



# CARTA DEI SERVIZI

Quarta edizione emessa il 30/09/2024

## Sommario

Mission.....	3
Centro Fisioterapico San Giusto.....	4
Sede.....	4
Tipologia di prestazioni.....	4
Qualità e miglioramento .....	5
Principi fondamentali.....	5
Staff clinico e organizzazione sanitaria .....	6
Accettazione amministrativa e segreteria .....	6
Qualità e sicurezza .....	7
Reclami e suggerimenti .....	8
Impegni assunti dal Centro Fisioterapico San Giusto .....	9
Carta europea dei diritti del malato .....	9

## **Mission**

Il Centro Fisioterapico San Giusto è nato con l'obiettivo di realizzare e sviluppare servizi sanitari ad elevata professionalità per la medicina fisica e riabilitazione.

L'Istituto è impegnato in un processo di sviluppo ed organizzazione interna orientato verso un modello di qualità nei servizi, erogati in forma ambulatoriale, che vede al centro il cittadino-utente, senza esimersi al contempo dall'obbligo di un'attenta ed oculata gestione delle risorse.

La Mission Aziendale si concretizza in una incessante ricerca di innovazione e di efficienza, secondo un modello di assistenza sanitaria che consenta la razionalizzazione dei costi e garantisca l'efficacia delle prestazioni, permettendone la più rapida finalità e con un rapporto medico/paziente che rispetti riservatezza e professionalità.

L'adozione e il rispetto della Carta dei Servizi rappresentano per il Centro un'importante tappa nel processo di continuo miglioramento della qualità delle prestazioni erogate al suo interno.

Predisponendo l'offerta di ambulatorio di medicina fisica e riabilitazione e radiologia diagnostica per esami di densitometria ossea ci siamo posti l'obiettivo di perseguire insieme ai nostri clienti: l'affermazione del diritto alla salute. Obiettivo raggiungibile attraverso la prevenzione, la consulenza e la cura. Nel contempo offriamo, a quanti si rivolgono al centro San Giusto la possibilità di essere ascoltati e accolti dal personale medico altamente qualificato.

Il particolare e delicato campo in cui operiamo, salute e tutela del benessere, e la cura di ogni cliente nella sua piena qualità di essere e di paziente, è la nostra priorità. Riteniamo pertanto fondamentale informare, rassicurare e supportare i nostri clienti e le loro famiglie durante il processo accertativo e della cura.

La nostra Carta dei Servizi vuole essere un documento in continua evoluzione e per questo motivo viene costantemente aggiornata.

Uno degli obiettivi del documento è infatti quello di essere uno strumento di facile utilizzo in cui chiunque possa trovare risposte immediate, appropriate e competenti ai propri bisogni.

L'impegno di tutto lo staff ha portato il Centro ad ottenere l'accreditamento istituzionale rilasciato dalla Regione Toscana con decreto dirigenziale 3639 del 10/08/2012, ampliato con decreto 5968 del 09/05/2017, definendo percorsi e

procedure grazie quali la struttura organizzativa ha avviato un percorso di eccellenza, e successivamente con Decreto di accreditamento N. 15410 del 17/07/2023 numero adozione 20412 del 22/09/2023 per la disciplina di MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE E DI RADIODIAGNOSTICA

Riteniamo infatti che la condivisione ed il lavoro di equipe siano presupposti indispensabili per poter erogare un servizio di alta qualità e competenza.

## **Centro Fisioterapico San Giusto**

### **Sede**

Il centro Fisioterapico è ubicato in Porcari (LU) presso la Sede di Via Romana Est 78/2. La struttura fa parte di un edificio di recente costruzione ed è dotata di locali ove svolgere l'attività sanitaria nonché bagni per utenti e operatori e bagni per persone diversamente abili.

Alla struttura possono rivolgersi innanzitutto gli abitanti della piana di Lucca e della Val di Nievole, ma considerando la vicinanza con le arterie di grande comunicazione il CENTRO potrà trovare attrazione per atleti provenienti da tutte Le province limitrofe e dalla Versilia.

