

Servizi Medici S.r.l.
Via Romana, 40 – 18012
Bordighera HESPERIA (IM)
Tel. 0184.26.14.67
Fax. 0184.26.45.21
www.servizimedici.com



Carta dei servizi

Il Poliambulatorio e Presidio di Medicina Fisica e Rieducazione Funzionale è attivo in Bordighera dal 1958 ed insiste nell'ambito territoriale dell'azienda ASL di Imperia.

Da allora ha saputo distinguersi soprattutto nell'elevatissimo livello di **professionalità** e nella cura dei clienti, raggiungendo invidiabili standard di **soddisfazione** degli stessi.

A coronare questi successi, negli ultimi anni sono arrivati l'**accreditamento Regionale** per la convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale relativo al Presidio di riabilitazione e la **certificazione ISO 9001** del Sistema Qualità da parte del RINA.

La presente Carta dei Servizi ha lo scopo di assicurare agli utenti la conoscenza sulle modalità e le caratteristiche dei servizi forniti dal nostro Centro.

La Carta, oltre a rappresentare il concreto impegno della Direzione a promuovere e garantire la **qualità del servizio**, costituisce anche uno strumento di comunicazione con i nostri clienti, finalizzato a recepire le **reali esigenze** di tutte le persone che entrano nel Centro di riabilitazione Hesperia.

Servizi Medici non opera nessuna discriminazione sociale, politica, economica, di sesso, razza e religione. L'Utente può accedere agevolmente a tutte le prestazioni **senza barriere architettoniche**. Il personale medico e paramedico è dotato di titoli di studio specifici ed è iscritto al relativo Ordine e Collegio professionale.

Direttore Medico di Presidio
Dott.ssa Maria Paola . Maraone

Direttore Tecnico di Struttura
Dott.ssa P. Maraone (Bordighera),
Dott.Keidi Vinjau (Sanremo).

Indice

<i>I nostri Servizi</i>	2
<i>I Principi Fondamentali</i>	4
<i>Modalità di accesso ai servizi</i>	5
<i>Sicurezza, Privacy e Qualità</i>	7
<i>Politica per la Qualità</i>	8
<i>Soddisfazione del cliente e reclami</i>	9
<i>Standard di servizio</i>	10

U.O. Riabilitazione
Sistema di gestione qualità certificato



Membro della Federazione CISQ

RINA

ISO 9001
Sistema Qualità Certificato



I nostri servizi

Servizi Medici opera presso due sedi: Bordighera e Sanremo.

Sede di Bordighera:

1. assistenza specialistica ambulatoriale

- Chirurgia della mano
- Ortopedia
- Diabetologia
- Fisiatria
- Angiologia
- Ginecologia
- Neurologia – Elettromiografia - Elettroencefalogramma
- Psicologia
- Proctologia
- Punto prelievi – analisi del sangue (a cura del laboratorio di analisi Garoglio)



2. Medicina Fisica e Riabilitazione

- Terapia Manuale
- Terapia Fisica – Strumentale
- Attrezzature avanzate:
 - Tecarterapia
 - Pronexibus radiofrequenza
 - Onde d'Urto
 - Pedana stabilometrica
 - Medicina complementare: Artrophyto
 - Terapia Termale MOOR di Neydharting

3. Centro Ambulatoriale di Riabilitazione C.A.R.

L'offerta riabilitativa è dedicata a soggetti con malattia neurologica suscettibili di miglioramento indotto dal trattamento.

Le modalità del trattamento riabilitativo dipendono dalla natura degli esiti e dalla distanza dall'evento acuto e dalla necessità di interventi multidisciplinari, questi ultimi disponibili per i casi di particolare complessità clinica.

Professionisti del team riabilitativo: Medico, Fisioterapista, Neurologo, Logopedista, Psicologo.

