

BS FisiMed

PREVENZIONE EQUILIBRIO RIABILITAZIONE

CARTA DEI SERVIZI

Informazioni utili per orientarsi nel
Poliambulatorio BS FisiMed

Direttore Sanitario

Dott.ssa Paola Bertolotti

Indice

- 1. POLIAMBULATORIO BS FisiMed**
- 2. PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI**
- 3. MISSION DI BS FisiMED**
- 4. POLITICA BS FisiMed**
- 5. NORMATIVE DI RIFERIMENTO E PRINCIPI FONDAMENTALI SU CUI SI BASA LA CARTA DEI SERVIZI**
- 6. INFORMATIVE SUI SERVIZI EROGATI**
- 7. RACCOLTA SUGGERIMENTI E OSSERVAZIONI**
- 8. INFORMAZIONE SANITARIA E CONSENSO INFORMATO**
- 9. COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE**
- 10.SERVIZIO INFORMATICO E ARCHIVIAZIONE**
- 11.ELENCO DEGLI SPECIALISTI E DEI SERVIZI**
- 12.NOTE INFORMATIVE**

1. POLIAMBULATORIO BS FisiMed

BS Fisiomed è una realtà sul territorio bresciano, sita in Chiari, che trova le sue origini nel 2008 come studio professionale di fisioterapia dall'iniziativa delle Dott.sse Silvia Baldini ed Elisa Cotelli, Fisioterapiste che hanno condiviso il percorso formativo universitario e le prime esperienze lavorative. Fin dall'inizio l'attività ambulatoriale si è contraddistinta per la ricerca e l'utilizzo di apparecchiature medicali di ultima generazione a supporto delle tecniche manuali.

L'intento di mantenere il clima tanto professionale quanto accogliente è stato colto dal paziente permettendo un'esponentiale crescita dell'utenza, grazie inizialmente al semplice passaparola.

La fiducia riposta nella professionalità dello studio ha evidenziato la necessità di creare collaborazioni con altre figure professionali sanitarie aumentando così i servizi offerti al paziente.

Nel 2019 avviene prima il cambio di sede in spazi più ampi passando da due a quattro ambulatori, poi velocemente si evidenzia la necessità di passare dalla struttura semplice di "studio professionale" a "poliambulatorio fisioterapico e medico polispecialistico". Nel tempo si sono aggiunte molte specialità mediche e si è reso necessario ampliare il numero di professionisti impegnati nella riabilitazione.

2. PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI

Con l'approvazione della legge 22/2002 sono stati ampliati ed innovati i requisiti di qualità e trasparenza richiesti a chi opera nel settore della salute. Quale strumento di comunicazione e di interazione fra le strutture erogatrici dei servizi sanitari e dei cittadini è richiesta la predisposizione di una Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi rappresenta per ogni Azienda un obbligo di onestà verso i cittadini, una garanzia di chiarezza ed una corretta informazione su quello che si è in grado di offrire.

I principi fondamentali ai quali la Carta dei Servizi deve ispirarsi sono quelli di:

- ♣ Uguaglianza ed Imparzialità – I servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, razza, opinioni politiche, condizioni di salute.
- ♣ Rispetto – Ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.
- ♣ Diritto di Scelta - Ogni cittadino utente ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere fra i soggetti che erogano il servizio.
- ♣ Partecipazione – L'utente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.
- ♣ Efficacia ed Efficienza – I servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità e le linee guida riconosciute dalla comunità scientifica a livello ministeriale, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino utente, evitando sprechi che andrebbero a danno della collettività.
- ♣ Continuità – L'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni.

BS FisiMed

PREVENZIONE EQUILIBRIO RIABILITAZIONE

3. MISSION DI BS FisiMed

BS FisiMed eroga servizi rivolti alla persona; opera nel campo della riabilitazione e della medicina specialistica con la finalità di fornire prestazioni elevate sul piano della qualità tecnico-professionale, grazie all'impegno e alla soddisfazione dei professionisti e del personale che vi opera.

