

La Carta del Servizio è uno strumento di tutela dei diritti del cittadino. Essa costituisce un patto scritto con i clienti sulla qualità del servizio erogato.

I professionisti di questo Studio l'hanno adottata al fine di stabilire un dialogo completo ed approfondito con le persone assistite ed assicurare la trasparenza dei servizi sanitari richiesti, con una precisa informazione degli ambiti di intervento, chiarendo le caratteristiche del servizio e dei trattamenti che si impegnano ad erogare.

### **Sezione Prima - Presentazione del Centro**

Informazioni sui servizi forniti e sulla struttura

Questo Studio è una struttura abilitata ad eseguire trattamenti di Fisioterapia e Riabilitazione: la struttura, che attualmente si presenta in forma privata ed è situata attualmente nell'unica sede situata a @@@@ in Via @@@@, si avvale di tecnologie all'avanguardia e di personale qualificato ed è in grado di effettuare trattamenti di fisioterapia e riabilitazione per patologie ortopediche, neurologiche, reumatiche e post-traumatiche, sia per persone in età adulta, sia per piccoli pazienti in età evolutiva.

In questo Studio vengono eseguiti i seguenti trattamenti:

- Terapia neuromotoria e cognitiva dell'età evolutiva
- Terapia neuromotoria e cognitiva dell'età adulta
- Riabilitazione funzionale post-traumatica e post-chirurgica
- Terapie manuali e riabilitazione in ambito ortopedico, traumatologico e reumatologico
- Rieducazione Posturale Globale e tecniche posturologiche
- Linfodrenaggio Manuale ó Metodo Vodder
- Riabilitazione respiratoria in fase cronica
- Riabilitazione cardiologica in fase cronica
- Terapie fisiche e strumentali quali elettroterapia antalgica e di stimolazione, ultrasuonoterapia, magnetoterapia e diatermia.

I vari professionisti sanitari, le cui capacità professionali vanno ben oltre le terapie qui elencate, sono a disposizione per qualsiasi chiarimento riguardante gli aspetti delle prestazioni da eseguire.

### **Sezione Seconda - Politica, Principi e Standard di Qualità**

Per garantire e migliorare la qualità del servizio, i professionisti dello Studio Associato hanno scelto di adottare Politiche, Principi e Standard di Qualità conformi alle normative vigenti.

Particolare attenzione è prestata a:

- la valutazione dei fornitori;
- il controllo e l'organizzazione dei processi;
- la gestione dei reclami e dei suggerimenti dei clienti;
- lo studio sistematico del grado di soddisfazione dei clienti.

#### ***Politica e principi***

I professionisti dello Studio, da sempre attenti alla soddisfazione delle persone assistite, dichiarano che i principi fondamentali della propria politica, su cui si basano l'attività ed il rapporto con gli utenti sono:

Uguaglianza: lo Studio si impegna ad erogare a tutti i cittadini uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

Imparzialità: lo Studio si impegna ad assicurare un comportamento obiettivo ed equanime da parte del personale che opera nella Struttura.

Continuità: a tutti i cittadini è assicurata la continuità qualitativa e la regolarità dei servizi.

Partecipazione: lo Studio garantisce ai cittadini il diritto di collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato-

Efficienza ed efficacia: lo Studio ha come obiettivo il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi.

#### ***Standard di qualità***

Informazione - accoglienza - cortesia: lo Studio garantisce la corretta informazione del cittadino e la gentile

o di qualità; gli standard di qualità relativi a informazione,  
e la realizzazione di un questionario sulla soddisfazione a

I dati da esso ricavati sono analizzati dai professionisti sanitari dello Studio

**Flessibilità - tempestività:** Per quanto riguarda la flessibilità, l'apertura al pubblico è stata resa disponibile, previo appuntamento, per un ampio arco di tempo, dalle ore @@ alle ore @@ e dalle ore @@ alle ore @@ di tutti i giorni feriali ad eccezione del sabato dove lo studio resta chiuso di pomeriggio.

**Trasparenza:** lo Studio garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa, mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia delle terapie fisiche, come e dove vengono effettuate, e le tariffe applicate.

**Tutela degli utenti:** Per misurare il livello di soddisfazione vengono consegnati periodicamente agli utenti specifici questionari, dove l'utente può esprimere il proprio giudizio in relazione ad una serie di domande sul servizio. Ciò consentirà di ottenere in forma anonima le valutazioni sulla qualità del servizio offerto ed eventuali suggerimenti al miglioramento dello stesso. Sempre nell'ottica di fornire un servizio di qualità, è disponibile una Scheda Reclamo, dove l'utente può reclamare a fronte di un disservizio o presentare eventuali segnalazioni; lo Studio si impegna alla risoluzione del disservizio nei tempi tecnici strettamente necessari.

**Pubblicizzazione della Carta servizi:** lo Studio si impegna ad inviare copia della presente Carta dei Servizi alla Direzione Sanità della Regione Abruzzo e alla propria ASL di competenza; la presente sarà messa a disposizione dei clienti presso lo studio.

**Progetti di miglioramento:** lo Studio considera obiettivo principale il conseguimento di un alto livello di qualità dei servizi erogati. Ciò comporta necessariamente un adeguamento costante alle esigenze e alle richieste dei cittadini.

## **Sezione terza - Informazioni generali e meccanismi di tutela**

### **Modalità di accesso alla struttura**

Lo Studio garantisce l'erogazione del servizio a seguito di prenotazione effettuate telefonicamente o di persona.

### **Tempi medi d'attesa**

I tempi medi di attesa dalla prenotazione all'erogazione del servizio sono di @@ giorni.

### **Pagamento delle prestazioni**

I beneficiari delle prestazioni erogate dallo Studio Associato sono tenuti al pagamento delle stesse prestazioni secondo il tariffario interno che è a disposizione del cittadino presso l'accettazione della Struttura.

### **Orario di accettazione**

Lo Studio effettua trattamenti di riabilitazione e fisioterapia: tutti i giorni feriali dalle ore @@ alle ore @@ e dalle ore @@ alle ore @@ di tutti i giorni feriali ad eccezione del sabato dove lo studio resta chiuso il pomeriggio.

### **Privacy - trattamento dei dati sensibili**

Al momento dell'accettazione, il paziente viene informato ai sensi del D.L. 675/96 circa il trattamento dei dati sensibili. I professionisti dello Studio Associato sono a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

### **Reclami e segnalazioni**

Lo Studio garantisce all'utente l'analisi, la valutazione e la gestione dei reclami esposti.

L'utente può effettuare un reclamo verbalmente o per iscritto, utilizzando o meno l'apposito prestampato a disposizione presso lo studio.

Il documento di reclamo può essere consegnato direttamente ai professionisti dello studio, inviato tramite posta o imbucato nella Buca per Reclami, Segnalazioni e Suggerimenti presente nella sala d'attesa.

La Buca è facilmente identificabile per le chiare spiegazioni indicate sulla stessa.

Nel caso in cui l'utente desideri ricevere una risposta al suo reclamo, deve trasmettere i propri dati (Nome e cognome, indirizzo, telefono, data e firma).

**Recapiti:** per Accettazione e Informazioni i recapiti sono:

Via @@, @@@@ @@@@, Tel-fax @@@@ @@@@



**PDF**  
Complete

*Your complimentary  
use period has ended.  
Thank you for using  
PDF Complete.*

[Click Here to upgrade to  
Unlimited Pages and Expanded Features](#)