

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

Codice	Denominazione	Data emissione	Data ultima revisione	Luogo Archiviazione	Responsabile	Livello diffusione
CDSS	Carta dei servizi Sanitari	1 ottobre 2004	30 dicembre 2016	Direzione	Direzione aziendale	Tutti gli operatori

PRESENTAZIONE E IMPEGNI

Con la Carta dei Servizi FISIOKINETIC dichiara gli impegni che si assume nei confronti dei propri utenti.

L'adozione della Carta dei Servizi rappresenta un importante passo nel processo di miglioramento della qualità dei servizi e del coinvolgimento dei cittadini utenti.

La Carta dei Servizi è stata redatta con l'apporto dei responsabili delle strutture organizzative e con un ampio coinvolgimento del personale interno dell'azienda.

Con questo strumento si mira ad incentivare la tutela al diritto alla salute, offrendo ai propri clienti un'ampia informazione sull'organizzazione dei servizi e definendo precise modalità di tutela, nel rispetto e in adesione dei principi di trasparenza amministrativa.

Questo primo documento sarà suscettibile di revisioni periodiche, man mano che il processo di miglioramento innestato progredirà e comunque con periodicità almeno annuale.

Già fin d'ora si intende:

- o delineare l'attuale quadro organizzativo;
- o presentare i principali servizi offerti;
- o indicare le modalità di accesso ai vari servizi;
- o individuare il referente addetto ai rapporti con il pubblico;
- o adottare misure per la tutela dei diritti dei cittadini;
- o facilitare l'accesso all'utenza, rendendola partecipe dello sviluppo dei servizi;
- o migliorare l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni erogate;
- o sviluppare le iniziative per la formazione permanente del personale medico e non;
- o garantire la privacy dell'utente;
- o avviare ricerche mirate al gradimento dei servizi da parte dell'utenza;
- o avviare l'indagine epidemiologica.

La presente Carta dei Servizi è stata adottata il 1 ottobre 2004 e portata a conoscenza di tutti i soggetti interni all'azienda.

IL DIRETTORE
(Dott. Sergio Califano)



FISIOKINETIC
CENTRO MEDICO RIABILITATIVO
by Istituto di Medicina dello Sport di Firenze

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA, PRINCIPI FONDAMENTALI E SERVIZI OFFERTI

1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

FISIOKINETIC nasce nel settembre 2004 e inizia la sua attività il 4 aprile 2005.

Promotore di FISIOKINETIC è la proprietà dell'Istituto di Medicina dello Sport di Firenze che ha inteso in tal modo rispondere alla sempre più rilevante domanda dei praticanti attività fisica, motoria e sportiva nell'ambito non solo della Terapia fisica e riabilitazione post traumatica, ma anche nella prevenzione delle più comuni patologie muscolo-scheletriche e nella valutazione di particolari aspetti connessi all'attività motoria.

FISIOKINETIC si avvale quindi della notevole esperienza maturata dall'Istituto di Medicina dello Sport di Firenze sin dal 1950 e va ad inserirsi in un progetto di più vaste dimensioni e più attori, che pone al centro dell'attenzione il benessere psico fisico dell'individuo nella sua accezione più estesa, con l'obiettivo di concorrere al suo mantenimento e miglioramento.

FISIOKINETIC è deputato a:

- ✓ favorire - nei tempi più brevi possibili- il recupero e il ripristino delle funzioni e della condizione di benessere dei soggetti traumatizzati o affetti da patologie muscolo - scheletriche;
- ✓ favorire - nei tempi più brevi possibili- il recupero e il ripristino delle funzioni e della condizione di benessere dei soggetti praticanti attività sportive traumatizzati o affetti da patologie muscolo - scheletriche;
- ✓ la promozione e l'incentivazione di studi e ricerche scientifiche di medicina applicata all'esercizio fisico, alla riabilitazione e prevenzione dei traumi, infortuni e delle più diffuse patologie muscolo scheletriche;
- ✓ la promozione di uno stile di vita attivo, in sintonia con i P.S.N. e P.S.R.

Per il raggiungimento di tali obiettivi la struttura può convenzionarsi con Enti ed Istituzioni pubbliche e private, sportive e non.

In essa inoltre si può svolgere ogni altra attività che le leggi vigenti consentono a coloro che sono iscritti all'Ordine Professionale dei Medici Chirurghi ed Odontoiatri.