Utilizza tecnologie all'avanguardia seguendo linee guida regionali e nazionali. Vuole garantire la soddisfazione degli utenti-Pazienti seguendo principi di eticità, umanizzazione, partecipazione, efficienza ed efficacia.

4. POLITICA DEL POLIAMBULATORIO BS FISIOMED

BS FisiMed, nell'espletamento della Mission, definisce ed attua politiche di gestione delle risorse umane e materiali orientate alla qualità della gestione; cura i rapporti con i Pazienti, gli operatori ed i professionisti, secondo logiche orientate alla centralità della persona come valore e nel rispetto del principio della sicurezza; assicura competenza tecnica, professionale e relazionale attraverso la pianificazione, attuazione, implementazione e controllo di tutti i principali processi.

Le politiche rappresentano l'impegno a:

♣ Adottare le politiche di buona comunicazione e prevedere l'implementazione di interventi mirati alla sua ottimizzazione a tutti i livelli dell'organizzazione: tra operatori sanitari e Pazienti, tra i diversi team dell'organizzazione ed all'esterno dell'organizzazione con il pieno coinvolgimento dell'utenza.

♣ Adeguare continuamente la dotazione delle apparecchiature biomediche e le infrastrutture, per ottenere performance diagnostiche e gestionali connotate alla maggior efficacia, sicurezza, qualità ed efficienza.

♣ Capitalizzare tutte le informazioni che, attraverso i canali della comunicazione interna ed esterna consentono di coniugare le tecnologie con le esigenze dei Pazienti, il rispetto dei principi di sicurezza impiantistico-strutturale e di gestione del rischio per gli operatori, e la crescita professionale per i professionisti impegnati nell'erogazione di un servizio che mira all'eccellenza.

♣ Definire iniziative e/o percorsi formativi rivolti ad operatori e professionisti, in

quanto il Poliambulatorio BS FisiMed considera la risorsa umana primo e insostituibile investimento per garantire prestazioni orientate alla persona.

Questa Carta dei Servizi rappresenta una mappa dettagliata e continuamente aggiornata dei servizi offerti e dei percorsi maggiormente idonei ad accedervi ed indica le modalità attraverso le quali il Paziente può segnalare eventuali disservizi o formulare suggerimenti finalizzati al miglior funzionamento della struttura per corrispondere al meglio ai reali bisogni, in termini di salute anche del territorio. Essa intende, inoltre, essere uno strumento rivolto alla tutela dei diritti dei Pazienti, specificatamente indirizzato alla realizzazione del diritto di ciascuno alla salute. Lo sforzo di BS FisiMed per la realizzazione della Carta dei Servizi si è orientato nell'individuazione di strumenti e programmi per garantire uno standard di servizio sanitario qualitativamente elevato ed omogeneo.

5. NORMATIVE DI RIFERIMENTO E PRINCIPI FONDAMENTALI PER LA REALIZZAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi, strumento di tutela dei cittadini che vi trovano le informazioni utili per una fruizione agevole dei servizi sanitari, deve avvenire nel rispetto delle normative di riferimento:

1. Legge 7 agosto 1990. n° 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi"
2. Dpcm del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";
3. Dpcm dell'11 ottobre 1994, "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";
4. "Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi" decreto legge del 12 maggio 1995 n. 16 convertito in legge l'11 luglio 1995 n. 27;
5. Dpcm del 19 maggio 1995 "Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi";
6. "Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale" linee guida del 1 agosto 1995 supplemento ord. della Gazzetta Ufficiale n. 108;
7. "Adozione della Carta dei Servizi Sanitari" Circolare del Ministero della Sanità prot. N 100/ Scps/21.128 del 30 settembre 1995;
8. Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 "Disciplina della responsabilita'

BS FizioMed

PREVENZIONE EQUILIBRIO RIABILITAZIONE

amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 3

6. INFORMAZIONE SUI SERVIZI EROGATI

ORARI DI APERTURA:

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.30.

