già appartenenti allo staff riabilitativo:

- dott. Alberto Dalla Costa
- dott. Mattia Broccardo
- dott. Enrico Bonato

Viene di conseguenza garantita una continuità alla gestione precedente, sposando appieno la filosofia e l'approccio riabilitativo centrato sul paziente.

MISSION

Il Centro Medico Fisioterapico SALUS 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.

La mission di SALUS Centro Medico Fisioterapico:

- Risposta alla crescente domanda di salute e riabilitazione del territorio
- Utenza a 360° con particolare riferimento a problematiche muscolo-scheletriche dell'adulto e dell'anziano
- Presa in carico individuale e personalizzata volta all'ascolto della persona
- Onestà professionale e trasparenza nei confronti dell'utenza
- Trattamento basato sul ragionamento clinico e obiettivi condivisi con il paziente
- Formazione costante e aggiornata dei fisioterapisti
- Lavoro all'interno di un team riabilitativo con altre figure professionali per permettere un confronto continuo tra fisioterapisti e medici.

VISION

Il Centro Medico Fisioterapico SALUS intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua dei fisioterapisti e la collaborazione con personale medico e figure sanitarie specializzate, l'implementazione delle prestazioni erogate e l'aggiornamento delle dotazioni strumentali, per una sempre maggiore qualità nell'effettuazione delle prestazioni.

PRINCIPI ETICI

I fondamenti a cui si ispira il Centro Medico Fisioterapico SALUS sono i seguenti:

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ
I servizi e le prestazioni sono fornite secondo regole uguali per tutti i pazienti senza distinzione di età, sesso, lingua, religione, stato sociale od opinione politica.

RISPETTO
Ogni Utente deve essere trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

DIRITTO DI SCELTA
L'Utente ha diritto a scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, la struttura alla quale rivolgersi.

PARTECIPAZIONE
L'Utente ha diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.

EFFICIENZA ED EFFICACIA
I servizi e le prestazioni devono essere forniti garantendo le competenze professionali e tecnologiche idonee ad assicurare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni espressi dai pazienti, conseguendo nel contempo un rapporto ottimale tra i risultati ad essi assicurati e le risorse impiegate dal Centro SALUS per ottenerli.

CONTINUITÀ
L'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni; qualora si rendesse necessario, per imprescindibili esigenze, sospendere temporaneamente alcuni servizi, saranno adottate idonee misure volte ad alleviare i disagi ai pazienti.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE
Si applica rigorosamente quanto previsto dal Codice Deontologico relativamente all'informazione al paziente sulle terapie, sui possibili rischi ed effetti collaterali e sui risultati, mantenendone adeguata documentazione.

RISPETTO DELLA PERSONA
Il personale è impegnato ad adottare comportamenti che non compromettano in alcun modo il rispetto dei pazienti o che siano lesivi della loro dignità.

PERSONALIZZAZIONE
Tutti i percorsi diagnostico-terapeutici sono organizzati in modo da assicurare la continuità del rapporto tra paziente e personale sanitario conciliando le esigenze e le abitudini dei pazienti e dell'età e del genere. Il titolare dedica particolari attenzioni verso chi si trova in condizioni di salute particolari ed anche di temporanea fragilità.
Il Centro SALUS si è attrezzato per accogliere utenza di culture e linguaggio diversi, almeno per gli idiomi più presenti nella zona. L'esperienza dello Studio riporta che non ci sono mai stati problemi di comprensione grazie sia al fatto che gli stranieri riescono a capire ed a farsi capire (talora vengono accompagnati da persone che conoscono bene l'italiano) sia perché il personale parla un po' di inglese. Per i casi particolarmente complessi, il Centro SALUS può accedere all'Ufficio di mediazione culturale presente in Az. ULSS.