4. Diagnostica per Immagini.

- Ecografie con referti rilasciati in tempo reale al termine dell'esame
- Ecocolordoppler

Sede di Sanremo

1. Assistenza specialistica ambulatoriale

- Fisiatria

2. Medicina Fisica e Riabilitazione

- Terapia Manuale
- Terapia Fisica – Strumentale
- Attrezzature avanzate:
 - Tecarterapia
 - Pedana stabilometrica

I principi fondamentali

I diritti sotto riportati, dei quali garantiamo il rispetto, sono tra quelli indicati dal “Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove carte dei diritti del Cittadino”, approvati il 14/06/95 dal Movimento Federativo Democratico, su proposta del Tribunale per i diritti del Malato.

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento: Servizi Medici S.r.l. ispira il proprio operato ai principi di eguaglianza dei diritti di tutti e ciascuno dei propri clienti, senza alcuna discriminazione degli stessi. A tal fine nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

Rispetto: gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

Continuità: Servizi Medici S.r.l. si impegna a garantire un servizio continuo e regolare, e conseguentemente a ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi. In questi casi Servizi Medici S.r.l. provvederà, per quanto possibile, a darne tempestiva e diretta comunicazione agli interessati.

Partecipazione: il cliente ha titolo e diritto di richiedere a Servizi Medici S.r.l. qualsiasi informazione che lo riguardi, nel rispetto della legislazione nazionale in materia di trattamento dei dati personali (privacy). Può inoltre avanzare proposte, suggerimenti, e inoltrare reclami. Nei rapporti diretti con il cliente, Servizi Medici S.r.l. garantisce l'identificabilità del proprio personale e del responsabile della struttura interessata.

Diritto di scelta: l'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.

Cortesia: Servizi Medici S.r.l. si impegna ad improntare alla massima cortesia e trasparenza tutti i propri rapporti con il cliente e con la Comunità servita.

Efficacia ed efficienza: Servizi Medici S.r.l. si pone l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio erogato, e adotta a tale scopo tutte le necessarie ed adeguate soluzioni tecnologiche e organizzative.

Modalità di accesso ai servizi

Prenotazioni: le prenotazioni possono essere effettuate telefonicamente contattando il personale dell' Accettazione oppure di persona, salvo che per le terapie è necessario presentarsi allo sportello. La gestione delle richieste di prestazioni viene effettuata secondo un criterio di cronologia, salvo i casi di urgenza segnalati sull'impegnativa.

N.B. Per le prestazioni in convenzione SSN, il servizio di prenotazione è svolto unicamente dalle ASL competenti sul territorio di residenza del paziente tramite il proprio sportello CUPA (Centro Unico Prenotazione Ambulatoriale); pertanto i tempi di attesa e di appuntamento non dipendono da Servizi Medici Hesperia.

Documentazione necessaria: Il paziente, per accedere alle prestazioni in regime di convenzione SSN, deve essere munito di:

- documento di Identità
- codice fiscale
- libretto sanitario
- richiesta del medico curante
- eventuali tessere o certificati di esenzione

Orario di apertura

L'Utente accede al servizio, aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 18.00, con possibilità di apertura prolungata, ed eventualmente anche al sabato, secondo le esigenze degli specialisti.

Informazioni sanitarie: il Paziente può richiedere ai medici informazioni e consigli sanitari riguardanti il percorso riabilitativo e l'esito delle prestazioni. Copia del Documento Sanitario sarà rilasciato al paziente quale informativa per il medico di medicina generale.

Dove Siamo:

Sede di Bordighera

Servizi Medici Hesperia ha sede in via Romana 40, a 10 metri dall'incrocio con Corso Italia, servita dai mezzi pubblici (autobus e corriere) ed è a circa 700 metri dalla stazione ferroviaria.

