fisiomed

CARTA DEI SERVIZI

fisiomed

fisiomed

CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi,** redatta a cura dell'Amministrazione e della Direzione Sanitaria del centro **Fisiomed**, rappresenta uno strumento a disposizione degli utenti che ha lo scopo di rendere accessibile tutte le informazioni riguardanti servizi, tecnologie e capacità delle prestazioni e del personale medico sanitario.

Indice

1. PRESENTAZIONE CENTRO **FISIOMED**

2. VISIONE, MISSIONE E OBIETTIVI

3. VALORI E PRINCIPI FONDAMENTALI

4. STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE DEL CENTRO **FISIOMED**

5. FISIOMED: SERVIZI E PRESTAZIONI

5.1 PRESTAZIONI EROGATE DAL CENTRO

6. ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

7. GESTIONE DEI SERVIZI E STANDARD DI QUALITÀ

7.1 QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

7.2 SEGNALAZIONI E RECLAMI

7.3 CONSENSO INFORMATO E TUTELA DELLA PRIVACY

7.4 TEMPI DI ATTESA

7.5 TARIFFARIO E PAGAMENTO PRESTAZIONI

7.6 FUMO

7.7 PULIZIA

fisiomed

1. PRESENTAZIONE FISIOMED

Chi siamo: Il centro **Fisiomed srl** nasce nel 2009 a seguito di uno studio del fabbisogno sul territorio di Priverno e dintorni e dalla necessità di sviluppare un centro all'avanguardia in grado di offrire servizi di qualità al cittadino. Il centro offre oggi la possibilità di effettuare prestazioni sanitarie per differenti branche:

- Allergologia e Broncopneumologia
- Angiologia e Chirurgia Vascolare
- Cardiologia
- Chirurgia Generale
- Dermatologia e Venereologia
- Diagnostica per immagini
- Dietologia e Nutrizione
- Endocrinologia e Diabetologia
- Gastroenterologia e Proctologia
- Ginecologia ed Ostetricia
- Medicina dello Sport
- Medicina Estetica
- Medicina Interna
- Neurologia e Neurochirugia
- Neuropsichiatria Infantile
- Oculistica e Oftalmologia
- Ortopedia e Traumatologia
- Otorinolarigoiatria
- Podologia
- Reumatologia
- Urologia

Negli ultimi anni la forte richiesta territoriale ha dato al centro la possibilità di estendere l'erogazione in privato di prestazioni anche ai più piccoli, determinando un'importante crescita nell'area d'intervento dedicata a disturbi del Neurosviluppo.

I trattamenti riabilitativi, permettono l'assistenza a bambini con disturbi neuromotori, ritardi cognitivi, disturbi misti dello sviluppo, disturbi del linguaggio, disturbi della coordinazione motoria, disturbi dell'apprendimento.
L'intento del centro **Fisiomed** di utilizzare al meglio le risorse e gli specialisti a disposizione hanno permesso, oggi 2024, di ottenere l'autorizzazione e accreditamento per lo svolgimento di attività in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale riguardante le prestazioni riabilitative nell'età evolutiva, ambulatoriale e domiciliare.

Dove siamo: Il centro **Fisiomed srl** si trova in **Via XXV Aprile, n. 27/29 a Priverno (LT)**, è raggiungibile in auto e in autobus utilizzando i servizi Cotral provenienti dai paesi vicini (Sezze, Roccagorga, Maenza, Sonnino, Terracina) e dalla città di Latina.

2. VISIONE, MISSIONE E OBIETTIVI

Il **Fisiomed**, regolarmente autorizzato per l'erogazioni di prestazione sanitarie e per svolgere funzioni di Poliambulatorio, è nato nel 2009 dalla volontà di fornire ai cittadini del territorio di Priverno e dintorni un centro polispecialistico di riferimento all'avanguardia sul territorio, venendo motivato negli anni al perfezionamento dei servizi offerti ed acquisendo tutte le caratteristiche di qualità e di garanzia che oggi lo contraddistinguono.
Costantemente in crescita, il Fisiomed vuole distinguersi per la grande professionalità, la serietà e la capacità organizzativa che vede lavorare in sinergia il

personale medico e sanitario, avvalendosi dell'utilizzo di strumentazione e tecniche - costantemente rinnovate e adeguate, al fine di offrire al Paziente la massima qualità e accuratezza diagnostica.
Da qui anche il percorso intrapreso negli ultimi anni, che ha portato il centro **Fisiomed** ad ottenere l'accreditamento regionale per l'erogazione di servizi specifici nell'età evolutiva, contraddistinguendosi ancora un volta.

