

**AMBULATORIO POLISPECIALISTICO**

**FISIOTERAPIA – CARDIOLOGIA – MEDICINA DELLO SPORT**

***CARTA DEI SERVIZI  
E INFORMAZIONI ALL'UTENZA***



## INDICE

1.	PREMESSA.....	3
2.	PRINCIPI FONDAMENTALI PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI.....	4
3.	L'AZIENDA .....	6
3.1	Descrizione dell'Azienda.....	6
3.2	L'Ambulatorio Polispecialistico .....	7
4.	TERAPIE CONVENZIONATE .....	8
5.	TERAPIE PRIVATE .....	9
6.	SERVIZI OFFERTI PER LA BRANCA DI CARDIOLOGIA.....	13
7.	SERVIZI OFFERTI PER LA BRANCA DI MEDICINA DELLO SPORT .....	13
8.	COME ACCEDERE AI NOSTRI SERVIZI.....	14
8.1	Tempi medi d'attesa .....	14
8.2	Misure per l'accesso ai locali e aspetti relativi all'umanizzazione del servizio .....	14
8.3	Modalità di pagamento .....	15
8.4	Procedura di refertazione .....	15
8.5	Procedura di archiviazione schede personali e referti .....	15
8.6	Certificazione di effettuazione delle prestazioni .....	15
8.7	Indagine sulla soddisfazione dell'utente.....	15
8.8	Informazioni Strutturali .....	16
8.9	Requisiti Tecnologici.....	16
8.10	Direzione Sanitaria .....	17
9.	QUALITÀ DEL SERVIZIO .....	17
9.1	Premessa .....	17
9.2	Fattori della Qualità .....	17
9.3	Monitoraggio.....	18
10.	DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE .....	21
11.	INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI.....	23
11.1	Informazioni all'Utente.....	23
11.2	Procedura di reclamo .....	23

## 1. PREMESSA

La Carta dei Servizi Sanitari è il documento che permette di definire e formalizzare il “patto” stipulato tra l'*Ambulatorio Polispecialistico FISIOKINESITERAPIA D'ARPA S.R.L* D'Arpa ed i cittadini-utenti; si tratta dunque di uno strumento estremamente utile e importante dal momento che garantisce una comunicazione continua tra l'utente e la struttura sanitaria cui esso si rivolge per fruire dei servizi offerti.

La Carta dei servizi è un documento obbligatorio per le strutture sanitarie accreditate presso la Regione Siciliana (Decreto Regionale n. 890 Assessorato Sanità del 17 Giugno 2002). Essa consente all'utente un rapido ed esauriente accesso a tutte le informazioni relative all'organizzazione dell'*Ambulatorio Polispecialistico FISIOKINESITERAPIA D'ARPA S.R.L* e alle tipologie di servizi offerti e, al contempo, permette al Poliambulatorio di sviluppare e monitorare tutte le attività relative a un miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti mantenendo costante l'attenzione verso le esigenze degli utenti.

La Carta dei servizi descrive gli obiettivi che la struttura si prefigge e consente, agli utenti che scelgono di usufruire dei servizi, di instaurare un dialogo diretto con l'organizzazione del Poliambulatorio partecipando in questo modo alla sua continua crescita e miglioramento.

Si tratta di un documento dinamico, in continua evoluzione essendo soggetto a continua verifica e aggiornamento grazie anche al contributo dei utenti che sono invitati a collaborare contribuendo con idee ed esperienze al miglioramento della qualità dei servizi.

L'*Ambulatorio Polispecialistico FISIOKINESITERAPIA D'ARPA S.R.L* ha deciso a tal proposito di dotarsi di strumenti adeguati per consentire il suo sviluppo qualitativo e la completa soddisfazione dell'utenza attraverso:

- Somministrazione periodica dei questionari relativi alla Soddisfazione dell'Utenza nei quali i pazienti possono esprimere il loro giudizio sulla qualità dei servizi di cui hanno usufruito;
- Predisposizione di un apposito modulo per la presentazione dei reclami da parte degli utenti reso disponibile presso la segreteria;
- Verifica annuale effettuata dalla Direzione con la collaborazione del Rappresentate della Direzione per la Qualità e il Responsabile del Sistema Qualità per valutare l'effettivo raggiungimento degli obiettivi aziendali prefissati;
- Riesame annuale della Direzione;
- Verifica periodica del Sistema di Gestione per la Qualità.

Attraverso l'uso di questi strumenti il nostro Poliambulatorio è in grado di compiere una scrupolosa analisi di tutta la struttura e di prendere atto delle possibili aree d'intervento per migliorare le prestazioni erogate e garantire la soddisfazione dei nostri utenti mediante l'offerta di un servizio di qualità nel campo della **Riabilitazione Fisioterapica, della Cardiologia e della Medicina dello sport.**

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI

Coerentemente con gli indirizzi previsti dal decreto, la nostra organizzazione si impegna ad erogare i propri servizi nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

### 1. Eguaglianza ed imparzialità

- Accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione;
- Accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture delle persone anziane attraverso la progressiva adozione di iniziative adeguate in rapporto alla capacità economica dell'Azienda;
- Garanzia di pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di Utenti.