Contattaci

Via Romana 40
18012 - Bordighera (IM)

tel.: 0184 261467 fax.: 0184 264521

e-mail: info@servizimedici.com

sito Internet: www.servizimedici.com

ORARIO: 9-18



Sede di Sanremo

Contattaci

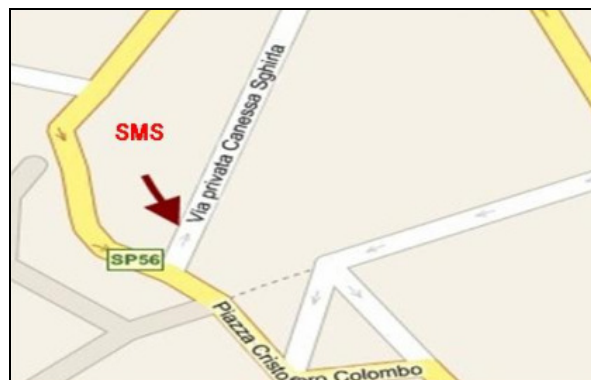
Via Privata Canessa, 3
18045 - Sanremo (IM)

tel. e fax : 0184 53.27.11

e-mail: info@servizimedici.com

sito Internet: www.servizimedici.com

ORARIO: 9-18



Sicurezza, Privacy e Qualità

SICUREZZA

La Servizi Medici S.r.l. adotta tutte le disposizioni legislative e normative in materia di sicurezza per i pazienti, per il pubblico e per i lavoratori. Sono adottate tutte le misure di sicurezza antincendio, quelle per la gestione delle emergenze e del Pronto Soccorso, quelle di igiene per gli ambienti, la strumentazione, i medicinali ed il materiale medico e paramedico.

È garantita la costante presenza di un Medico durante gli orari di apertura come previsto dalla normativa in vigore.

La sicurezza delle apparecchiature è garantita mediante un apposito programma di manutenzione preventiva e controlli periodici imposti dalla legge da parte di personale esperto e responsabile.

PRIVACY

Il trattamento dei dati personali (sensibili e non) è effettuato in conformità al nuovo D.Lgs. 30/06/2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali". All'accettazione del cliente, il personale consegna il modulo per la raccolta della firma di consenso al trattamento dei dati che comprende l'informativa obbligatoria redatta ai sensi del Decreto in oggetto.

Il Decreto impone, oltre al trattamento dei dati da parte del solo personale autorizzato, anche l'adozione di misure di sicurezza per proteggere l'integrità e la riservatezza dei dati di natura cartacea e informatica.

QUALITÀ

La Servizi Medici S.r.l. opera secondo un Sistema di Gestione per la Qualità implementato per ricercare la completa soddisfazione del cliente ed il miglioramento continuo. Questo sistema ha ottenuto nel 2006 la certificazione di conformità alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008 dal RINA, un Organismo indipendente accreditato SINCERT/ACCREDIA.

Nella sala d'aspetto viene periodicamente messo a disposizione un **questionario** per sondare in maniera oggettiva il livello di soddisfazione del cliente; il questionario viene proposto a tutti i clienti al momento del loro ingresso nella sala d'aspetto.

Per rilasciare **commenti, segnalazioni o reclami**, il personale della reception mette a disposizione l'apposita modulistica da compilare, a cui seguirà l'iter previsto dalla procedura per assicurarne la puntuale presa in considerazione. Il modulo per i reclami (Rapporto di Non Conformità) garantisce una risposta al recapito indicato **entro le 48 ore lavorative**.

Politica per la qualità

La Direzione dell'organizzazione è costituita dalla proprietà dell'Azienda che riconosce l'essenzialità del proprio impegno e coinvolgimento nell'adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità e che questa rappresenta una decisione di valore strategico.

Missione

Garantire la tutela del diritto alla salute mediante l'effettuazione di attività clinico/diagnostica, riabilitativa e di recupero e rieducazione funzionale tese a consentire o la diagnosi e la cura precoce delle malattie dei pazienti o il massimo recupero possibile delle funzioni lese in seguito ad eventi patogeni o lesionali, prevenendo le menomazioni secondarie e curando la disabilità e permettendo così una miglior qualità della vita. La Direzione si impegna ad offrire un servizio sempre rispondente alle aspettative della clientela attraverso il continuo miglioramento dei processi operativi, del servizio e dell'attrezzatura utilizzata, anche al fine di poter supportare e soddisfare adeguatamente l'impegno assunto nei confronti del SSN per il quale il centro svolge attività in regime di accreditamento.