Le finalità su menzionate si realizzano attraverso attività:

- ✓ di diagnosi e terapia fisica e riabilitativa;
- ✓ di valutazioni morfo-funzionali mirate;
- ✓ scientifica e culturale con promozione di studi e ricerche scientifiche di medicina applicata all'esercizio fisico, alla riabilitazione e prevenzione e formazione ed aggiornamento del personale medico e paramedico.

FISIOKINETIC è situato in Firenze, via del Ferrone n.5, alle pendici della collina di Marignolle dal versante di Soffiano, nell'area ex-SMA, che comprende un immobile di proprietà privata di terzi di circa 10.000 mq immersi in un area verde e panoramica (circa 7 ettari), in uno dei luoghi paesaggistici più affascinanti di Firenze.

Questa area comprende un impianto fitness e benessere tra i più grandi della Toscana e nello stesso immobile di FISIOKINETIC, l'Istituto di Medicina dello Sport di Firenze e diversi studi medici.

La posizione dell'immobile è tale da consentire una agevole raggiungibilità (a 500 mt dall'Ospedale di Torregalli sul versante di Scandicci, direzione via di Soffiano), a 300 mt. dal capolinea (Cimitero della Misericordia di Soffiano) della linea 6 ATAF in via di Soffiano sul versante di Firenze, a circa 1,5 km. dal termine della superstrada Firenze Pisa Livorno dalla quale si può raggiungere evitando completamente il traffico cittadino svoltando verso Scandicci (direzione Viale Nenni, Via del Filarete), a 1,5 Km dal Ponte alla Vittoria

Autorizzazione Comune di Firenze n°2005/DD/02979 del 01/04/2005

Direttore Sanitario: Dott. Sergio Califano, specialista in medicina dello sport

Via del Ferrone, 5 – 50124 – Firenze P.IVA e C.F. 05462410480

☎ +390553900130 📠 +39055352200 www.medicinadello sport.fi.it

(direzione Viale Talenti, Viale Nenni, Via del Filarete), a 1,5 Km da Porta Romana (direzione via Ugo Foscolo, via Morelli).

Esiste nell'area un parcheggio riservato per gli utenti a soddisfare il max. turn over orario teorico.

Le attività di accettazione, amministrative, gestionali e una parte degli spazi attesi sono condivisi con l'Istituto di Medicina dello Sport di Firenze.

Le attività tipiche si svolgono in circa 700 mq. ove in ambienti moderni, confortevoli (tutti climatizzati) e nel rispetto della privacy e dignità degli utenti, sono collocati una ampia palestra, attrezzata con strumenti per la riabilitazione e valutazione posturale e biomeccanica, una piscina progettata per la riabilitazione in acqua, box per i trattamenti strumentali, spogliatoi –anche singoli-, ambulatori per le visite specialistiche.

Tutte queste attività sono svolte in regime libero professionale.

La sede risponde naturalmente a tutti i requisiti in tema igienico sanitario e di prevenzione sui luoghi di lavoro, nonché di accessibilità e utilizzo per i disabili.

FISIOKINETIC si avvale per la sua operatività dell'esperienza acquisita dall'ISTITUTO con un programma software che lo pone all'avanguardia nell'informatizzazione dei servizi agli utenti nel proprio settore, che consente la completa automatizzazione di tutte le fasi dalla prenotazione all'accettazione e visita con l'archiviazione elettronica di tutti i dati della scheda clinica e degli esami svolti, a costituire una banca dati in linea sempre consultabile unica nel suo genere. La piattaforma è "aperta" nel senso che può essere implementata in relazione alle variate esigenze. Questo progetto ha richiesto 5 anni di investimenti, progettazione e test di affidabilità, e si è arricchito di un sistema di messaggistica SMS per interagire con l'utente, mentre è in via di definizione un modulo per la gestione tipica dell'attività fisioterapica.