### 2. Continuità

- L'erogazione dei servizi è continua e regolare secondo quanto stabilito dai programmi autorizzati dall'Assessorato; fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'Azienda, ed in ogni caso conformi alla normativa regolatrice di settore;
- Definizione e preventiva comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero; questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda.

### 3. Partecipazione

- La funzione della partecipazione viene realizzata, oltre che con l'attivazione di un'efficace sistema d'informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, anche attraverso l'istituzione di un rapporto di scambio informativo tra l'Azienda e gli Utenti/Clienti attraverso le seguenti modalità:
- Rilevazione del gradimento, da parte dell'utenza, della prestazione sanitaria mediante l'analisi dei suggerimenti e delle osservazioni formulate dagli Utenti nell'apposito modulo della Soddisfazione dell'Utenza per il miglioramento del servizio. Il controllo di

qualità sarà effettuato anche in fase di prenotazione ed erogazione della prestazione, nonché a prestazione avvenuta, avendo cura di considerare i punti di vista espressi dai vari soggetti interessati (utenti e personale). La qualità dei servizi offerti viene altresì valutata mediante il monitoraggio e l'analisi dei fatti osservati o riferiti.

- Il metodo del confronto tra organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni delle Aziende, Associazione dei Consumatori, Comuni, Assessorato, Conferenza dei servizi).

#### 4. Efficienza ed efficacia

- I servizi e le prestazioni vengono forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità e adottando tutte le misure più idonee per soddisfare al meglio i bisogni degli utenti evitando dispendi di tempo e risorse che andrebbero a danno dei pazienti e del personale.

#### 5. Libertà di scelta

- Garanzia per la parte unitamente a tutti gli altri Enti preposti (Regione, Provincia, Comuni) ad assumere iniziative atte a facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.



### 3. L'AZIENDA

#### 3.1 Descrizione dell'Azienda

<i>Denominazione e Forma Giuridica:</i>	<b>FISIOKINESITERAPIA D'ARPA S.R.L.</b>
<i>Attività esercitata:</i>	Ambulatorio Polispecialistico: Fisiokinesiterapia (convenzionato con il S.S.R.) Cardiologia Medicina dello sport
<i>Sede Legale ed Operativa:</i>	<b>Via Antonino Agostino, 15 - 90135 Palermo</b>
<i>Telefono:</i>	<b>091213414</b>
<i>Fax:</i>	<b>0916526254</b>
<i>E-mail:</i>	<b>info@fisioterapiadarpa.it</b>
<i>Posta Certificata</i>	<b>direzione@pec.fisioterapiadarpa.it</b>
<i>P. IVA:</i>	<b>04677110829</b>
<i>Amministratore Unico:</i>	<b>Sig.ra Cristina Motisi</b>
<i>Direttore Sanitario Poliambulatorio:</i>	<b>Dott.ssa Gabriella Di Gaetano</b>
<i>Rappresentante della direzione per la Qualità:</i>	<b>Dott.ssa Carla D'Arpa</b>
<i>Responsabile Qualità:</i>	<b>Sig.ra Miriam Lupo</b>
<i>Referente Privacy/DPO:</i>	<b>Sig. Maurizio Maria Lo Re</b>
<i>Referente Sicurezza sede:</i>	<b>Sig. Maurizio Maria Lo Re</b>
<i>Responsabile dei Reclami:</i>	<b>Dott.ssa Carla D'Arpa</b>



### 3.2 L'Ambulatorio Polispecialistico

FISIOKINESITERAPIA D'ARPA S.R.L. è un Ambulatorio Polispecialistico specializzato in Medicina fisica e Riabilitazione, Cardiologia e Medicina dello Sport.

Per quanto concerne la riabilitazione fisiokinesiterapica il Poliambulatorio opera in regime di convenzionamento con l'ASP n° 6 di Palermo, mentre per le altre due discipline è autorizzato ad operare in regime privato.

L'organizzazione degli spazi e le condizioni di lavoro sono definite in modo da soddisfare le esigenze del personale e dei pazienti garantendone la sicurezza e assicurandone la confortevolezza.

Presso il Poliambulatorio è possibile usufruire di diversi servizi in ognuna delle tre branche di riferimento.