Sabato dalle 8.00 alle 12.30.

Domenica chiuso

SERVIZIO PRENOTAZIONI

Le prenotazioni possono essere effettuate di persona o per telefono, tutti i giorni, negli orari di apertura.

TEMPI DI ATTESA

I tempi indicati nella tabella seguente sono quelli rilevati alla data di pubblicazione della Carta dei Servizi e sono stati evidenziati per settori (prenotazione, erogazione servizio/prestazione)

Per PRENOTAZIONI, ACCETTAZIONI e FATTURAZIONI da 5 a 10 minuti all'accettazione;

Per l'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI CLINICHE: da 1 a 15 giorni

ACCETTAZIONE

Fornisce le informazioni riguardanti le prestazioni ed i servizi disponibili, le tariffe relative alle singole prestazioni sanitarie, nonché l'ubicazione degli ambulatori specialistici. Più in particolare, la struttura garantisce al Paziente i seguenti servizi:

- prenotazioni dirette o telefoniche
- ottimizzazione dei tempi di accesso in caso di prestazioni multiple
- incasso corrispettivi per le prestazioni specialistiche.

NB: I pagamenti possono essere effettuati anche mediante carta di credito-bancomat.

Il centralino telefonico è in funzione durante tutto l'orario di apertura, per informazioni e prenotazioni. In alcune fasce orarie, caratterizzate da intenso traffico

telefonico, il Paziente può essere collocato in attesa con l'impegno da parte degli operatori di rispondere nel minor tempo tecnico possibile.

7. RACCOLTA SUGGERIMENTI E OSSERVAZIONI

La misurazione e il controllo della soddisfazione del Paziente passa attraverso il monitoraggio delle informazioni relative alle impressioni che il Paziente ha avuto riguardo il servizio ricevuto dal Poliambulatorio BS FisiMed. Conoscere il livello di soddisfazione del Paziente è molto importante perché permette di instaurare un rapporto di collaborazione e di fiducia reciproca che è strategicamente fondamentale nel lungo termine. La valutazione della soddisfazione del Paziente viene eseguita, per esempio, attraverso i seguenti strumenti:

- ◆ questionario sulla soddisfazione del Paziente compilabile sul sito internet;

Obiettivo del questionario è quello di conoscere l'opinione dei Pazienti sulla qualità dei servizi (accoglienza della struttura, privacy, servizio di prenotazione, ecc.) forniti da BS FisiMed. Periodicamente i questionari compilati dai Pazienti sono analizzati dalla Direzione Aziendale al fine di trarre delle indicazioni operative per migliorare il servizio, grazie anche ai possibili suggerimenti che il Paziente può inserire nel questionario.

Altra modalità di misurazione e monitoraggio della soddisfazione del Paziente è costituita dalla gestione dei reclami pervenuti da parte dei Pazienti.

SERVIZIO SEGNALAZIONE RECLAMI

Il Paziente, il Suo medico curante, oltre che i Suoi familiari e accompagnatori, possono presentare reclamo o segnalazioni, verbalmente o per iscritto, inviando lettera o e-mail. Il personale addetto è a disposizione dei Pazienti e dei loro accompagnatori durante tutto l'orario di servizio ed è stato istruito per:

- ricevere segnalazioni e reclami
- individuare i referenti per i servizi interessati alle segnalazioni o ai reclami
- trasmettere le diverse segnalazioni, sia verbali che scritte, alla Direzione Sanitaria e/o Amministrativa.

Ogni reclamo, segnalazione e/o sarà oggetto di analisi con conseguente attivazione di una specifica istruttoria.

Le risposte sull'esito della pratica stessa saranno fornite senza intermediari al diretto interessato, telefonicamente, o con lettera che verrà inviata all'interessato entro un massimo di 30 giorni, e comunque entro i tempi previsti dalle vigenti disposizioni in materia.