DISPONIBILITÀ, CORTESIA, CORRETTEZZA
Il rapporto con i pazienti è condizionato anche dal clima di serenità e fiducia che consente di affidarsi alle cure con tranquillità. Fin dal primo contatto con la segreteria e successivamente col professionista, il paziente può esporre le proprie problematiche trovando un ambiente orientato all'ascolto come sistema di comunicazione e supporto.

SICUREZZA
Il Centro Medico Fisioterapico SALUS pone la massima attenzione alla sicurezza dei pazienti per evitare il rischio di trasmissione di infezioni tra operatore e paziente e/o tra paziente e paziente attraverso l'utilizzo di diverse misure di protezione.
Il Centro SALUS utilizza mascherine ed eventualmente guanti monouso in caso di trattamento manuale di cicatrici.
Sono, altresì, applicate rigorose procedure di sanificazione degli ambienti e delle diverse superfici esistenti.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Centro Medico Fisioterapico SALUS è situato interamente al piano terra e senza alcuna barriera architettonica, in un moderno edificio ubicato in zona commerciale dotata di ampi parcheggi non a pagamento.
E' dotato di 3 ambulatori per visite e terapie, una palestra di oltre 80 metri quadri, uno spazio accettazione con sala d'attesa e servizi predisposti anche per persone con disabilità.
Il Centro SALUS si caratterizza per l'alta qualità delle prestazioni offerte a livello fisioterapico grazie alla presenza di un'affiatata equipe in costante formazione e aggiornamento e attraverso la interdisciplinarietà delle figure mediche e sanitarie con cui collabora.

Vengono erogate prestazioni fisioterapiche e riabilitative, avvalendosi dell'esperienza di un'equipe in costante aggiornamento e formazione, esperta in rieducazione funzionale, terapia manuale e addestrata all'utilizzo delle apparecchiature elettromedicali di ultima generazione di cui il Centro SALUS dispone.

Il Centro SALUS collabora inoltre con medici specialisti e un podologo che effettuano prestazioni in libera professione (vedi il paragrafo "*attività sanitarie erogate*").

SEZIONE II

COME ARRIVARE

Il Centro SALUS si trova in Via Prà Bordoni 16 a Zanè (VI).
La Via è una laterale a senso unico di Via Monte Pasubio (Strada Provinciale 66, che collega Thiene a Schio) e fa parte di una zona commerciale di recente costruzione, facilmente accessibile.
E' presente una fermata autobus a 50 metri.
I locali sono situati al piano terra del primo edificio commerciale che si trova entrando nella Via e sono visibili direttamente dalla strada.
Sono presenti ampi parcheggi non a pagamento.

Il Centro Salus si trova in Via Prà Bordoni 16, laterale di Via Monte Pasubio che connette Thiene a Schio

Intorno all'edificio sono presenti ampi parcheggi non a pagamento

Il Centro Salus si trova al piano terra ed è facilmente visibile e accessibile dalla strada

ATTIVITA' SANITARIE EROGATE

Il Centro Medico Fisioterapico SALUS si avvale unicamente della collaborazione di figure sanitarie in possesso dei titoli previsti dalla legge in vigore.
Vengono erogate le seguenti prestazioni di fisioterapia e riabilitazione:

- valutazione fisioterapica
- rieducazione funzionale
- terapia manuale
- corsi di ginnastica di gruppo (4-5 persone)
- laserterapia
- tecarterapia
- elettroterapia
- ultrasuonoterapia

Presso il Centro SALUS è possibile prenotare prestazioni medico-specialistiche e podologiche, grazie alla collaborazione di professionisti che operano in regime di libera professione ed eseguono:

- visite ortopediche, terapie infiltrative e trattamenti manu medica
- visite antalgiche (terapia del dolore), terapie infiltrative e trattamenti manu medica
- visite podologiche

L'elenco aggiornato dei medici e degli operatori sanitari che collaborano con il Centro Salus è disponibile in allegato (Allegato III)

MODALITA' DI PRENOTAZIONE ED EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE

La prenotazione dei servizi di fisioterapia può essere effettuata di persona presso il Centro SALUS negli orari di apertura oppure telefonicamente al numero 0445 315571.
Al primo accesso verrà effettuato un colloquio informativo in cui il fisioterapista esporrà i costi dei servizi che verranno erogati.