#### 3.2.1 SERVIZI OFFERTI PER LA BRANCA DI MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA

##### 3.2.1 A) Servizi convenzionati:

- Visita fisiatrica: visita medica diagnostica tesa a individuare la problematica del paziente per poterlo indirizzare verso il piano riabilitativo più appropriato;
- Erogazione del piano terapeutico riabilitativo. Il paziente che abbia già effettuato la visita fisiatrica potrà concordare presso l'accettazione un orario per potere effettuare le sedute fisioterapiche previste.
- Terapie convenzionate: radar terapia, elettrostimolazione, tens, diadinamica, ultrasuoni, rieducazione funzionale, rieducazione neuromotoria, esercizi propriocettivi, trazione vertebrale.



##### 3.2.1 B) Servizi non convenzionati:

- Ecografia articolare/muscolare
- Terapie private: Laserterapia (Laser IR, Laser CO2, Laser ND-YAG), Tecarterapia, Massoterapia, Magnetoterapia (a placche e con solenoide), Ionoforesi, ENF Therapy, Ginnastica Posturale e dolce, Fremms, Onde d'urto, Taping kinesiologico.

#### 4. TERAPIE CONVENZIONATE

---

##### TENS- DIADINAMICA



**Indicazioni terapeutiche:** Postumi dolorosi di traumi articolari, artropatie acute e croniche, algie acute e croniche, tendinite.

**Effetti benefici:** Azione analgesica e rilassamento della muscolatura, migliora la nutrizione e facilita il riassorbimento degli edemi post traumatici.

---

##### RADARTERAPIA



**Indicazioni terapeutiche:** Contratture muscolari, artrosi, algie post. Traumatiche, tendiniti.

**Effetti benefici:** Effetto termico. Rilasciamento muscolare, effetto analgesico ed effetto trofico.

---

##### ULTRASUONOTERAPIA

**Indicazioni terapeutiche:** morbo di duplay, tendiniti e coccigodinie, contratture muscolari antalgiche, artrosi, morbo di dupuytren, ematomi organizzati e tessuti cicatriziali.



**Effetti benefici:** effetto termico, meccanico, di cavitazione, biologico e di fonoforesi. Favorisce il riassorbimento di ematomi e ammorbidisce i tessuti cicatriziali.

---





### KINESI ATTIVA/PASSIVA

**Indicazioni terapeutiche:** recupero muscolare ed articolare

## 5. TERAPIE PRIVATE

---

### TECAR TERAPIA

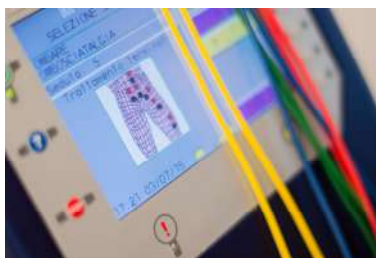


**Indicazioni terapeutiche:** Distorsioni, lombalgie sciatalgie, lesioni tendinee, tendiniti, borsiti, cervicalgia, cervicobrachialgia, esiti di traumi ossei e legamentosi, distrazioni osteoarticolari acute e recidivanti, artralgie croniche, contratture stiramenti e strappi muscolari, miositi, capsuliti articolari, processi artrosici.

**Effetti benefici:** sollecita fortemente i meccanismi cellulari e incrementa l'attivazione dei naturali processi riparativi e antinfiammatori, agendo anche sugli strati più profondi riducendo i tempi di recupero.

---

### FREMS



**Indicazioni terapeutiche:** radicolopatie acute o croniche, lombosciatalgie, cervicobrachialgie, traumi muscolari, sindrome tunnel carpale e miofasciale.

**Effetti benefici:** effetto antalgico, aumento del microcircolo, riduzione del dolore, aumento della vascolarizzazione nell'area trattata, attività decontratturante ed interazione con la trasmissione neuromuscolare.

---

## ONDE D'URTO



**Indicazioni terapeutiche:** Condrocalsinosi gomito,anca,ginocchio; rigidità articolare spalla, gomito, anca, ginocchio. Calcificazione e ossificazione, miositi ossificanti,fibromatosi dei muscoli, legamenti, fasce, tendinopatie dei tessuti molli, stiramenti e contratture muscolari, pubalgia, epicondilita, epitrocleite, fascite plantare(talloniti e speroni calcaneari).

**Effetti benefici:** Producono micritraumui in grado di accelerare i processi biologici di riparazione dei tessuti: si attivano le forze di autoguarigione, il metabolismo migliora e il tessuto danneggiato si rigenera e guarisce.

---

## ENF PHISIO



**Indicazioni terapeutiche:** Patologie della cuffia,blocco della spalla, lesioni muscolo tendinee, epicondilita, borsiti, tendiniti, distorsioni capsulo –legamentose. Esiti di chirurgia protesica e ricostruttiva, fascite plantare, lombalgie, dorsalgie, cervicalgie, radicoliti, artrosi, algie, spondilosi, spondilolistesi, dolore, traumi, infiammazioni muscolari, ematomi, contusioni, calcificazioni, sciatica.