La struttura sede dell'ambulatorio offre possibilità di parcheggio ed è ubicata al piano primo dell'edificio. Al suo interno il CENTRO è costituito dalle strutture dedicate all'accoglienza (accettazione ambulatori e segreteria) e dalle strutture di cura per i pazienti (ambulatori specialistici). Presso l'accettazione sono disponibili quotidiani e riviste, nonché materiale informativo: carta dei servizi.

### **Tipologia di prestazioni**

La Direzione Sanitaria è all'interno della struttura stessa e il Direttore si avvale della consulenza di medici specialisti di altre branche.

Il Centro è una struttura sanitaria convenzionata con il Sistema Sanitario Regionale che opera per la disciplina della medicina fisica e riabilitazione a livello ambulatoriale mettendo a disposizione dei pazienti servizi di terapia fisica (elettroterapia galvanica, elettroterapia faradica, elettroterapia interferenziale, correnti diadinamiche, onde d'urto, elettrostimolazioni, ionoforesi, radarterapia,

ultrasuoni, magnetoterapia, laserterapia, onde d'urto radiali, test muscolare, tecar terapia, presso terapia, kinesio-taping, trazioni lombari, manutech, trazioni cervicali,) servizi di massoterapia (massaggio manuale decostrutturante e rilassante, massaggio defaticante sportivo, linfodrenaggio, massaggio connettivale), servizio di chinesioterapia (fisiokinesioterapia segmentaria, rieducazione posturale globale, rieducazione di gruppo, rieducazione perineale, rieducazione vestibolare, recupero post traumatico).

Dal 2018 è stata inserita la disciplina di radiologia diagnostica, nello specifico si possono effettuare esami di Densitometria Ossea in ambulatorio dedicato.

Dal 2023 l'offerta fisioterapica è stata ampliata con le prestazioni ambulatoriali di base di riabilitazione funzionale riferite alla disabilità fisica, con l'obiettivo di portare il paziente a raggiungere il miglior livello di vita possibile sul piano fisico, funzionale, sociale e relazionale.

## **Qualità e miglioramento**

L'obiettivo prioritario lo sviluppo inteso come incremento della qualità e della quantità dei livelli e della tipologia delle prestazioni ambulatoriali. Tale obiettivo è perseguito attraverso il miglioramento e il rinnovamento degli aspetti professionali scientifici, tecnologici, organizzativi e gestionali ed è indirizzato esclusivamente all'effettivo soddisfacimento del bisogno di salute. Peraltro, il Centro Fisioterapico San Giusto riconosce, quale valore prioritario dei propri servizi, il livello di soddisfacimento dei bisogni di salute per tutti i assistiti.

## **Principi fondamentali**

Il Centro Fisioterapico San Giusto si impegna ad operare garantendo:

- rispetto della persona,
- eguaglianza,
- imparzialità

e si impegna altresì ad erogare i propri servizi senza distinzione di età, di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche sociali nei confronti di tutti coloro che richiedono le sue prestazioni.

Tale impegno viene garantito:

- Attraverso l'erogazione delle prestazioni esclusivamente sulla base della gravità del caso e dell'adozione delle liste di prenotazione;
- Con l'obbligo di astensione, da parte di tutti i dipendenti, da atti o da fatti che abbiano il carattere di parzialità o di interesse privato;
- Con la più stretta osservanza dei doveri d'ufficio e deontologici nell'espletamento dell'attività lavorativa.

## **Staff clinico e organizzazione sanitaria**

L'attività svolta all'interno della struttura è organizzata con una grande flessibilità di orario: infatti l'utente paziente ha ampia scelta visto che il Centro dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 20:00. Previo appuntamento, in casi particolari, previo accordo con il medico, è possibile effettuare visite urgenti e motivate anche fuori dagli orari appena descritti.