FISIOKINETIC è autorizzato dal Comune di Firenze garantisce le proprie prestazioni a tutti i cittadini italiani e stranieri in forma programmata.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi:

- a) **Eguaglianza:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche.
- b) **Imparzialità:** i servizi sono erogati adottando verso gli utenti comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.
- c) **Rispetto della dignità:** i servizi sono erogati garantendo all'utente la riservatezza, l'informazione e il rispetto della personalità.
- d) **Continuità:** i servizi sono erogati, nei limiti dell'organizzazione, in maniera continuativa e senza interruzioni.
- e) **Diritto di scelta:** l'utente ha diritto di scegliere il professionista erogatore della prestazione nell'ambito e nei limiti della organizzazione del servizio.
- f) **Partecipazione:** L'utente ha diritto di accesso ai documenti amministrativi ed alle informazioni che lo riguardano, per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti; tale diritto non può essere esercitato se non nella salvaguardia della riservatezza dei terzi. I meccanismi di tutela sono regolati secondo quanto disposto nella Sezione Terza della presente carta dei servizi. L'utente può inoltre prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Direzione acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio.
- g) **Assistenza:** all'utente è garantito l'ausilio del personale per accedere ai servizi e ricevere tutte le informazioni ritenute necessarie.
- h) **Efficienza ed efficacia:** il servizio è costantemente impegnato a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza e di efficacia.

3. ASSETTO ORGANIZZATIVO

Nel settembre 2007 a seguito del riassetto complessivo dei servizi dell'Istituto di Medicina dello Sport di Firenze, con l'introduzione dei "PERCORSI DELLA SALUTE", anche FISIOKINETIC ha strutturato il suo servizio in funzione di tale riassetto.

I percorsi della salute semplificano e rendono più intuitivo l'approccio degli utenti ai servizi del nuovo Istituto e soprattutto evidenziano le importanti novità che si sono rese possibili nella nuova sede.

I percorsi della salute integrano le molteplici esperienze e professionalità del nuovo Istituto, raccordandosi anche con FISIOKINETIC.

Sono stati razionalizzati "percorsi fisioterapici e riabilitativi" pensati non solo per gli sportivi, ma per tutta la popolazione.

Per gli sportivi è stato istituito uno specifico servizio di recupero del gesto tecnico coordinativo sul campo a completare la fase di riabilitazione "classica", per un ritorno all'attività nella massima sicurezza.

In conseguenza accanto al consueto organigramma ne è stato formulato uno in funzione della nuova strutturazione che è quello rappresentato in sala di attesa per una migliore comprensione e accessibilità degli utenti:

L'organico di FISIOKINETIC è così composto:

DIRETTORE con l'incarico della DIREZIONE SANITARIA	Dott. Sergio CALIFANO
VICE DIRETTORE Specialista in Fisiatria Coordinatore attività fisioterapica	Dott. Flavio ALESSANDRI
MEDICI CONSULENTI	
Dott. ALLEGRA Marco	sp. ortopedia e traumatologia
Dott. CASTELLANI Lorenzo	sp. ortopedia
Dott. MELCHIORRE Daniela	sp. reumatologia
Dott. MOUCHATY Homere	sp. Neurochirurgo
Dott. SUMMA Pier Paolo	sp. ortopedia e traumatologia
FISIOTERAPISTI	
CECCHI Silvio	fisioterapista
LARI Giorgio	fisioterapista
BIZZARRI Sofia	fisioterapista
NYBERG Lovisa Sofia Johanna	fisioterapista
MENICHETTI Fabio	fisioterapista sp. Osteopatia
STAFF DI DIREZIONE*	
Sig.ra CONDINO Francesca	RESPONSABILE ACCOGLIENZA - S.I.S. e U.R.P.
Sig.ra LUCCHESI Sara	AMMINISTRAZIONE
Sig.ra OLIVIERI Silvia	SEGRETERIA

ACCOGLIENZA*

Sig. BRUNETTI	Lorenzo
Sig.ra GELLI	Sabrina
Sig.ra MELLI	Irene
Sig.ra FALCIANI	Ester

“PERCORSI della SALUTE” - ORGANICO

FISIATRIA e TRAUMATOLOGIA dello SPORT

Dott. Flavio Alessandri Coordinatore

ONDE D'URTO

Dott. Sergio Califano

ORTOPEDIA

Dott. Marco Allegra

Chirurgia artroscopica del ginocchio - Chirurgia protesica

Dott. Lorenzo Castellani

FISIOTERAPIA e RIABILITAZIONE

Cecchi	Silvio
Lari	Giorgio
Nyberg Lovisa	Sofia J.
Bizzari	Sofia

Nota Bene:

* ATTIVITA' ESPLETATE DALL'ISTITUTO di MEDICINA DELLO SPORT DI FIRENZE per conto di FISIOKINETIC e regolate da apposita convenzione

Tutti i collaboratori sanitari sono in possesso dei requisiti di legge per poter operare attestati dalla documentazione prodotta e da autocertificazione, tutte conservate nel Registro dei Collaboratori Sanitari, custodito in Direzione.