**Effetti benefici:** Accelera il riequilibrio bioelettrico di un tessuto alterato. Ha effetto antiinfiammatorio, drenante, decalcificante e rigenerante dei tessuti molli.

---

## MASSAGGIO TERAPEUTICO



**Indicazioni terapeutiche:** Rigidità e contratture muscolari, affezioni reumatiche, circolatorie o nervose.

**Effetti benefici:** Stimolazione dei recettori nervosi, facilitazione della rimozione dei cataboliti, miglioramento del ritorno venoso, restituzione della mobilità agli arti compromessa da lesioni muscolari.

---

## MAGNETOTERAPIA



**Indicazioni terapeutiche:** Artrosi, neuriti, flebiti, tendiniti, stiramenti muscolari, disturbi articolari, riparazione delle ulcere di ogni tipo, malattie reumatiche, traumi recenti.

**Effetti benefici:** Migliora le funzioni delle cellule grazie ad un uso maggiorato di ossigeno, aumenta la vascolarizzazione e l'attività biologica.

---

## LASER CO2 – IR



**Indicazioni terapeutiche:** Artrosi, artrite, epicondilite, periartrite, lombalgie, patologie muscolari, tendinee, osteoarticolari, patologia traumatica, può anche essere utilizzato in ambito dermatologico e angiologico.

**Effetti benefici:** Antinfiammatorio, antalgico, rigenerativo del tessuto connettivo, biostimolante sul microcircolo e sui vasi sanguigni.

---

## LASER POLIMODALE



**Indicazioni terapeutiche:** Tunnel carpale, ernia al disco, cervicalgia, dita a scatto, epicondilite, tendiniti e tendinosi.

**Effetti benefici:** Antiedemigeno, antalgico, analgesico, stimolazione mitocondriale e aumento di ATP, attivazione del microcircolo.

---

## IONOFORESI

(Associato all'uso di farmaci)



**Indicazioni terapeutiche:** Flogosi acute e croniche delle articolazioni, tendiniti e borsiti, forme reumatologiche.

**Effetti benefici:** Antinfiammatorio, antalgico.

---

## CRIOTERAPIA



**Indicazioni terapeutiche:** Fasi acute post-traumatiche (distorsioni, lesioni muscolari, contusioni etc.), artrosi, dolori e lesioni articolari, dolore e gonfiore post-operatorio.

**Effetti benefici:** Azione analgesica, azione antiedemigena, azione miorilassante.

## 6. SERVIZI OFFERTI PER LA BRANCA DI CARDIOLOGIA

Presso l'Ambulatorio di Cardiologia è possibile effettuare le seguenti prestazioni:



- Visita cardiologica
- Elettrocardiogramma
- Ecocardiogramma color doppler

## 7. SERVIZI OFFERTI PER LA BRANCA DI MEDICINA DELLO SPORT

Presso l'Ambulatorio di Medicina dello Sport è possibile effettuare le seguenti prestazioni:



- Visita specialistica attività agonistica e non agonistica
- Elettrocardiogramma a riposo
- Test al ciclo ergometro
- Spirometria

## 8. COME ACCEDERE AI NOSTRI SERVIZI



L'orario di apertura al pubblico è il seguente:

*Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:30 alle ore 12:30  
e dalle ore 14:30 alle ore 18:30*

Gli orari di ricevimento settimanali per il Poliambulatorio sono così distribuiti:

- *Mercoledì 14.30-18.30 Ambulatorio di Cardiologia.*
- *Venerdì 14.30-18.30 Ambulatorio di Medicina dello sport.*
- *Dal lunedì al venerdì 8.30-12.30/14.30-18.30 Medicina fisica e Riabilitazione*

### 8.1 Tempi medi d'attesa

Secondo il monitoraggio dei tempi di attesa, nel periodo 24-28 gennaio 2022, il tempo di attesa per la prima visita fisiatrica è max 20 giorni.

Per l'inizio della terapia riabilitativa l'attesa è di 1-3 giorni.

### 8.2 Misure per l'accesso ai locali e aspetti relativi all'umanizzazione del servizio

L'Ambulatorio Polispecialistico D'Arpa ha messo in atto tutte le misure necessarie per rendere più agevole l'accesso e la permanenza nei locali, attraverso:

1. scivoli nel marciapiede antistante l'ingresso con apposita segnaletica verticale e orizzontale;
2. abbattimento delle barriere architettoniche (tutto il Poliambulatorio è a pian terreno e sono presenti degli scivoli per l'accesso ai locali);
3. formazione per il personale di accoglienza sui temi della Comunicazione;
4. personale in accettazione gentile e disponibile all'ascolto;
5. comprensione di altre lingue e rispetto verso altre culture;
6. specifico supporto da parte del personale di accoglienza, nel caso di deambulazione fortemente compromessa;
7. orari di visita e terapia secondo esigenze specifiche.