Questa caratteristica offerta permette al Centro Fisioterapico San Giusto di integrare efficacemente le strutture pubbliche della zona agendo con l'offerta di orari alternativi ad esse.

Il servizio erogato dai professionisti è coordinato dalla signora Marchi Mariachiara.

Direttore Sanitario della struttura è la Dott.ssa Gherardini Maria Rita.

## **Accettazione amministrativa e segreteria**

L'accettazione amministrativa e la segreteria garantiscono, anche telefonicamente al numero telefonico/fax 0583297847 tutte le informazioni amministrative necessarie per la visita o per contattare il singolo medico o professionista.

Le funzioni di segreteria e accettazione sono ricoperte dalla signora Marchi Mariachiara.

Concluse le formalità burocratiche gli verranno consegnate: la brochure di presentazione dell'ambulatorio; l'informativa per il trattamento dei dati sensibili; il questionario di soddisfazione comprendente uno spazio per eventuali osservazioni e consigli.

Il paziente, dopo aver letto l'informativa e la richiesta di consenso per il trattamento dei dati personali, dovrà gentilmente sottoscriverli.

## Qualità e sicurezza

L'accertamento del rispetto degli standard definiti e riportati successivamente, avviene tramite le verifiche ispettive interne che sono pianificate da responsabile qualità con la direzione sanitaria e sono volte a valutare la conformità e l'applicazione del sistema qualità.

Il Centro Fisioterapico San Giusto si prefigge l'impegno di raggiungere uno standard di tempi di attesa e di rilascio di certificazioni ottimali.

Le liste di attesa sono sotto il controllo della Direzione e gli appuntamenti vengono presi per contatto telefonico diretto, tramite segreteria telefonica o e-mail oppure trasferimento di chiamata su utenza mobile appartenente al responsabile di medicina dello sport.

Il Centro Fisioterapico San Giusto, in accordo con la vigente normativa, presta particolare attenzione alla sicurezza dei pazienti e dei visitatori attraverso la predisposizione di adeguate dotazioni e l'attuazione delle misure preventive secondo il piano di sicurezza: adeguata dotazione di mezzi antincendio, pannelli di istruzione nei corridoi, percorsi di evacuazione protetti con impianto automatico di illuminazione d'emergenza, addestramento del personale ambulatoriale.

## Dati quantitativi

La quantità delle prestazioni erogate nell'anno 2023 è indicata nell'elenco seguente:

- ✓ Ambulatoriale riabilitazione: **nr 6250** accessi
- ✓ Ambulatoriale riabilitazione fisica: nr 2870 trattamenti
- ✓ Ambulatoriale riabilitazione strumentale: nr 3380 trattamenti
- ✓ Ambulatoriale visite fisiatriche: nr 350 sedute
- ✓ Ambulatoriale radiodiagnostica densitometria ossea: nr 110 esami.

## **Documentazione clinica e documentazione risultati diagnostica**

Si prevede la consegna del documento clinico dell'attività fisioterapica entro 3 giorni dal giorno della visita, mentre la documentazione dei risultati diagnostici viene consegnata immediatamente all'utente (l'eventuale domanda di ulteriore copia verrà rilasciata entro 3 giorni dalla richiesta).

## **Reclami e suggerimenti**

Nel raggiungimento degli obiettivi di assistenza prefissati, l'ambulatorio di medicina dello sport la fornace garantisce ai propri utenti l'erogazione di prestazioni sanitarie nel rispetto dei principi fondamentali enunciati nella direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e nella carta dei diritti e dei doveri dell'utente malato (G.U. Del 31/05/95).

Inoltre il Centro Fisioterapico San Giusto si pone il problema della tutela e della verifica della qualità delle prestazioni, siano queste di tipo medico o riguardino l'assistenza infermieristica o il comfort della struttura.

Garantire ai propri utenti la possibilità di sporgere reclamo o lamentela a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni, i principi fondamentali dell'assistenza sanitaria, fornisce alla Direzione degli elementi utili a correggere e modificare ciò che non è stato di gradimento dell'utente.