SEZIONE SECONDA

MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

FISIOKINETIC eroga prestazioni di terapia fisica e riabilitazione, diagnostiche, terapeutiche e a carattere di prevenzione.

FISIOKINETIC garantisce tali prestazioni a tariffe libero-professionali.

E' stato redatto un Regolamento Igienico Sanitario che è parte integrante di questo documento e viene esposto al pubblico con tutte le indicazioni utili. Il Regolamento è aggiornato periodicamente, ogni qualvolta si rende necessario.

PRESTAZIONI EFFETTUABILI

VALUTAZIONE DIAGNOSTICA E PREVENTIVA
▪ Visita Fisiatrica
▪ Visita Ortopedica
▪ Esame Posturale
▪ Test per la valutazione dell'Equilibrio - Balance System
▪ Test per la valutazione del Passo- Gait Trainer
▪ Test Isocinetico
IDROKINESI TERAPIA e RIABILITAZIONE IN ACQUA
▪ Idrogalvanoterapia distrettuale
▪ Rieducazione in acqua individuale assistita
▪ Rieducazione in acqua assistita
▪ Percorso vascolare
▪ Massaggio subacqueo
TERAPIE STRUMENTALI
▪ Laser Co2
▪ Laser neo dimio yag
▪ Onde d'urto
▪ ELETTROTERAPIA
o Elettrostimolazioni
o Elettroanalgesia – TENS
o Correnti diadinamiche
▪ Ionoforesi
▪ Ultrasuoni
▪ Ipertermia
▪ Magneto terapia distrettuale
▪ Magneto terapia Total body
▪ Endermologie per massaggio vacuum (drenante) decontratturante, cellulite,antiedema
▪ Tecarterapia
TERAPIA FISICA e KINESITERAPIA
▪ Kinesiterapia
▪ Kinesiterapia con isocinetica
▪ Riabilitazione Isocinetica
▪ Massoterapia (decontratturante, sportiva, classica)
▪ Linfodrenaggio
▪ Trazioni Cervicali
▪ Infiltrazioni Lombari
▪ Mesoterapia
▪ Recupero del gesto tecnico e riatletizzazione
SERVI ZI EXTRA
▪ Spogliatoio individuale

FISIOKINETIC è aperto al pubblico dal 1 settembre al 31 maggio dal LUNEDI al VENERDI dalle 9.00 alle 19.30 ed il SABATO dalle 09.00 alle 14.00; dal 1 giugno al 31 agosto dal LUNEDI al VENERDI dalle 9.00 alle 19.30. L'orario è esposto al pubblico e eventuali

Autorizzazione Comune di Firenze n°2005/DD/02979 del 01/04/2005

Direttore Sanitario: Dott. Sergio Califano, specialista in medicina dello sport

Via del Ferrone, 5 – 50124 – Firenze P.IVA e C.F. 05462410480

☎ +390553900130 📠 +39055352200 www.medicinadello sport.fi.it

variazioni, nonché la chiusura per ferie o festività, sono di volta in volta comunicate agli utenti con congruo preavviso.

I Servizi funzionano durante tutto l'orario di apertura su prenotazione con orari flessibili in relazione alle richieste degli utenti.

MODALITA' DI RICHIESTA DELLE PRESTAZIONI

L'utente può fruire delle prestazioni indicate nella Carta dei Servizi o nel materiale informativo eventualmente a questa allegato e comunque disponibile presso la reception.

Per ottenere una visita specialistica o un ciclo di trattamenti è sufficiente una richiesta di qualsiasi medico anche su proprio ricettario personale.