### **8.3 Modalità di pagamento**

Gli importi delle prestazioni sono versati al momento dell'accettazione sempre direttamente all'operatore della Segreteria che rilascerà contestuale fattura.

Offriamo ai nostri utenti la possibilità di pagamento sia con bancomat che con carta di credito.

### **8.4 Procedura di refertazione**

Per ogni paziente, verrà compilata una scheda informatica personale presso la segreteria. La scheda informatica contiene i dati anagrafici dell'utente, la data, il quesito clinico, l'anamnesi e, nel caso di terapia riabilitativa, il numero del piano riabilitativo effettuato con le relative terapie, le date di inizio e fine terapia. Oltre alla scheda informatica, viene compilata una scheda cartacea da parte del nostro Medico al momento della visita medica specialistica o della visita di controllo, effettuata generalmente dopo 2 cicli terapeutici, con relativa diagnosi e proposta di piano terapeutico con relative terapie.

Tutti i dati personali verranno trattati ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR).

### **8.5 Procedura di archiviazione schede personali e referti**

Ogni tipo di referto sarà archiviato e reso riproducibile tramite un sistema informatico certificato atto a garantire la protezione dei dati sensibili.

La cartella personale contenente materiale non archiviabile informaticamente (modulistica di consenso, diagnosi dello specialista, eventuali copie di esami esterni effettuati), sarà archiviata a cura del personale addetto alla segreteria, secondo ordine numerico progressivo e verrà conservato presso il nostro archivio per garantirne la riservatezza.

L'accesso agli archivi è consentito esclusivamente agli operatori autorizzati, agli Amministratori e al Direttore Sanitario.

La documentazione viene conservata a norma di legge nella tutela della privacy e ne potrà essere disposto lo smaltimento previa autorizzazione del Direttore Sanitario e nel rispetto della normativa vigente.

### **8.6 Certificazione di effettuazione delle prestazioni**

L'utente può richiedere presso la Segreteria la certificazione attestante l'avvenuta fruizione del servizio riabilitativo presso il Poliambulatorio da esibire al proprio datore di lavoro.

### **8.7 Indagine sulla soddisfazione dell'utente**

All'ingresso dei reparti sono posti degli appositi contenitori nei quali l'utente può inserire, in forma anche anonima, le proprie valutazioni sulle prestazioni ricevute. In questo modo la Direzione dispone

di elementi utili per effettuare la relazione annuale di autovalutazione per constatare l'effettivo raggiungimento degli standard prefissati e definire i nuovi obiettivi per il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.

### **8.8 Informazioni Strutturali**

- Il Poliambulatorio è dotato di impianto elettrico conforme ai sensi della norma CEI 64-4;
- Il Poliambulatorio è dotato del Documento di valutazione dei rischi;
- Gli ambienti di lavoro sono sanificati ad intervalli regolari per garantire la massima igiene;
- I bagni sono sanificati ad intervalli regolari per garantire la massima igiene;
- Le attrezzature vengono controllate e sottoposte a manutenzione secondo un preciso programma per garantirne l'efficienza e la corretta funzionalità;
- Il Poliambulatorio ha adottato le misure per la tutela dei dati personali (D.L.gs 196/03 e ss.mm.ii. e Regolamento UE\_2016/679);
- Il Poliambulatorio è dotato di servizi igienici separati per il personale interno e per l'utenza con spogliatoi;
- Il Poliambulatorio è dotato di una rampa di ingresso e di servizi igienici per i portatori di handicap;
- In tutti i locali del Poliambulatorio non è consentito fumare;
- Sono presenti aree attrezzate per attività di gruppo;
- Sono presenti box per attività fisica, strumentale e massoterapia;
- Sono presenti ambulatori medici per visite specialistiche e diagnostiche;
- È presente un'ampia sala di attesa;
- È presente un carrello per le emergenze.

### **8.9 Requisiti Tecnologici**

- L'azienda è in possesso di attrezzature e dispositivi per la valutazione delle varie menomazioni e disabilità di pertinenza riabilitativa;
- Sono presenti presidi necessari e risorse tecnologiche atti allo svolgimento di prestazioni da parte dei medici specialisti e degli altri operatori professionali della riabilitazione;
- Sono presenti attrezzature e presidi per realizzare le varie tipologie di esercizio terapeutico e di rieducazione funzionale negli ambienti dedicati, per attività individuali e/o di gruppo;
- Sono presenti un numero elevato di attrezzature elettromedicali per la terapia fisica e strumentale di supporto a completamento all'esercizio terapeutico.

### **8.10 Direzione Sanitaria**

La Direzione Sanitaria è affidata al Dott.ssa Gabriella Di Gaetano specialista in Medicina Fisica e Riabilitativa

## **9. QUALITA' DEL SERVIZIO**

### **9.1 Premessa**

L'Ambulatorio Polispecialistico Fisiokinesiterapia D'Arpa s.r.l. ha intrapreso un percorso di qualità e di miglioramento del servizio, attraverso la creazione di standard aziendali e la definizione di obiettivi concreti che mirano all'ottenimento della piena soddisfazione dei propri clienti; al rispetto degli obblighi di legge e alla conformità ai requisiti dell'accreditamento al SSR.