Il centro **Fisiomed** identifica la propria missione nella forte volontà di contribuire al miglioramento e al mantenimento della salute della collettività del proprio territorio, dai più piccoli ai più avanti con l'età, dai più fortunati e privilegiati ai più bisognosi.
Al fine di fornire ed assicurare alta qualità, si prepone che professionisti e tecnologie presenti nel poliambulatorio, siano sempre aggiornati e di eccellenza, dimostrandosi sempre fortemente orientato all'utente e rispettoso di tutti i suoi bisogni.
La Direzione Amministrative e Sanitaria del **Fisiomed**, sulla base della propria Missione e Visione, hanno definito degli obiettivi (generali e specifici) che si impegnano a perseguire con la piena collaborazione di tutte le risorse umane presenti nel centro:

- Ricercare ed assicurare una costante armonia ed efficace comunicazione sia interna, attraverso meeting, che esterna, curando il rapporto con il pubblico interessato;
- Garantire un'accoglienza confortevole, nel rispetto di tutte le tipologie di pazienti;
- Perseguire una politica di gestione delle Risorse Umane (amministrative e medico/sanitarie) che garantisca alta qualità a 360°;
- Continuare a migliorarsi ed avvalersi sempre di professionalità e qualità rispetto alle tipologie di prestazioni erogate: mantenendo una costante formazione e attraverso consultazione e elaborazione di materiale scientifico, partecipazione a corsi e aggiornamenti;
- Incrementare i servizi e le prestazioni per un'offerta sempre più globale e all'avanguardia;

- Incrementare il numero e la varietà di pazienti trattati, ponendosi così alla portata di tutti.

3. VALORI E PRINCIPI FONDAMENTALI

Nel perseguire i propri obiettivi e mantenere standard qualitativi nel rispetto della propria Missione e Visione, il **Fisiomed** eroga i propri servizi basandosi su dei valori e principi fondamentali:

EGUAGLIANZA: le prestazioni sono erogate senza distinzione di sesso, lingua, ceto sociale, condizioni psicofisiche, religione ed opinioni politiche;

IMPARZIALITA': le prestazioni sono erogate attraverso comportamenti obiettivi, equi, trasparenti ed imparziali;

CONTINUITA': il **Fisiomed** garantisce l'erogazione dei servizi in modo continuativo e senza interruzioni al fine di ridurre e/o evitare disagi;

DIRITTO DI SCELTA: il **Fisiomed** garantisce al cittadino il diritto, secondo le normative vigenti, di avvalersi di criteri di massima flessibilità;

APPROPRIATEZZA: le prestazioni sono "appropriate" quando sono al tempo stesso pertinenti rispetto alle persone, circostanze e luoghi, valide da un punto di vista tecnico-scientifico e accettabili sia per i clienti che per gli operatori;

PARTECIPAZIONE: Il **Fisiomed** garantisce all'utente il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti al fine di migliorare il servizio;