Visione

Nel panorama degli erogatori di servizi sanitari pubblici e privati del territorio, essere identificata dalle istituzioni e dalla popolazione come una struttura sanitaria di riferimento, regolarmente autorizzata, professionalmente qualificata e riconosciuta per offrire servizi di qualità, rispondenti ai valori aziendali adottati, alle normative vigenti ed alle aspettative dei clienti. Intenzione della Direzione è quella di porre la massima attenzione ai bisogni assistenziali della popolazione, valutando, quando ne ricorrano i presupposti e le condizioni, l'attivazione di nuovi servizi volti a soddisfare dette necessità.

Valori aziendali

La politica aziendale è identificata principalmente nell'ambito dello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione, la strumentazione e l'operatività del presidio. I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati: professionalità, disponibilità e responsabilizzazione del personale, efficienza ed efficacia organizzativa, coinvolgimento dell'utente. I principi fondamentali e le caratteristiche di qualità del servizio sono descritte nella "Carta dei Servizi" predisposta dalla Direzione, resa disponibile al pubblico e comunicata a tutto il personale ed ai collaboratori interni.

L'organizzazione persegue i seguenti **obiettivi generali**:

- Mantenere efficace il proprio Sistema Qualità certificato in base alla Norma Internazionale UNI EN ISO della serie 9001.
- Mantenere un efficace il sistema di comunicazione con i propri fornitori ed i propri clienti soddisfacendoli tramite la fornitura puntuale di servizi di qualità, conformi ai requisiti.
- Mantenere la propria attenzione sulla soddisfazione del Cliente, assicurando che le esigenze e le aspettative degli Utenti siano determinate, comprese a tutti i livelli aziendali e convertite in requisiti, e che sia monitorato il livello di soddisfazione raggiunto.
- Soddisfare il proprio personale, attraverso il miglioramento continuo del modo di operare e l'addestramento necessario allo svolgimento delle proprie mansioni e all'attuazione del programma della qualità.
- Diffondere la Politica per la qualità, stabilire gli obiettivi per ciascuna funzione aziendale e ottenere l'impegno per il miglioramento continuo da parte di tutto il personale.
- Assicurare il rispetto della collettività, con un comportamento aziendale responsabile ed attento alla sicurezza, all'igiene del lavoro e alla protezione dell'ambiente.
- Assicurarsi che vengano recepiti gli obblighi legali e regolamentari al fine di un puntuale adeguamento dei propri servizi alla normativa cogente.
- Effettuare un efficace controllo di gestione per mantenere adeguata la disponibilità di risorse destinate a realizzare il miglioramento continuo dell'azienda.

La Direzione dell'organizzazione si impegna a riesaminare almeno annualmente la Politica per la qualità, definendo e riesaminando gli obiettivi per la qualità contestualmente al Riesame da parte della Direzione, per confermarla o aggiornarla secondo le esigenze.

Bordighera, 07/01/2015

Il Presidente
M. Terzi

Soddisfazione del cliente e reclami

Il livello di soddisfazione del cliente è valutato sulla base della rielaborazione dei dati provenienti dai clienti (giudizi, numero) attraverso il modulo "Questionario sulla soddisfazione dei clienti" e sulla base del contenuto dei reclami.

I moduli di soddisfazione del cliente e del reclamo (immagini sottostanti) sono a disposizione dei clienti presso le sale d'aspetto e permettono all'utente di esprimere in forma anonima il proprio giudizio sui punti di forza e di debolezza del centro e di comunicare eventuali richieste, segnalazioni, suggerimenti oppure reclami.

Il questionario, una volta compilato, dovrà essere inserito nelle apposite cassettoni di raccolta chiuse a chiave ed a disposizione dell'amministrazione.

Tutti i reclami saranno visionati giornalmente al fine di effettuare le dovute valutazioni e poter dare una risposta rapida, entro quindici giorni, al cliente.

Periodicamente tutti i questionari vengono raccolti e riesaminati da RSQ per confrontare l'andamento dei giudizi espressi con gli obiettivi annuali dell'Azienda.