Viene garantito il più stretto riserbo sull'identità del proponente.

Le segnalazioni anonime vengono ugualmente prese in considerazione, se ritenute utili per il miglioramento del servizio.

8. INFORMAZIONE SANITARIA E CONSENSO INFORMATO

E' garantita ai Pazienti la possibilità di accedere allo staff medico per discutere la tipologia di esame, la tipologia di intervento chirurgico, le indicazioni cliniche e la diagnosi. I medici e gli operatori sanitari devono garantire un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile.

Il Paziente ha il dovere di informare i medici e gli altri operatori su tutto quanto è utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi e assistenza.

Il Paziente ha diritto ad avere informazioni e indicazioni complete e comprensibili da parte del personale medico al fine di poter rilasciare un valido consenso all'esecuzione dell'esame stesso.

Ricevuta un'adeguata informazione sanitaria, è diritto del Paziente dare o negare il proprio consenso. L'eventuale consenso viene acquisito in forma scritta su specifica modulistica che viene poi conservata ed archiviata nel rispetto della normativa vigente.

Il medico, senza il consenso sottoscritto dalla persona assistita, non può intraprendere alcuna attività, eccetto nei casi previsti dalla legge: nelle situazioni di necessità ed urgenza e quando il Paziente, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in imminente pericolo di vita.

9. COMUNICAZIONE ED INFORMAZIONE

La struttura è a disposizione dei medici curanti per qualsiasi chiarimento o approfondimento in merito ai Pazienti che si sono rivolti ai suoi servizi; i medici di medicina generale, gli specialisti o gli stessi Pazienti possono rivolgersi ai sanitari direttamente, telefonicamente o tramite posta elettronica.

La struttura mette a disposizione dei Pazienti una carta dei servizi, aggiornata periodicamente, contenente informazioni relative ai servizi erogati, modalità operative e diritti dei Pazienti.

Il sito internet www.bsfiomed.com completa le modalità di informazione e comunicazione con il Paziente.

10. SERVIZIO INFORMATICO E DI ARCHIVIAZIONE

Garantisce la pianificazione e l'organizzazione del lavoro in ogni sezione, la stampa dei referti e di ogni tipo di statistica, la gestione amministrativa e contabile. I dati relativi ai Pazienti vengono conservati secondo le normative vigenti e scrupolosamente tenuti sotto il più rigoroso vincolo del segreto professionale e del diritto alla privacy, secondo quanto previsto anche dal D.L. 196/2003 per la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Ciascun Paziente verrà informato sulle modalità di trattamento dei dati personali e ne rilascerà debita dichiarazione.

11. ELENCO DEGLI SPECIALISTI E DEI SERVIZI

Elenco Specialisti inserito nel dettaglio nell'elenco medici e servizi allegato

Tutti gli Specialisti sono a disposizione del Medico Curante per illustrare i risultati dei referti e discuterne l'interpretazione clinica.

Tutti gli specialisti sono costantemente impegnati nella formazione continua (Sistema ECM) finalizzata a migliorare le competenze e le abilità cliniche, tecniche e con l'obiettivo di assicurare efficacia, appropriatezza, sicurezza ed efficienza all'assistenza prestata in favore dei pazienti.

12. NOTE INFORMATIVE

DIRITTI

Il cittadino-Paziente ha diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose. In particolare, il poliambulatorio BS FisiMed ha predisposto una serie di processi atti ad agevolare l'accesso alla struttura ed ai servizi da essa erogati, di cui possono fruire i c.d. "Pazienti fragili le cui condizioni psico-fisiche richiedano particolari attenzioni da parte del personale operante nella struttura.

Il cittadino-utente ha diritto di ottenere dalla Struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Il cittadino-utente ha diritto di ottenere dal sanitario informazioni complete e comprensibili in merito agli esami specialistici cui deve sottoporsi

In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il cittadino-utente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto agli esami diagnostici; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del cittadino-utente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

Il cittadino-utente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini alternative, anche se eseguibili in altre strutture.

