

Carta dei Servizi

La Carta è obbligatoria a partire dalla legge 273 del 1995.

La **Carta dei servizi** è lo strumento attraverso il quale qualsiasi soggetto che offre un servizio pubblico individua gli **standard della propria prestazione**, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti al cittadino. Ogni professionista della Pubblica Amministrazione deve fornire ai propri utenti questo documento dove sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione. La Carta è anche lo strumento fondamentale con il quale si attua il **principio di trasparenza**, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

Con questo documento ogni ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza e dichiara quali servizi intende erogare, con quali modalità e quali standard di qualità intende garantire.

La "Carta dei Servizi" è uno strumento di tutela dei diritti del cittadino.

Essa costituisce un patto scritto tra il professionista ed i pazienti sulla qualità dei servizi erogati.

Il professionista di questo Studio l'ha adottata al fine di stabilire un dialogo esaustivo ed approfondito con le persone assistite ed assicurare loro la trasparenza dei servizi sanitari richiesti, con una precisa informazione degli ambiti di intervento, chiarendo le caratteristiche del servizio e dei trattamenti che si impegna ad erogare.

Principi fondamentali generali

La Carta, ispirandosi ai principi dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 Principi sull'erogazione dei

servizi pubblici, si pone l'obiettivo di assicurare l'erogazione di servizi nel rispetto di:

Uguaglianza: l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti;

Imparzialità: il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;

Continuità: viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, saranno limitati al minimo i tempi di disservizio;

Chiarezza e trasparenza: al cittadino-utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;

Efficienza ed efficacia: il servizio è reso garantendo criteri di efficienza ed efficacia attraverso l'esplicitazione dei tempi entro i quali deve essere garantita la prestazione.

Validità e aggiornamento La seguente Carta descrive e assume impegni solo relativamente ai servizi di diffusione e comunicazione all'utenza. La Carta ha validità pluriennale. Verrà aggiornata nel momento in cui dovessero intervenire variazioni rispetto a quanto indicato

Sezione Prima - Presentazione dello Studio Professionale

Informazioni sui servizi forniti e sulla struttura:

Questo Studio è una struttura autorizzata ed abilitata ad eseguire trattamenti di Fisioterapia e Riabilitazione: la struttura, che attualmente si presenta in forma privata ed è situata in Bientina piazza Vittorio Emanuele II al n°31, si avvale di tecnologie all'avanguardia e di personale sanitario qualificato, totalmente autonomo e responsabile rispetto alle proprie persone assistite, in

grado di effettuare trattamenti di fisioterapia e riabilitazione per patologie ortopediche, neurologiche, reumatiche e post-traumatiche, sia per persone in età adulta, sia per piccoli pazienti in età evolutiva.

In questo Studio vengono eseguiti i seguenti trattamenti:

- Terapia neuromotoria e cognitiva dell'età evolutiva
- Terapia neuromotoria e cognitiva dell'età adulta
- Riabilitazione funzionale post-traumatica e post-chirurgica
- Terapie manuali e riabilitazione in ambito ortopedico, traumatologico e reumatologico
- Rieducazione Posturale Globale e tecniche posturali
- Linfodrenaggio Manuale – Metodo Vodder
- Riabilitazione respiratoria in fase cronica
- Riabilitazione cardiologica in fase cronica
- Terapie fisiche strumentali: elettroterapia antalgica, elettrostimolazione, ultrasuonoterapia, magnetoterapia, diatermia, onde d'urto, laserterapia.

Il professionista sanitario, le cui capacità professionali vanno ben oltre le terapie qui elencate, è a disposizione del paziente per qualsiasi chiarimento ed informativa riguardante gli aspetti delle prestazioni da eseguire.

Sezione Seconda - Politica, Principi e Standard di Qualità

Per garantire e migliorare la qualità del servizio, il titolare dello Studio Professionale ha scelto di adottare Politiche, Principi e Standard di Qualità conformi alle normative vigenti.

Particolare attenzione è prestata a:

- la valutazione dei fornitori;
- il controllo e l'organizzazione dei processi;
- la gestione dei reclami e dei suggerimenti dei clienti;
- lo studio sistematico del grado di soddisfazione dei clienti
- la sanificazione degli accessi e degli ambienti

Politica e principi

Il professionista dello Studio, da sempre attento alla soddisfazione delle persone assistite, dichiara che i principi fondamentali della propria politica, su cui si basano le attività ed il rapporto con gli utenti sono:

Uguaglianza: lo Studio si impegna ad erogare a tutti i cittadini uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

Imparzialità: lo Studio si impegna ad assicurare un comportamento obiettivo ed equanime da parte del personale che opera nella Struttura.