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

Le prestazioni possono essere prenotate:

- Direttamente presso FISIOKINETIC: Per tutte le tipologie di prestazioni l'utente può presentarsi presso la Reception, dove riceverà le istruzioni scritte circa giorno ed ora di appuntamento e - per le prestazioni che richiedono una specifica preparazione - un foglio illustrativo contenente tutte le prescrizioni necessarie.
- Tramite telefono: componendo il numero telefonico 055/3900130. Nel corso della telefonata l'utente riceverà tutte le informazioni relative ad un corretto espletamento della prestazione direttamente dall'operatore ovvero attraverso un servizio meccanizzato preregistrato. L'utente può presentarsi direttamente il giorno stesso della prenotazione per effettuare le procedure di accettazione, salvo diverse indicazioni.
- Tramite internet : dal sito web della struttura (www.medicinadello sport.fi.it) è possibile effettuare una riserva di prenotazione, indicando anche giorni ed orari preferenziali, che sarà esaudita entro 24 ore lavorative solo se correttamente e compiutamente redatta.

Qualora la prescrizione medica contenga più prestazioni e/o accertamenti diagnostici, l'operatore alla accoglienza, in accordo con l'interessato, li concentra in un'unica fascia oraria, compatibilmente con l'organizzazione dei vari servizi.

L'utente ha l'obbligo di segnalare anche telefonicamente, con adeguato tempo di preavviso, l'impossibilità di essere presente all'appuntamento prestabilito. Analogamente dovrà segnalare anche l'eventuale ritardo.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO e TEMPI di ATTESA

La peculiarità dell'attività fisioterapica e riabilitativa è rappresentata dalla necessità di garantire cicli di terapia a cadenza variabile per ottenere la massima efficacia e nel rispetto delle esigenze particolari degli utenti (attività lavorativa etc.).

L'organizzazione del lavoro tende quindi a garantire la presenza di personale qualificato durante tutto l'orario di apertura giornaliera e settimanale, con una notevole flessibilità operativa, essendo privilegiata la programmazione per appuntamenti. La copertura è assicurata con la presenza in loco di almeno un operatore specializzato e la pronta reperibilità organizzata per gli altri in caso di necessità, tenendo nella dovuta considerazione anche la giusta esigenza degli utenti che intendono quanto prima risolvere il loro problema.

In considerazione di quanto sopra espresso i tempi medi di attesa dalla prenotazione all'inizio dell'erogazione delle prestazioni variano tra le 24 e le 48 ore lavorative.

I tempi di attesa per l'esecuzione della prestazione, espletate le formalità di accettazione, variano in media dai dieci minuti nei periodi di massimo afflusso, all'immediatezza, nei periodi di minore afflusso.

PRIVACY e CONSENSO INFORMATO

Tutti gli utenti all'atto della prima accettazione devono esprimere il proprio consenso per iscritto al trattamento dei dati personali a norma di legge.

Il mancato consenso al trattamento dei dati personali comporta l'impossibilità ad eseguire le prestazioni richieste.

Nel caso di accertamenti che possono presentare rischi di varia entità il paziente deve essere preventivamente informato e deve rilasciare il proprio consenso per iscritto, consenso che viene conservato nella scheda clinica.

Coloro che hanno rilasciato esplicito consenso potranno ricevere comunicazioni anche tramite SMS .

MODALITA' DI RITIRO DEL REFERTO

Il ritiro del referto può avvenire esclusivamente presso la struttura.

Di norma a conclusione dell'effettuazione della prestazione o del ciclo di prestazioni viene consegnata al paziente una sintetica relazione conclusiva redatta dal medico fisiatra e l'eventuale documentazione clinico diagnostica refertata.

Tale documentazioni redatte informaticamente sono custodite nell'Archivio di FISIOKINETIC secondo le norme vigenti. L'utente interessato ad una nuova acquisizione di copia di tutta o parte della stessa dovrà presentare richiesta scritta sul modulo disponibile all'accettazione. La richiesta –se non esistono motivi invalidanti connessi alla L.n.675/96 e segg. o alle normative vigenti- sarà esaudita al massimo entro 30 giorni, previo pagamento dei diritti di segreteria.

E' comunque possibile delegare al ritiro una terza persona che dovrà presentarsi munita di delega e documento di identità valido.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Gli importi delle prestazioni sono versati al momento dell'accettazione ovvero secondo le modalità previste e preventivamente comunicate all'utente sempre direttamente all'operatore alla Reception, che rilascerà contestuale fattura.

PROCEDURA DI REFERTAZIONE

Per ogni paziente deve essere compilata una scheda personale da parte del personale sanitario. La scheda, cartacea o informatica, deve contenere la data, i dati anagrafici dell'utente, il quesito clinico, l'anamnesi. Alla scheda deve essere allegata copia del referto rilasciato all'interessato e/o i trattamenti effettuati.