Infatti, particolare attenzione viene riservata ad eventuali reclami e lamentele o ai semplici suggerimenti che possono essere effettuati utilizzando il questionario di soddisfazione a disposizione presso l'accettazione o altro strumento. In ogni caso la Direzione Sanitaria, dopo aver preso in considerazione e analizzato le schede di reclamo, provvede insieme alla Direzione e alle figure coinvolte, ha un'attività istruttoria approfondita, al fine di mettere a punto appropriate azioni correttive.

## **Copertura assicurativa**

La Struttura ha provveduto alla stipula di una copertura assicurativa con la compagnia Generali Italia S.p.a. numero 410219219.



La società, sulla base delle Condizioni di Assicurazione che seguono, presta l'assicurazione fino alla concorrenza delle seguenti somme:

1. massimale aggregato annuo euro 500.000,00;
2. Responsabilità Civile verso Terzi (RCT) euro 500.000,00 per ogni sinistro, con il limite di euro 500.000,00 per ogni persona danneggiata e di euro 500.000,00 per i danni materiali;
3. Responsabilità Civile verso i Prestatori di Lavoro (RCO) euro 500.000,00 per ogni sinistro, con il limite di euro 500.000,00 per ogni Prestatore di Lavoro.

Per ogni informazione si può contattare il numero telefonico 0583 297847 o scrivendo all'indirizzo email: [info@fisiosangiusto.it](mailto:info@fisiosangiusto.it)

## **Impegni assunti dal Centro Fisioterapico San Giusto**

Il Centro Fisioterapico San Giusto si impegna a definire e a mantenere nel tempo un sette di indicatori standard di qualità (tecnico professionali, organizzativi, amministrativi e di qualità percepita dagli utenti), omogenei in area vasta e oggetto di valutazione.

Di seguito si elencano i principali impegni nei confronti dei cittadini: mantenimento dei tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali dei tempi di presentazione dichiarati; presenza di un tutor per ciascun paziente durante la visita; attenzione al cittadino fragile; adozione delle buone pratiche sul rischio clinico e delle raccomandazioni del ministero della salute; rispetto dei percorsi previsti dalla continuità assistenziale; monitoraggio della qualità percepita dei cittadini.

Inoltre il Centro Fisioterapico San Giusto si impegna ad osservare la carta europea dei diritti del malato, che ritiene parte integrante del rapporto con i pazienti.

## **Carta europea dei diritti del malato**

La carta, scritta nel 2002 programma 14 diritti dei pazienti che nel loro insieme, mirano a garantire un alto livello di protezione della salute umana assicurando l'elevata qualità dei servizi erogati dai diversi sistemi sanitari nazionali.

La carta si applica a tutti gli individui, riconoscendo il fatto che le differenze, come l'età, il genere, la religione, lo status socio economico, il livello di alfabetizzazione, ecc..., possono influenzare i bisogni individuali di assistenza sanitaria.

### **1. Diritto a misure preventive**

*Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.*

### **2. Diritto all'accesso**

*Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.*

### **3. Diritto alla informazione**

*Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.*

### **4. Diritto al consenso**

*Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.*

### **5. Diritto alla libera scelta**

*Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.*

### **6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità**

*Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.*

Tutti i dati e le informazioni relative allo stato di salute di un individuo, nonché ai trattamenti

### **7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti**

*Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.*

### **8. Diritto al rispetto di standard di qualità**

*Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.*

Il diritto a servizi sanitari di qualità richiede che le strutture sanitarie e i professionisti

### **9. Diritto alla sicurezza**

*Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.*

### **10. Diritto alla innovazione**

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

I risultati della ricerca devono essere adeguatamente disseminati.

**11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari**

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

**12. Diritto a un trattamento personalizzato**

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

**13. Diritto al reclamo**

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

**14. Diritto al risarcimento**

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.