### **9.2 Fattori della Qualità**

I fattori della Qualità che il Poliambulatorio monitora sono:

- Conformità dei requisiti
  - Conformità alla norma UNI EN ISO 9001;
  - Conformità ai requisiti per l'Accreditamento col SSR;
  - Conformità alle leggi vigenti;
  - Rispetto delle procedure interne.
- Privacy
  - Sicurezza dei dati;
  - Salvaguardia dei dati.
- Erogazione dei servizi
  - Controlli di qualità interni;
  - Parità di trattamento tra i pazienti;
  - Risoluzione di tutti i reclami;
  - Rispetto dei tempi di erogazione del servizio;
  - Controllo periodico delle disposizioni di sicurezza;
  - Controllo periodico delle attrezzature secondo un preciso programma di manutenzione;
  - Manutenzione periodica della struttura.
- Pulizia e condizioni igieniche della struttura

- Pulizia ordinaria;
- Pulizia straordinaria (radicale).
  
- Formazione ed aggiornamento
  - Corsi di formazione e di aggiornamento del personale amministrativo e paramedico nel rispetto delle disposizioni di legge.

### **9.3 Monitoraggio**

Sulla base dei fattori specifici di Qualità del servizio, il Poliambulatorio si impegna a verificare periodicamente la conformità ad essi, assegnando tale compito a personale competente.

Inoltre, per valutare il grado di soddisfazione dell'Utente/Cliente sulla qualità del servizio offerto, l'Ambulatorio Polispecialistico Fisiokinesiterapia D'Arpa si avvale dei seguenti strumenti:

- Questionari di soddisfazione della qualità;
- Segnalazioni di reclamo ricevute.

Annualmente viene effettuata una verifica del Sistema di gestione per la qualità del Poliambulatorio, in conformità della norma UNI EN ISO 9001:2015, dall'ente di Certificazione RINA Services.

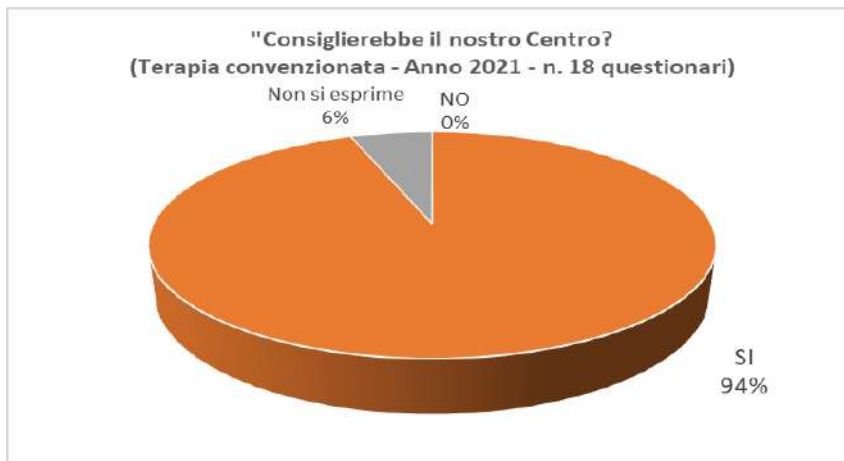
Le attività di ispezione e audit sono propedeutiche al monitoraggio della conformità dei servizi e dei processi rispetto a requisiti prefissati, e consentono di verificare costantemente l'efficienza ed efficacia dei processi, massimizzare la qualità, ridurre i rischi e accrescere la competitività.