I referti diagnostici devono essere circostanziati, accompagnati dalla eventuale documentazione iconografica e contenere le conclusioni diagnostiche. Devono essere altresì corredati da data, elementi identificativi del paziente e riportare il timbro e la firma del medico specialista ovvero la sua autenticazione elettronica.

A conclusione del trattamento o ciclo di trattamenti il medico fisiatra rilascerà una relazione sintetica comprendente una valutazione clinica comparata alla situazione pre trattamento.

Se l'utente è già dotato di scheda personale il personale sanitario autorizzato dovrà aggiornarne il contenuto secondo quanto riportato ai punti precedenti.

PROCEDURA ARCHIVIAZIONE SCHEDE PERSONALI E REFERTI

Per il paziente che abbia dato il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali, ogni tipo di referto sarà archiviato e riproducibile tramite sistema informatico certificato che assicura la non alterabilità o manipolabilità dei dati una volta che si sia proceduto alla archiviazione definitiva con apposita procedura.

La cartella personale contenente materiale non archiviabile informaticamente (richiesta del medico curante o specialista, copie di eventuali esami esterni), sarà archiviata a cura del personale addetto all'accoglienza, con il dovuto ordine –numero progressivo- e le opportune cautele, in schedario chiuso a chiave per garantire la riservatezza.

L'accesso agli archivi è consentito al personale sanitario titolare della prestazione, agli operatori autorizzati e al Direttore Sanitario per quanto di competenza.

CONSERVAZIONE SCHEDE PERSONALI E REFERTI

La documentazione (informatica o cartacea) dovrà essere conservata a norma di legge ovvero potrà esserne disposto lo smaltimento, previa autorizzazione del Direttore e nel rispetto delle norme sulla privacy.

ATTESTAZIONE DI EFFETTUAZIONE DELLE PRESTAZIONI

L'utente può richiedere la dichiarazione di avvenuta effettuazione delle prestazioni per il proprio datore di lavoro presso la Segreteria.

CONTINUITA' DIAGNOSTICA E ASSISTENZIALE

La continuità diagnostica, durante il previsto orario di apertura in cui viene svolta attività sanitaria, è garantita attraverso la ridondanza della strumentazione, uso di metodiche alternative, flessibilità del personale medico specialistico, tecnico e ausiliario. Ciò non rende ovviamente l'organizzazione immune da tutti gli eventi imprevedibili, nel qual caso sono possibili forme di risarcimento.

PERCEPIBILITA' DELLA PRESENZA E PERSONALIZZAZIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENTE

All'utente deve essere garantita:

- la conoscenza della presente Carta dei Servizi
- un servizio di informazione e di ausilio
- la parità relazionale
- la possibilità di riconoscimento e identificazione del personale medico e non medico tramite cartellini di riconoscimento

Gli operatori sanitari e non sono tenuti:

- ad osservare la massima puntualità nell'inizio della loro attività
- a dedicare per ogni prestazione un tempo compatibile con le necessità del paziente
- al rispetto dei protocolli e disposizioni di legge per il rilascio dei certificati di idoneità all'attività sportiva
- al rispetto delle norme deontologiche
- all'educazione, cortesia, rispetto e disponibilità verso gli utenti e il personale
- al decoro nel comportamento e nel vestiario
- a mantenere il segreto professionale e a non diffondere notizie riguardanti gli utenti

DOVERI DEGLI UTENTI

L'utente, quando accede ai servizi della struttura:

- è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, con la volontà di collaborare con il personale sanitario e non
- deve conformarsi alle disposizioni interne vigenti
- è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi e ad evitare qualsiasi comportamento che possa recare disturbo agli altri utenti
- deve informare tempestivamente della propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate, ad evitare sprechi di risorse e per consentire di usufruirne ad altri utenti

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Nella sala di attesa è posto un apposito contenitore nel quale l'utente può inserire, in modo anche anonimo, le proprie considerazioni e valutazioni sulle prestazioni ricevute. Questa indagine consente alla Direzione Aziendale di reperire elementi utili per effettuare una relazione annuale di autovalutazione in cui sono esplicitati i risultati conseguiti in rapporto agli standard stabiliti e che saranno utilizzati in sede di conferenza generale per migliorare la qualità dei servizi erogati.