SERVIZI MEDICI HESPERIA		SERVIZI MEDICI S.R.L. Via Romana, 40 - 18012 Bordighera IM Tel. 0184.26.14.67 FAX 0184.26.45.21 www.servizimedici.com info@servizimedici.com	
Questionario sulla soddisfazione del cliente Programma di valutazione e miglioramento della qualità			
Esprimi un giudizio per ogni domanda con una X su una delle tre figure.			
Servizio di accoglienza e informazioni?			
Pulizia e ordine dei locali?			
Funzionalità delle attrezzature/macchine?			
Professionalità dei terapisti?			
Disponibilità del medico?			
Rispetto della privacy?			
Tempi di attesa?			
Efficacia (beneficio) delle nostre cure?			
Convenzionata ASL?	SI [] NO [] In parte []		
Provenienza (città/Nazione)			
Sul retro troverà uno spazio libero per suggerimenti e le istruzioni per inoltrare reclami.			

SERVIZI MEDICI HESPERIA		SERVIZI MEDICI S.R.L. Via Romana, 40 - 18012 Bordighera IM Tel. 0184.26.14.67 FAX 0184.26.45.21 www.servizimedici.com info@servizimedici.com	
Questionario sulla soddisfazione del cliente Programma di valutazione e miglioramento della qualità			
Spazio per suggerimenti o reclami			
In caso di reclamo compilare e consegnare al personale della Direzione: Cognome e nome Recapito per ottenere una risposta (indirizzo, telefono, mail, fax) Data e firma			

* GIUDIZIO POSITIVO = 10; GIUDIZIO NEUTRO = 5; GIUDIZIO NEGATIVO = 0).

SERVIZI MEDICI HESPERIA		SERVIZI MEDICI S.R.L. Via Romana, 40 - 18012 Bordighera IM Tel. 0184.26.14.67 FAX 0184.26.45.21 www.servizimedici.com info@servizimedici.com	
Reclami da parte del cliente			
Compilare e consegnare al personale della Direzione:			
Cognome e nome			
Recapito per ottenere una risposta (indirizzo, telefono, mail, fax)			
Data e firma			
Spazio per suggerimenti o reclami			

Standard di servizio

La Servizi Medici S.r.l. dichiara di rispettare i seguenti standard di servizio:

Erogazione del servizio	
Totale di visite eseguite all'anno/totale di visite prenotate sui posti a disposizione	=100%
N° prestazioni fisioterapiche erogate all'anno/n° prestazioni fisioterapiche prescritte dai medici Fisiatri	=100%
Numero massimo di reclami formali (Rapporti di Non Conformità compilati e corredati da nominativo e recapito del cliente)	<5
Tempo fra la prenotazione e le prestazioni (media dei gg di attesa rilevati settimanalmente)	
Visite fisiatriche SSN (ASL)	Lista di attesa ASL
Terapie fisiche	15
Terapia Manuale e/o Tecar Terapia	3
Riabilitazione SSN (ASL)	20
Neurologia e Centro Ambulatoriale di Riabilitazione	10
Prestazioni di diagnostica per immagini	5
Livello di beneficio dopo la terapia	
Beneficio medio dichiarato sui questionari (privati e ASL)	> 8
Riabilitazione in convenzione per urgenze postoperatorie (da mod. follow-up)	Rec. Funzionale medio > +3 Solievo dolore medio > +3
Progetti riabilitativi del Centro Ambulatoriale di Riabilitazione (da mod. follow-up)	Rec. Funzionale medio > +3 Solievo dolore medio > +3
Terapia Manuale e/o Tecar Terapia (privati)	Rec. Funzionale medio > +3 Solievo dolore medio > +3
Soddisfazione dei clienti, giudizio medio*.	
N° questionari raccolti	>70
Media dei giudizi raccolti	>9,00

ATTENZIONE

Il cliente che ravvisasse casi di mancato rispetto dei sopra citati parametri è pregato di segnalarlo tramite l'apposito modulo per i reclami a disposizione in accettazione