Continuità: a tutti i cittadini è assicurata la continuità qualitativa e la regolarità dei servizi.

Partecipazione: lo Studio garantisce ai cittadini il diritto di collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione delle prestazioni e al miglioramento del servizio prestato.

Efficienza ed Efficacia: lo Studio ha come obiettivo il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi.

Standard di qualità

Informazione - accoglienza - cortesia: lo Studio garantisce la corretta informazione al cittadino e la gentile accoglienza nel perseguimento di un alto livello di qualità; gli standard di qualità relativi a informazione, accoglienza e cortesia sono monitorati mediante la realizzazione di un questionario sulla soddisfazione a disposizione delle persone assistite.

I dati rilevati sono analizzati dal professionista sanitario dello Studio

Flessibilità - tempestività: Per quanto riguarda la flessibilità, l'apertura al pubblico è stata resa disponibile, previo appuntamento, per un ampio arco della giornata superiore alle 9 ore e per tutti i giorni feriali della settimana.

Trasparenza: lo Studio garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa, mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia delle terapie fisiche, come e dove vengono effettuate, e le tariffe applicate.

Tutela degli utenti: Per misurare il livello di soddisfazione vengono consegnati periodicamente agli utenti specifici questionari, dove l'utente può esprimere il proprio giudizio in relazione ad una serie di domande sul servizio. Ciò consentirà di ottenere in forma anonima le valutazioni sulla qualità del servizio offerto ed eventuali suggerimenti al miglioramento dello stesso. Sempre nell'ottica di fornire un servizio di qualità, è disponibile una Scheda Reclamo, dove l'utente può reclamare a fronte di un disservizio o presentare eventuali segnalazioni; lo Studio si impegna alla risoluzione del disservizio nei tempi tecnici strettamente necessari.

Pubblicizzazione della Carta servizi: lo Studio si impegna ad inviare copia della presente Carta dei Servizi alla Direzione Sanità della Regione Toscana e alla propria ASL di competenza; la presente sarà messa a disposizione dei clienti presso lo studio.

Progetti di miglioramento: lo Studio considera obiettivo principale il conseguimento di un alto livello di qualità dei servizi erogati. Ciò comporta necessariamente un adeguamento costante alle esigenze e alle richieste dei cittadini.

Sezione terza - Informazioni generali e meccanismi di tutela

Modalità di accesso alla struttura

Lo Studio garantisce l'erogazione del servizio a seguito di prenotazione effettuata telefonicamente o di persona.

Tempi medi d'attesa

I tempi medi di attesa dalla prenotazione all'erogazione del servizio sono di 1 giorno (24 ore).

Pagamento delle prestazioni

I beneficiari delle prestazioni erogate dallo Studio sono tenuti al pagamento delle stesse prestazioni secondo il tariffario interno che è a disposizione del cittadino presso l'accettazione della Struttura.

Orario di accettazione

Previo appuntamento, lo Studio effettua trattamenti di riabilitazione e fisioterapia tutti i giorni feriali dalle ore 09.00 alle ore 20.00 ad eccezione del sabato, quando disponibile, la chiusura è fissata per le ore 13.00.

Privacy - trattamento dei dati sensibili

Al momento dell'accettazione, il paziente viene informato ai sensi del D.L. 675/96 circa il trattamento dei dati sensibili. Il professionista dello Studio Professionale sarà a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

Reclami e segnalazioni

Lo Studio garantisce all'utente l'analisi, la valutazione e la gestione dei reclami esposti.

L'utente può effettuare un reclamo verbalmente o per iscritto, utilizzando o meno l'apposito prestampato a disposizione presso lo studio.

Il documento di reclamo può essere consegnato direttamente al professionista titolare dello studio, o inviato tramite posta o imbucato nella Buca per Reclami, Segnalazioni e Suggerimenti presente nella sala d'attesa

La Buca è facilmente identificabile per le chiare spiegazioni indicate sulla stessa.

Nel caso in cui l'utente desideri ricevere una risposta al suo reclamo, deve trasmettere i propri dati (Nome e cognome, indirizzo, telefono, data e firma).

Recapiti: per l'Accettazione e le Informazioni i recapiti sono:

STUDIO di FISIOTERAPIA e RIABILITAZIONE DOTT.GINO PETRI
Piazza Vittorio Emanuele II° n°31, 56031 BIENTINA (PI)

Cell. 347 8557 918

Cell. 348 7746 927

Mail: info@fisioterapiaginopetri.it

Sito: www.fisioterapiaginopetri.it