La prenotazione delle visite mediche e podologiche può essere effettuata di persona presso il Centro SALUS da lunedì a venerdì nella fascia oraria 14:00-19:00 oppure telefonicamente, sempre negli stessi orari.

Al momento della prenotazione verranno richieste le generalità (nome e cognome) e un recapito telefonico per permettere la rintracciabilità in caso di imprevisti da parte del Centro SALUS.

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 può essere effettuata telefonicamente o via e-mail.

Il pagamento della prestazione avviene al termine della visita specialistica o al termine del ciclo di trattamenti fisioterapici, salvo accordi diversamente stipulati tra le parti.
Il pagamento può essere effettuato con bancomat/carta di credito, assegno, bonifico bancario o contanti.
Si ricorda che per poter usufruire della detrazione fiscale in fase di dichiarazione dei redditi è necessario che il pagamento sia rintracciabile.

ORARI APERTURA

Il Centro Medico Fisioterapico SALUS è aperto nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, dalle 8:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 19:00.
Il servizio di segreteria è attivo nei giorni feriali dal lunedì al venerdì dalle 14:00 alle 19:00.

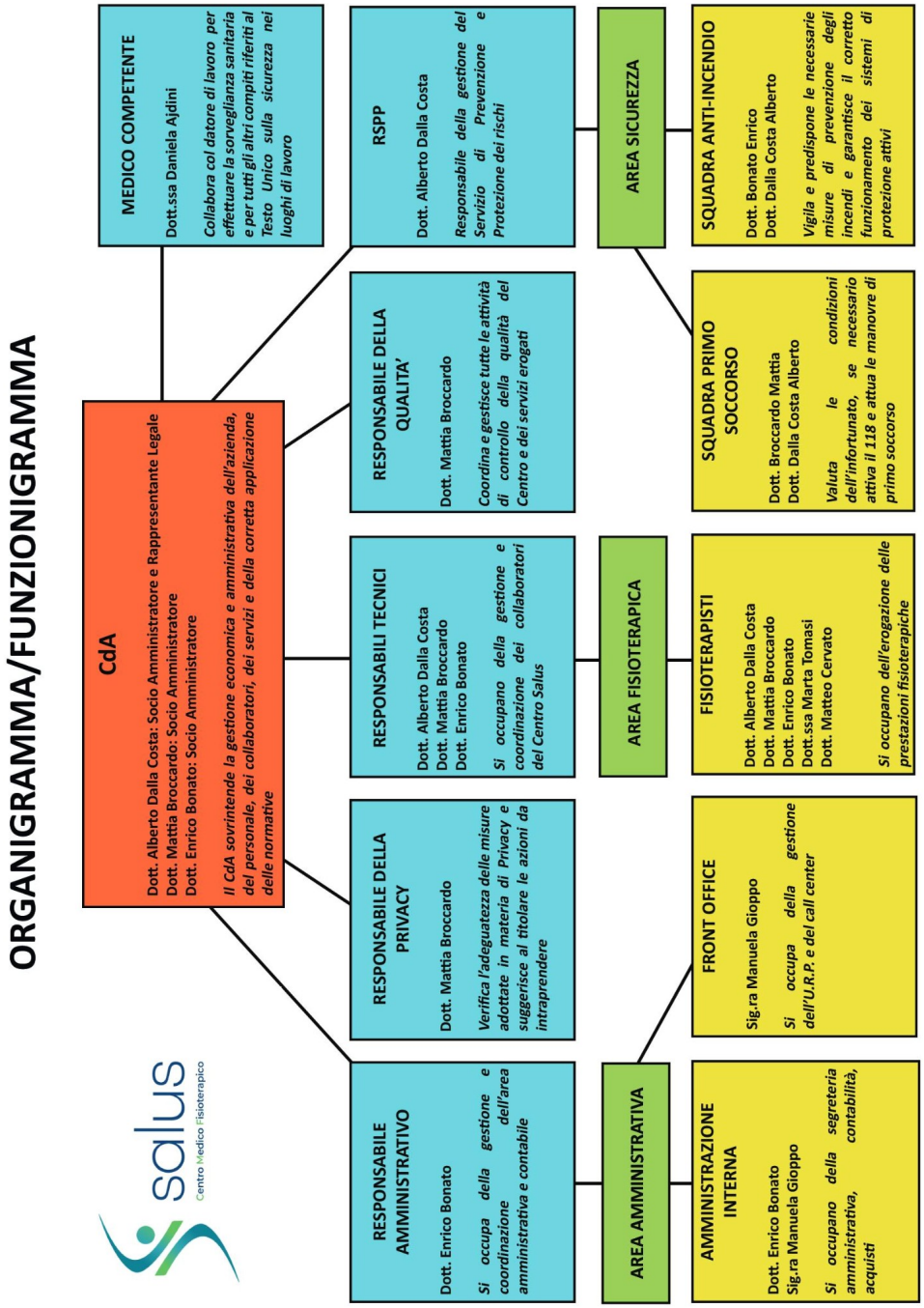
Tel.: 0445 315571
whatsapp: 339 258 67 67
e-mail: info@saluscmf.it
sito web: www.saluscmf.it

