

Spine Center Project srl Via della Liberazione, 5 Bologna	LA CARTA DEI SERVIZI	Allegato n. 014
		Ed. 02/2020
		Pag 1/4

INDICE

1. INTRODUZIONE
2. PRESENTAZIONE DEL POLIAMBULATORIO, PRINCIPI FONDAMENTALI E POLITICA AZIENDALE PER LA QUALITA'
3. QUALITA' DEL SERVIZIO
4. MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO
5. RECLAMI
6. VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO



Spine Center Project srl Via della Liberazione, 5 Bologna	LA CARTA DEI SERVIZI	Allegato n. 014 Ed. 02/2020 Pag 2/4
---	-----------------------------	---

1. INTRODUZIONE

Il Decreto Legge n.163 del 12 maggio 1995 prevede che tutte le strutture sanitarie che offrono un servizio pubblico, debbano obbligatoriamente dotarsi di una carta dei servizi intesa come uno strumento di tutela dei diritti del cittadino che necessita di prestazioni mediche.

I punti cardine sono:

- => i principi fondamentali che regolano i servizi;
- => l'informazione agli utenti sui servizi offerti, modalità di accesso alla struttura;
- => standard di qualità adottati;
- => l'impegno a valutare la qualità;
- => l'applicazione di forme di tutela per i cittadini quali il reclamo.

2. PRESENTAZIONE DEL POLIAMBULATORIO SPINE CENTER (S.C.), PRINCIPI FONDAMENTALI E POLITICA AZIENDALE PER LA QUALITA'

Il Poliambulatorio S. C. è un'impresa privata che opera nel campo della sanità offrendo servizi di terapia e diagnosi. Svolge in questo una funzione pubblica, rivolgendosi ad un pubblico composto da medici e da terapisti della riabilitazione specialisti e dai loro pazienti (visitatori).

La struttura risponde al fabbisogno ed alla funzionalità del servizio reso quale struttura che eroga prestazioni di assistenza specialistica in regime ambulatoriale, assicurando garanzia di dotazioni strumentali e tecnologiche appropriate per quantità, qualità e funzionalità in relazione alla tipologia delle prestazioni erogabili ed alle necessità assistenziali degli utilizzatori dei servizi.

La struttura assicura condizioni di organizzazione interna con specifico riferimento alla dotazione quantitativa ed alla qualificazione professionale del personale impiegato.

Ha come obiettivo la fornitura di un alto servizio di riabilitazione funzionale con tempi minimi di attesa.

L'attività è rivolta in prevalenza alla terapia fisica di riabilitazione e/o rieducazione funzionale, di rieducazione fisica e medicina dello sport, terapia manuale.

Per i trattamenti e le cure, il Poliambulatorio S. C. si avvale di apparecchiature elettromedicali evolute dell'ultima generazione.

Responsabile e Direttore Sanitaria della struttura è il dr. Saverio Colonna, Medico Chirurgo specialista in Ortopedia e Medicina dello Sport. La stretta collaborazione con terapisti della riabilitazione di sicura esperienza garantisce la possibilità di intervento qualunque sia il problema o la patologia a carattere riabilitativo ortopedico, dismetabolico e cardiologico.

All'interno dei servizi riabilitativi il Poliambulatorio S. C. dispone di una palestra rieducativa.

Il Poliambulatorio opera secondo criteri aziendali in un'ottica di equilibrio economico, patrimoniale e finanziario avvalendosi di strumenti amministrativi di programmazione di

Spine Center Project srl Via della Liberazione, 5 Bologna	LA CARTA DEI SERVIZI	Allegato n. 014 Ed. 02/2020 Pag 2/4
---	-----------------------------	---

breve e medio periodo della propria attività e di controllo sui risultati e sullo scostamento degli stessi rispetto alle attese.

Si inserisce a questo proposito in una realtà territoriale, in cui il vasto bacino di utenza consente di considerare una prospettiva di grande sviluppo, per quanto concerne l'utenza del servizio.

Ha come principio guida la centralità della persona umana nella sua dimensione più profonda, intendendo offrire agli assistiti un trattamento che rispetti il paziente/visitatore come tale.

Per la varietà delle figure professionali presenti si è pertanto tenuti a seguire un'organizzazione, cioè un ordine logico strutturato, proceduralizzato, verificato e controllato, comunque riconducibile alle esigenze dei pazienti/visitatori, in un contesto normativo/legislativo.

3. QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Direzione è intenzionata a seguire un sistema qualità come strumento per raggiungere e tenere sotto controllo gli obiettivi prefissati, in termini sia di tipologia di prestazioni e di servizi che intende erogare sia di volumi di attività che si prefigge di raggiungere.

In modo particolare la Direzione:

- definisce e pianifica la politica aziendale per la qualità;
- mette in atto quanto necessario affinché la politica sia compresa e attuata da tutti i livelli della struttura del poliambulatorio;
- verifica che quanto definito e pianificato sia effettivamente compreso e attuato.
- nella razionalizzazione degli spazi disponibili;
- nell'aggiornamento continuo professionale degli operatori medici e paramedici con lo scopo di migliorare la qualità delle prestazioni nel continuo adeguamento delle apparecchiature elettromedicali, alla innovazione del mercato tecnologico per fornire al paziente/utente il più adeguato supporto anche strumentale.

4. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Il personale del Poliambulatorio è impegnato a fornire a tutti i pazienti informazioni chiare e precise sulle modalità di accesso e sulle prestazioni erogate.

ELENCO ATTIVITÀ

4.1 VISITE SPECIALISTICHE

1. Ortopedia e Traumatologia
2. Fisiatria, fisiokinesiterapia e rieducazione funzionale
3. Medicina dello Sport
4. Cardiologia
5. Medicina Estetica
6. Psicologia
7. Dietologia
8. Terapia del dolore

Medicine non convenzionali

1. Agopuntura
2. Osteopatia

Spine Center Project srl Via della Liberazione, 5 Bologna	LA CARTA DEI SERVIZI	Allegato n. 014 Ed. 02/2020 Pag 3/4
---	-----------------------------	---

4.2 ESAMI

1. Spinometria
2. Spirometria
3. Elettrocardiogramma

4.3 TERAPIE MEDICHE

Terapia infiltrativa ecoguiata e non
 Ossigeno/Ozono terapia
 Terapia Manuale Osteopatica
 Dietologia
 Psico terapia

4.4. FISIOKINESI TERAPIA e RIEDUCAZIONE FUNZIONALE

4.2 ORARIO

Le attività del Poliambulatorio vengono svolte nei seguenti orari:
 dal lunedì al venerdì: dalle ore 08,30 alle ore 20,00

4.3 EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I pazienti che necessitano di fisioterapia vengono inseriti tramite appuntamento concordato in relazione alla disponibilità del paziente e della struttura.
 Il paziente viene preso in carico per tutto l'iter terapeutico.

4.4 TEMPI DI ATTESA

Terapie: i tempi di attesa variano in relazione alla durata della terapia con un massimo di attesa di 20 giorni.

Visite ambulatoriali: i pazienti che necessitano di visite specialistiche urgenti, vengono visitati nel più breve tempo possibile e comunque entro le 72 ore. Per le visite non urgenti entro 10 giorni lavorativi.

5. RECLAMI

E' prevista la possibilità di segnalare il disservizio/ disagio individuati dall'utente/paziente, anche in forma anonima in apposito contenitore posto in sala d'attesa.

6. VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

La Direzione garantisce il riesame annuale del servizio fornito in base agli obiettivi prefissati.