## INDAGINE ANNO 2021

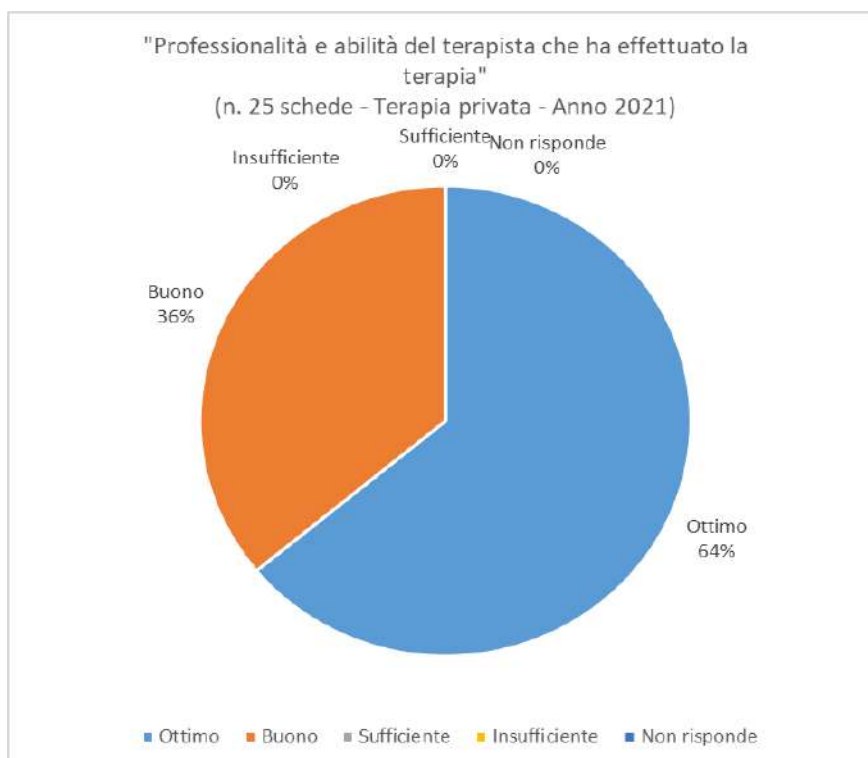
Nell'anno 2021 sono stati analizzati n. 43 questionari di soddisfazione degli utenti/clienti (n. 18 per la terapia convenzionata e n. 25 per la terapia privata).

Dall'analisi è risultato che:

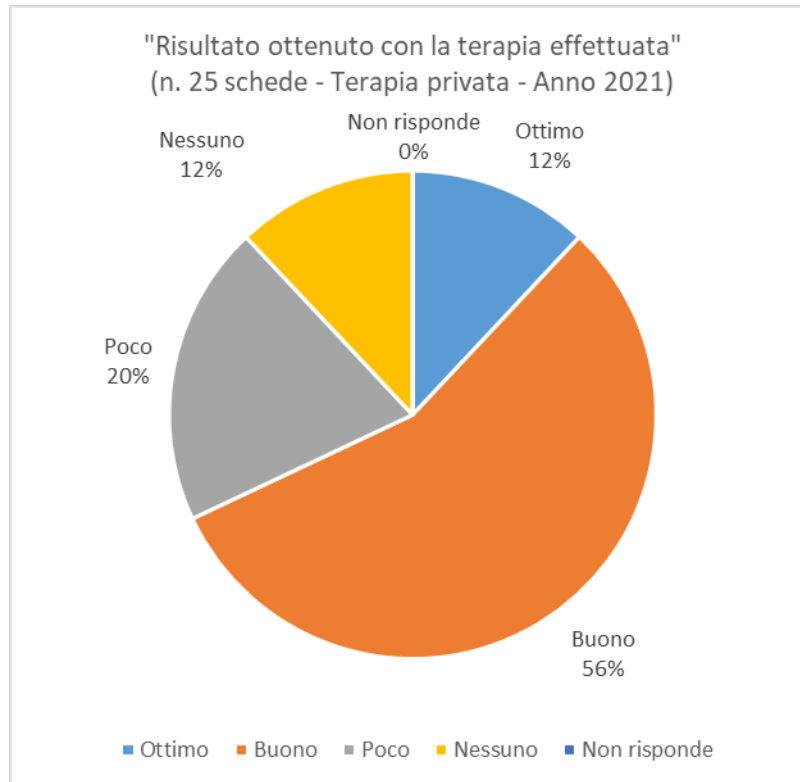
- Alla domanda: “Consiglierebbe il nostro Centro?” il 94% ha risposto SI!



- Alla domanda “Professionalità e abilità del terapeuta?” il 64% ha risposto OTTIMO e il 36% BUONO!



- Alla domanda: “Risultato ottenuto con la terapia?” il 56% ha risposto BUONO e il 12% OTTIMO!



Si riportano alcuni **commenti** presenti nei questionari di soddisfazione:

- Personale gentilissimo ed efficiente. Terapie efficaci. Grazie!
- Sono contenta di essere qui. Sono soddisfattissima della visita. Mi ha spiegato tutto.
- Abbastanza soddisfacente anche il personale dell'accettazione, disponibile e socievole. Cordialità e grazie a presto. Tornerò.