ORGANIZZAZIONE STRUTTURA

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

- Dott. Alberto Dalla Costa: Legale Rappresentante e Socio Amministratore
- Dott. Mattia Broccardo: Socio Amministratore
- Dott. Enrico Bonato: Socio Amministratore

ORGANIGRAMMA E FUNZIONIGRAMMA



SEZIONE III

INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

OBIETTIVI	STANDARD E INDICATORI DI QUALITÀ
Identificabilità degli operatori	La sala d'aspetto è dotata di monitor in cui vengono identificati tutti i professionisti che prestano servizio nel Centro Salus.
Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura	Il personale sanitario e addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro SALUS 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 informatico del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori, al momento dell'erogazione della prestazione, vengono tenuti costantemente chiusi. Gli spogliatoi e i servizi igienici sono predisposti per i disabili.
Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate	Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati. La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.

Garantire professionalità	Il Centro SALUS 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 sanitario viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate. Il Centro SALUS 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.
Recepire le esigenze degli utenti	Il Centro SALUS è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce tempestività nella risposta.
Garantire la massima pulizia e igiene degli ambienti	Sono presenti erogatori di disinfettante mani in ogni ambiente. Viene effettuata l'igiene degli ambienti e delle superfici di lavoro ad ogni cambio paziente, utilizzando prodotti specifici secondo le modalità riportate dal produttore. Ogni giorno, a inizio giornata, un incaricato effettua pulizie di pavimenti, bagni, superfici di lavoro e strumenti e ripristina l'ordine delle attrezzature.

SEZIONE IV

DIRITTI DEGLI UTENTI

L'Utente ha diritto:

- ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;

- ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome e di esser interpellato con la particella pronominale "Lei";

- ad ottenere dalla struttura informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze;

- ad ottenere dal fisioterapista che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla terapia proposta. Ove l'operatore raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa potrà essere fornita ai familiari dell'interessato.
  L'Utente ha il diritto di richiedere una documentazione scritta che relazioni la valutazione fisioterapica e/o il percorso riabilitativo effettuato. Tale documentazione sarà redatta su carta intestata del Centro SALUS e firmata dall'operatore. Il fisioterapista avrà cura di rendere disponibile l'elaborato entro 7 giorni dalla richiesta;

- ad esser informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture;

- ad ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza lo riguardi, rimangano segreti;

- a proporre reclami che dovranno essere sollecitamente esaminati ad essere tempestivamente informato dell'esito degli stessi.