Per ogni ulteriore informazione
rivolgersi al personale in servizio alla RECEPTION
o telefonare allo 055/3900130 in orario 9.00-19.30 di tutti i giorni feriali
o consultare il nostro sito www.medicinadello sport.fi.it

Autorizzazione Comune di Firenze n°2005/DD/02979 del 01/04/2005

Direttore Sanitario: Dott. Sergio Califano, specialista in medicina dello sport

Via del Ferrone, 5 – 50124 – Firenze P.IVA e C.F. 05462410480

☎ +390553900130 📠 +39055352200 www.medicinadello sport.fi.it

SEZIONE TERZA MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

FISIOKINETIC riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte e il miglioramento continuo della qualità. A questi fini si avvale anche della collaborazione degli utenti dei suoi servizi.

RECLAMI

FISIOKINETIC garantisce la tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità della prestazione.

La tutela è prevista:

- a) per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia-efficienza, che abbia limitato o negato, al reclamante, la fruibilità della prestazione;
- b) per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari e in particolare:
 - della carta dei servizi
 - dei principi contenuti nel D.P.C.M. 19 maggio 1995 (Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari) e nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/94 contenente principi sull'erogazione dei servizi pubblici
 - del piano sanitario regionale e delle norme sull'autorizzazione e l'accreditamento
 - dei principi contenuti nel contratto di lavoro sui doveri e comportamenti dei dipendenti
 - dei principi etici e deontologici inerenti l'esercizio delle professioni sanitarie dei professionisti iscritti agli Albi.

La tutela degli utenti viene garantita tramite lo:

Ufficio Relazioni con il Pubblico – U.R.P.

Responsabile: Sig.ra Francesca Condino

Tel. 055/332379 Fax 055/352200

e-mail: urp@medicinadello sport.fi.it

MODALITA' DI RICHIESTA E ATTIVAZIONE DELLA TUTELA

La tutela può essere richiesta da qualsiasi soggetto utente dei servizi di FISIOKINETIC. La tutela può essere richiesta anche tramite parenti o affini dell'utente o da associazioni di volontariato e di tutela. In quest'ultimo caso la procedura è archiviata qualora il diretto interessato abbia fatto opposizione, ma l'Ufficio di tutela continua la trattazione del caso come segnalazione di disservizio, senza alcun riferimento all'utente.

L'utente attiva le procedure di tutela tramite:

- la presentazione per iscritto di un reclamo, consegnato personalmente all'ufficio o trasmesso via posta (anche elettronica) o via fax;
- un colloquio telefonico con gli operatori dell'ufficio, la cui trascrizione deve essere controfirmata dall'interessato;
- un colloquio diretto con gli operatori dell'ufficio e sottoscrizione del reclamo.

TERMINI DI RICHIESTA DELLA TUTELA

Il reclamo è inoltrato di norma entro quindici giorni dal momento in cui l'utente ha subito o avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo. Sono prese in esame anche reclami presentati oltre tale termine, ma comunque non oltre sei mesi, se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto di tutela.

L'ufficio è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle 11 alle 13. In assenza della Responsabile sarà possibile inoltrare i reclami scritti all'Accettazione in orario di apertura del presidio e/o fissare un appuntamento con la Responsabile dell'Ufficio.

L'ufficio dipende direttamente dalla direzione aziendale e svolge le seguenti funzioni:

- riceve i reclami;
- predispone l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso in questione dalle strutture organizzative interessate;
- predispone la lettera con cui il Direttore Sanitario trasmette all'Azienda Sanitaria di Firenze il reclamo e l'attività istruttoria sopraccitata per le determinazioni di competenza.

La risposta scritta deve essere evasa entro 30 giorni dalla sua ricezione.

SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

Analogamente l'Ufficio Rapporti con il Pubblico riceve le segnalazioni e i suggerimenti degli utenti e/o delle Associazioni di tutela e volontariato e provvede a catalogarne gli elementi che saranno utilizzati dalla direzione aziendale per effettuare la relazione annuale di autovalutazione in cui sono esplicitati i risultati conseguiti in rapporto agli impegni e agli standard stabiliti e saranno esposti in sede di conferenza generale per migliorare la qualità dei servizi.

IL LEGALE RAPPRESENTANTE e DI RETTORE SANITARIO

Dott. Sergio Califano