## 10. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

### 10.1 Diritti dell'utente

- L'utente ha diritto ad essere assistito e curato con premura e attenzione da tutto il personale del Poliambulatorio, ad essere individuato con il proprio nome e cognome ed essere interpellato con la particella pronominale "LEI";
- L'utente ha diritto di poter accedere alla struttura senza limitazioni;
- Ogni utente ha diritto alle prestazioni del Poliambulatorio senza distinzioni di sesso, lingua, religione, condizioni economiche, età, etnia ed opinione;
- L'utente ha diritto di ottenere dal Poliambulatorio tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso e alle relative competenze.
- Ha diritto di poter identificare il personale che lo assiste;
- Ha diritto ad ottenere informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi e alla terapia proposta;
- Ha diritto di poter esporre reclami che verranno prontamente valutati e sull'esito dei quali verrà tempestivamente informato dal personale competente;
- Ha diritto di ottenere che i suoi dati personali e i dati relativi al proprio stato di salute vengano tutelati e mantenuti riservati come previsto dal D. Lgs. 196/03 e ss.mm.ii. e dal Regolamento UE\_2016/679;
- Nel caso in cui l'utente dichiarerà di non sentirsi bene verrà fornito di tutta l'assistenza necessaria da parte del personale del Poliambulatorio appositamente addestrato; se l'utente, dichiarando di sentirsi nuovamente bene, decidesse di lasciare il Poliambulatorio, è tenuto a firmare l'apposito modulo di "Scarico delle responsabilità".

## 10.2 Doveri dell'utente

- L'utente deve assumere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, collaborando con il personale medico e tecnico e con la direzione del Poliambulatorio in cui si trova;
- L'accesso alla nostra struttura esprime da parte dell'utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale;
- L'utente è tenuto a rispettare l'organizzazione e gli orari previsti dal Poliambulatorio nell'interesse dell'utenza e del personale. Il mancato rispetto degli stessi può causare disservizi e ostacolare la pianificazione e lo svolgimento di un corretto programma assistenziale e terapeutico;
- All'interno del Poliambulatorio non è consentito fumare;
- L'utente è tenuto a diminuire il livello della suoneria del telefonino nella sala di attesa e a spegnere del tutto il telefonino all'interno dei locali dove si effettuano le sedute di fisiokinesiterapia, il mancato rispetto di questa regola può causare danni ai macchinari e ai telefoni cellulari;
- L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria;
- L'utente, dopo avere effettuato ogni singola seduta terapeutica, deve apporre, nell'apposito spazio preposto sulla propria cartella, la firma di presenza a testimonianza dell'avvenuta fruizione della stessa;
- L'utente deve sottoscrivere l'informativa sul consenso al trattamento dei dati personali;
- Laddove l'utente decida di interrompere autonomamente il trattamento riabilitativo deve comunicarlo al Poliambulatorio presso la Segreteria di modo che vengano rispettati gli adempimenti previsti dalla convenzione entro i tempi stabiliti dalla stessa;
- Nel caso l'utente stia sottoponendosi a terapie private (magnetoterapia, laser terapia, massoterapia, tecarterapia) e sia impossibilitato a sottoporsi alle sedute riabilitative programmate, è tenuto a informare tempestivamente la segreteria del Poliambulatorio e, se il caso, decidere congiuntamente i tempi e le modalità in cui riprendere il trattamento; il mancato rispetto di questa regola comporta l'automatica perdita del proprio turno a favore di un utente inserito nella lista d'attesa e il conseguente inserimento in lista d'attesa.

## 11. INFORMAZIONI ALL'UTENTE E ASPETTI RELAZIONALI

### 11.1 Informazioni all'Utente

Le informazioni relative all'organizzazione ed ai servizi erogati, possono essere richieste al numero telefonico 091-213414/091-6526254 o tramite e-mail [info@fisioterapiadarpa.it](mailto:info@fisioterapiadarpa.it).

Per ulteriori informazioni è possibile visitare il nostro sito [www.fisioterapiadarpa.it](http://www.fisioterapiadarpa.it), inoltre iscrivendosi alla nostra newsletter sarete sempre informati su comunicazioni e novità.

Siamo presenti su Facebook: Fisiokinesiterapia D'Arpa s.r.l. e su Instagram.

E' possibile inviare una recensione e/o un commento su Google Business.

Orario di apertura: Da Lunedì a Venerdì ore 8.30 – 12.30 e 14.30 – 18.30  
Sabato chiuso

### 11.2 Procedura di reclamo

Eventuali reclami o violazioni ai principi ed agli impegni assunti possono essere segnalati di persona al *Responsabile dei Reclami Dott.ssa Carla D'Arpa*, o utilizzando l'apposito modulo predisposto dall'organizzazione.

Al momento della presentazione del reclamo, l'Utente/Cliente deve fornire, oltre le proprie generalità, tutti gli estremi dell'eventuale accaduto, affinché si possa procedere ad una precisa ricostruzione dei fatti.

A questo proposito il Poliambulatorio ha predisposto un apposito modulo ed il personale addetto è a disposizione dell'Utente/Cliente per agevolarlo nella presentazione del reclamo, fornendogli tutte le necessarie indicazioni.

È garantita la riservatezza dei dati trasmessi alla segreteria del Poliambulatorio che è tenuta ad osservare le norme previste sulla tutela della privacy (Regolamento UE n. 2016/679 - GDPR)

L'Azienda si impegna a comunicare la risposta all'Utente/Cliente entro 10 giorni dalla data di ricevimento del reclamo.