Ove il cittadino-utente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

Il cittadino-utente ha diritto di proporre reclami, che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

DIRITTO AL RISPETTO DELLA PRIVACY

Il cittadino-utente ha diritto ad acconsentire o meno a fornire il consenso al trattamento dei dati sensibili che lo riguardano, al rispetto della semplificazione amministrativa ed all'accesso alla documentazione che lo riguarda a presentare autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive, secondo la normativa vigente.

A tale scopo BS FisiMed S.r.l. ha adottato la normativa sulla privacy (di cui al Decreto Legislativo 196/03) come impegno condiviso da tutta l'Azienda garantendo la Sua riservatezza effettuando delle scelte organizzative di carattere sostanziale, con conseguente impegno in termini di risorse e formazione.

Affinché lo sforzo di attuazione della normativa privacy sia tangibile e proficuo per l'intera utenza gli operatori sono soggetti ad un processo di formazione continuo e programmato.

L'Azienda vigila affinché i propri addetti, nell'adempimento dei propri compiti, utilizzino i dati e le informazioni relativi alla salute dei Pazienti con strumenti sia informatici che cartacei, idonei a garantire la sicurezza dei dati personali trattati.

L'interessato cui si riferiscono i dati personali ha la possibilità di esercitare, eventualmente anche a mezzo delega o procura scritta rilasciata a persone fisiche od Associazioni, i seguenti diritti:

- conoscere l'esistenza di trattamenti di dati che lo riguardano;
- ottenere la conferma dell'esistenza o meno, agli atti dell'Azienda, di dati che lo riguardano;
- ottenere la cancellazione dei dati, sempre che non esistano obblighi di conservazione;
- ottenere la rettifica o l'aggiornamento dei dati;
- opporsi in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati che lo riguardano.

DOVERI

- Il Cittadino Malato quando accede in Struttura è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Pazienti, con la volontà di collaborare con il personale medico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.

BS FisioMed

PREVENZIONE EQUILIBRIO RIABILITAZIONE

- L'accesso nella Struttura Sanitaria 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 Paziente 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 è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- Chiunque si trovi in Struttura è chiamato al rispetto degli orari degli appuntamenti stabiliti al fine di permettere lo svolgimento della normale attività programmata.
- Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio.
- In Struttura è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella Struttura.
- 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.
- È opportuno che i Pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della Struttura utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
- Il cittadino 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.

PREVENZIONE E PROTEZIONE

L'ufficio di coordinamento Prevenzione e Protezione (Spp), ha lo scopo di istituzionalizzare e implementare un sistema di prevenzione integrato per l'individuazione, la valutazione, la riduzione e il controllo dei fattori di rischio aziendali.

Il sistema di prevenzione è funzionale a migliorare la sicurezza e la qualità della vita dei lavoratori e dei Pazienti, dei visitatori e del personale delle ditte appaltatrici. Cura la programmazione e la gestione dei programmi annuali d'aggiornamento del personale aziendale così come previsto D.Lgs 81/08. Il Poliambulatorio BS FisioMed si avvale della consulenza di Farco S.r.l. per la stesura del DVR e per tutti gli altri

BS FisiMed

PREVENZIONE EQUILIBRIO RIABILITAZIONE

aspetti in materia di Prevenzione e Protezione.

RICERCA E SVILUPPO

Il Poliambulatorio BS FisiMed si impegna a recepire l'innovazione, intesa sia come innovazione metodologica che come innovazione tecnologica, nell'ambito della Diagnostica per Immagini.

Questo impegno si traduce nell'acquisizione della strumentazione tecnologicamente più avanzata ed in una continua revisione dei metodi di valutazione dei risultati clinici. L'ampia casistica consente inoltre l'elaborazione di studi clinici, sull'incidenza delle varie patologie e sulla validità delle metodologie adottate, che verranno posti all'attenzione della comunità scientifica italiana.