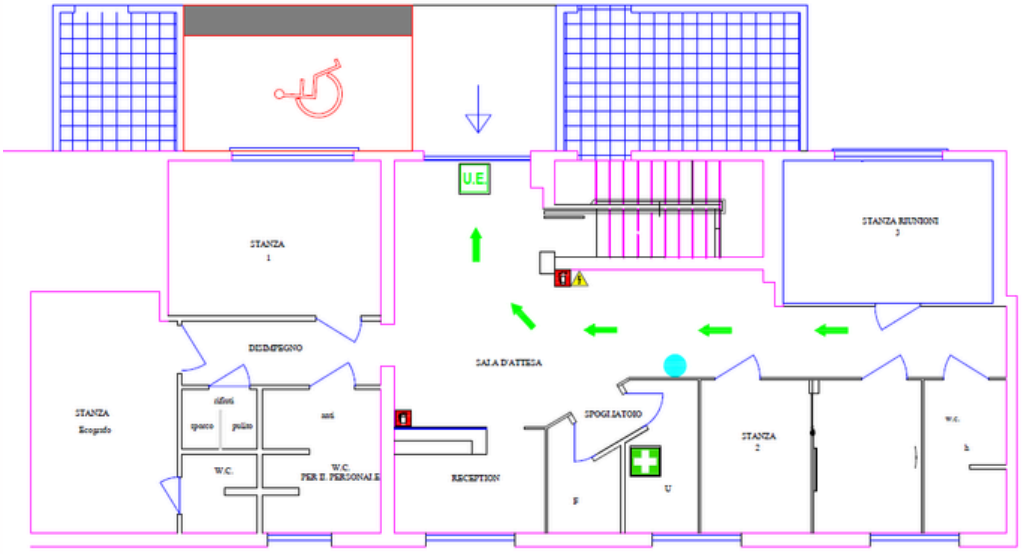
EFFICIENZA ED EFFICACIA: Il **Fisiomed** garantisce l'erogazione di servizi e prestazioni mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino, evitando sprechi di risorse;

TUTELA DEI DIRITTI DELLA DIGNITA', DELLA PRIVACY E DELLA RISERVATEZZA: Ogni utente e operatore deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona, della sua dignità e della riservatezza (Regolamento UE 2016/679).

4. STRUTTURA DEL CENTRO FISIOMED

Il centro **Fisiomed** garantisce il pieno e regolare utilizzo della propria struttura a utenti con disabilità, adempiendo alle norme che determinano i requisiti strutturali e tecnologici così come previsti da normativa.

PIANO RIALZATO



PIANO SEMINTERRATO

- Reception e spazi per il personale e attività amministrative
- Sala d'attesa
- Ufficio adibito ad archivio
- Spazi per visite specialistiche
- Sala per chirurgia ambulatoriale (inclusiva di sterilizzazione e sala risveglio)
- Spazi per terapie riabilitative dell'età evolutiva
- Palestra per la riabilitazione neuropsicomotoria

5. FISIOMED: SERVIZI E PRESTAZIONI

Il centro **Fisiomed** fornisce servizi, ambulatoriali e domiciliari, ad una vasta tipologia di utenza a seconda della necessità, patologia, età.
Ogni prestazione erogata presenta carattere d'urgenza, eliminando ogni barriera e permettendo ad ogni utente di essere trattato allo stesso modo, avvalendosi di tutti i valori sopraelencati nel paragrafo **3** di questa Carta dei Servizi.

5.1 PRESTAZIONI EROGATE DAL CENTRO

Il centro **Fisiomed** nasce come poliambulatorio specialistico privato, e nell'anno corrente (2024) ottiene l'accreditamento regionale per i trattamenti riabilitativi nell'età evolutiva, dando vita al Reparto Riabilitativo "Crisalide".

Le branche specialistiche attive sono:

- **Allergologia e Broncopneumologia**
- **Angiologia e Chirurgia vascolare**
- **Cardiologia**
- **Chirurgia Generale**
- **Dermatologia e Venereologia**
- **Diabetologia e Endocrinologia**
- **Dietologia e Nutrizione**
- **Gastroenterologia e Proctologia**
- **Ematologia**
- **Ginecologia ed Ostetricia**
- **Medicina del Lavoro**
- **Medicina dello Sport**
- **Medicina Estetica**
- **Neurologia e Neurochirurgia**
- **Neuropsichiatria infantile**

- **Neuropsicomotricità età evolutiva**
- **Oculistica e Oftalmologia**
- **Ortopedia e Traumatologia**
- **Ortottica**
- **Osteopatia**
- **Otorinolaringoiatria**
- **Podologia**
- **Psicologia e Psicoterapia**
- **Reumatologia**
- **Urologia**

Attività di Diagnostica per Immagini:

- Esami ecografici (ecografia addominale; ecografia epatica; ecografia renale; ecografia cute e sottocute; ecografia del capo e del collo; ecografia tiroidea; ecografia muscolotendinea; ecografia ginecologica - pelvica e/o endovaginale; ecografia ostetrica - Morfologica, Translucenza Nucale e Bitest; ecografia prostatica transrettale; ecografia testicolare; ecografia mammaria; etc.)
- Ecocardiogramma
- Ecocolordoppler dei tronchi sovraortici
- Ecocolordoppler dei grossi vasi addominali (Aorta addominale)
- Ecocolordoppler degli arti: superiori e inferiori
- RX - Torace, arti inferiori e superiori, colonna, etc.
- Isteroscopia diagnostica
- Colposcopia
- Cistoscopia

Ulteriori Prestazioni Ambulatoriali:

- Epiluminescenza con Videodermatoscopio
- Prove allergiche
- Laringoscopia
- Crioterapia con azoto liquido
- Esame baropodometrico

- Esame Spirometrico
- Elettrocardiogramma (ECG)
- Biostimolazione Intradermica con Vitamine e Aminoacidi
- Bioristrutturazione Intradermica con Acido Ialuronico
- Radiofrequenza medica
- Carbossiterapia
- Peeling (azione su macchie e acne)
- Mesoterapia
- Visita Sportiva: Agonistica e non Agonistica
- Infiltrazioni cortisoniche
- Chirurgia ambulatoriale (Rimozione nevi, intervento di fenolizzazione per l'unghia incarnita, biopsie cutanee; cheratosi seborroica; asportazione di corpi estranei; incisione di ascessi; piccoli noduli emorroidari trombizzati; asportazione o DCT(diatermocoagulazione o Laser CO2) di condilomi esterni; asportazione dei lipomi; cisti sebacee)
- Holter Dinamico Cardiaco
- Prova da Sforzo con cicloergometro

Attività Riabilitative in attività privata:

- Valutazioni, Tutoraggio e Certificazioni DSA
- Terapia ABA
- Terapia riabilitativa Neuropsicomotoria
- Terapia riabilitativa Logopedica
- Terapia Occupazionale
- Terapia riabilitativa Fisioterapica
- Terapia riabilitativa Ortottica
- Potenziamento Cognitivo e Attentivo
- Psicoterapia singola e di gruppo
- Gruppi di Terapia di supporto Psicologico
- Pet Therapy
- Terapia Osteopatica

Attività Riabilitative in Accreditamento:

- Terapia riabilitativa Neuropsicomotoria
- Terapia riabilitativa Logopedica
- Terapia Occupazionale
- Terapia riabilitativa Fisioterapica
- Terapia Cognitiva Comportamentale
- Parent Training

6. ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

Amministratore Unico:

Antonella D'Alessio

email: info@fisiomedpriverno.it

tel: 0773 904549

Direttore Sanitario:

Franco Stirpe - Medico specialista in Pediatria

email: info@fisiomedpriverno.it

tel: 0773 904549

Direttore Amministrativo:

Francesca Rossi

email: francescarossi@fisiomedpriverno,it

tel: 0773 904549

cell: 3515836276

Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (DPO):

Marco Rossi

email: qualisconsulenza@gmail.com

cell: 3931041017

7. GESTIONE DEI SERVIZI E STANDARD DI QUALITÀ

Per meglio garantire la gestione e l'efficacia dei servizi offerti, la piena soddisfazione delle necessità del paziente, e la tutela dei diritti di utenti e operatori, il centro **Fisiomed** si impegna a rispettare obiettivi e standard di qualità adeguati come segue:

COMUNICAZIONE	Il personale è sempre aggiornato e a disposizione per assistere ed informare gli utenti, garantendo la massima trasparenza su modalità di accesso, tariffari e liste di attesa; fornendo adeguate risposte a domande generiche su altri aspetti operativi del centro
ACCOGLIENZA	Il personale si impegna ad essere sempre presente e a comportarsi con cortesia, attenzione, competenza e professionalità
PULIZIA, COMFORT E IGIENE DEL CENTRO	La direzione del centro si impegna ad accogliere utenti e operatori in ambienti adeguatamente organizzati, comodi e puliti, rispettando gli spazi necessari per lo svolgersi delle attività
TUTELA DELLA PRIVACY, DELLA DIGNITÀ E DELLA RISERVATEZZA DI UTENTI E OPERATORI	Il centro si impegna a tutelare la privacy del paziente nel massimo rispetto delle normative vigenti. I dati personali e sensibili del paziente sono conservati in forma cartacea e digitale a loro volta conservati in appositi archivi/database protetti (se digitali tramite password e appositi sistemi informatici) e accessibili al solo personale autorizzato e previo motivazioni giustificate. Il personale è vincolato a segreto professionale e gli ambulatori sono mantenuti chiusi durante l'erogazione delle prestazioni
PROFESSIONALITÀ, ACCURATEZZA E COMPLETEZZA	Il centro si avvale di personale medico e non qualificato e costantemente aggiornato. Sono inoltre garantiti costanti aggiornamenti su servizi e prestazioni erogati all'interno della struttura

Gli standard di qualità vengono monitorati periodicamente attraverso questionari somministrati all'utenza, verifiche ispettive interne e registri interni di controllo. In particolare, vengono somministrati periodicamente questionari di soddisfazione per raccogliere le opinioni dell'utenza affiancati da moduli di reclamo-suggerimento.

7.1 QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE

Il Poliambulatorio verifica periodicamente il grado di soddisfazione degli utenti rispetto ai servizi erogati, all'ambiente e al personale. Il materiale viene raccolto e analizzato in modo tale da poter apportare le dovute modifiche atte a mantenere gli standard di qualità. Il questionario di soddisfazione deve essere posto nell'apposito contenitore nello spazio comune dell'accettazione.

7.2 SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione. L'utente può presentare reclamo presentandosi direttamente in segreteria fornendo oralmente le proprie osservazioni, oppure compilando l'apposito modulo lì distribuito e consegnando lo stesso compilato presso l'accettazione.

7.3 CONSENSO INFORMATO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il paziente legge ed appone la propria firma al modulo del consenso per il trattamento dei dati personali, ai sensi della legge 196/03. La cartella personale dell'utente è conservata in area protetta a disposizione unicamente del medico o terapista competente, a garanzia della riservatezza. Per i minori è necessario la firma e il documento di uno dei genitori/tutore.

7.4 TEMPI DI ATTESA

Premettendo che non è possibile determinare con precisione i tempi di attesi per l'accesso alle varie prestazioni del Poliambulatorio, si forniscono di seguito i tempi medi di attesa:

- Tempi di attesa per prenotazioni: circa 5 minuti
- Tempi di attesa per accettazione: circa 5 minuti
- Tempi di attesa per visite specialistiche: max 20 giorni

7.5 TARIFFARIO E PAGAMENTO PRESTAZIONI

I costi delle prestazioni private sono a disposizione presso la segreteria.
Le prestazioni vengono saldate al momento dell'erogazione, salvo particolari accordi con la Direzione,

7.6 FUMO

Nel Centro è vietato fumare, secondo quanto disposto dalla Legge n.584/75 nonché dalla Direttiva del P.C.M. del 14.12.95 e dall'art.52 -co.20- della Legge n.448/2001.

7.7 PULIZIA

Il centro FISIOMED SRL garantisce la pulizia e sanificazione secondo norma.
Il paziente è tenuto ad osservare le più comuni norme igieniche.

FISIOMED SRL

Via XXV Aprile, 27/29 - 04015, Priverno (LT)

Telefono Segreteria: 0773 904549
Cellulare Segreteria: 334 9933395

Email: fisiomed.09@gmail.com
info@fisiomedpriverno.it

Recapito Amministrativo: 3515836276

PEC: fisiomed@arubapec.it

Orari:
dal lunedì al venerdì - dalle ore 8:30 alle 20:00
Sabato - dalle ore 8:30 alle 13:00.

Reparto Riabilitativo "CRISALIDE"

Recapito Coordinamento: 3513559116
Email: riabilitazione@fisiomedpriverno.it

Revisione Settembre 2024