Il minore d'età, durante la visita e gli esami ha il diritto ad avere vicino uno dei genitori o persona delegata dalla famiglia.

DOVERI DEGLI UTENTI DELLO STUDIO

Gli Utenti hanno il dovere di:

- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della Struttura;
- evitare comportamenti che possono creare situazioni di disturbo quali rumori, uso indiscriminato di telefoni cellulari, rispetto del divieto di fumare: ciò nel rispetto della presenza di altri e di un sano stile di vita;
- rispettare l'organizzazione e gli orari previsti per evitare disservizi per tutta l'utenza;
- avvisare anticipatamente, quando impossibilitati a rispettare gli appuntamenti, dando l'opportunità a persone sofferenti, di essere viste in tempi brevi;
- prendere le necessarie informazioni nei tempi e nelle sedi opportune, come suo diritto per una corretta informazione sull'organizzazione della struttura.

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Centro SALUS si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo organizzativo, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.
Le informazioni che contengono dati personali (anagrafici) e dati sensibili (stato di salute, ecc.) sono trattate nel rispetto della normativa vigente (regolamento generale sulla protezione dei dati UE679/2016) e solo previo il consenso dell'interessato.
Pertanto prima di usufruire di qualsiasi servizio del Centro Medico Fisioterapico SALUS è necessario che l'Utente esprima il consenso al trattamento dei propri dati.
L'autorizzazione al trattamento dei dati viene allegata in forma scritta alla richiesta di prestazione.

I dati anagrafici e clinici sono conservati in contenitori appositi chiusi rigorosamente a chiave o detenuti in sistemi informatici, il cui accesso prevede chiavi di accesso complesse.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Il Centro SALUS garantisce all'Utente la possibilità di formulare segnalazioni e reclami. Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vengono inoltrati alla Direzione, tramite il punto segnalazioni e reclami che si trova presso l'accettazione, ove è presente il relativo Modulo. Tale Modulo, una volta compilato, deve essere inserito nell'apposito contenitore.
La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvede a rispondere tempestivamente e comunque entro 7 giorni dal ricevimento della segnalazione.
Il Modulo Segnalazioni e Reclami è allegato alla presente Carta dei Servizi (Allegato I).
L'Utente può reclamare anche verbalmente rivolgendosi al personale in accettazione; in tal caso sarà quest'ultimo a compilare il modulo da inoltrare alla Direzione che si attiverà per risolvere le problematiche segnalate e fornire risposta nel più breve tempo possibile e comunque sempre entro 7 giorni dal ricevimento della segnalazione. Si garantisce il massimo riserbo sull'identità del segnalante.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

La verifica della qualità del Servizio e della soddisfazione dell'Utente viene attuata attraverso:

- l'utilizzo di questionari;
- interviste sul grado di soddisfazione;
- osservazioni dirette;
- visione, controllo e gestione dei feedback sui social network.

Presso l'accettazione è presente il questionario per la soddisfazione dell'Utente.
Con frequenza semestrale il Responsabile per la Qualità analizza le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione che provvede alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.
Il questionario sulla soddisfazione del paziente è allegato alla presenta Carta dei Servizi

(Allegato II); una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione.

IMPEGNO VERSO L'AMBIENTE

Il Centro SALUS riconosce l'importanza dello sviluppo sostenibile e riconosce il valore del rispetto ambientale come investimento necessario per il futuro. Per questo motivo viene posta una adeguata attenzione alla corretta differenziazione dei rifiuti, con particolare attenzione ai rifiuti speciali. L'utilizzo dei servizi di una Ditta specializzata con operatori espressamente qualificati per tale servizio, possono garantire la corretta chiusura del ciclo di vita dei rifiuti fino al loro smaltimento.