



CARTA DEI SERVIZI

SOMMARIO

PARTE 1 - Presentazione della struttura e principi fondamentali

- 1.1. Mission
- 1.2. Orari e Contatti / Ubicazione e mezzi per raggiungere l'istituto

PARTE 2 - Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti

- 2.1. Organizzazione del Centro
- 2.2. Prestazioni erogate
- 2.3. Modalità di prenotazione e accettazione
- 2.4. Convenzioni
- 2.5. Regolamento per la fruizione di terapie

PARTE 3 - Standard di qualità, impegni e programmi - Fattori di qualità

PARTE 4 - Informazione, tutela, partecipazione

- 4.1. Diritti del paziente
- 4.2. Doveri del paziente

PARTE 1 - Presentazione della struttura e principi fondamentali

1.1. Mission

Il Centro Fisioterapia Stagno riconosce la sua missione nel portare a soddisfacimento la domanda del territorio in merito al trattamento con cure fisiche (strumentali, manuali) e riabilitative (chinesiterapia, rieducazione motoria e neuromotoria) per tutti i soggetti affetti da patologie in cui tale trattamento comporti risultati clinici soddisfacenti e comprovati in termini di miglioramento o guarigione o regressione dei sintomi.

Tali trattamenti personalizzati in base al tipo di patologia presentata ed al tipo di vissuto individuale della malattia vengono erogati a tutti rispettando in tutti la dignità della persona, senza distinzione di sesso, età, razza e nazionalità, religione, lingua, opinione politica, livello sociale.

Ogni servizio, ad ogni livello, è contraddistinto da rispetto, cortesia, disponibilità, rispetto della privacy.

Il servizio viene garantito attraverso al migliore e più razionale utilizzazione delle risorse, per il raggiungimento del massimo risultato in termini di salute psicofisica.

1.2. Orari e Contatti / Ubicazione e mezzi per raggiungere l'istituto

Il Centro Stagno è una struttura ambulatoriale di I Livello di Recupero e Rieducazione Funzionale autorizzata e accreditata dalla Regione Piemonte per erogare prestazioni con il Sistema Sanitario Nazionale

Osserva il seguente orario

Pazienti assistiti dal S.S.N.: dal lunedì al venerdì: 8:00-12:00; 14:00-18:00
Pazienti ambulatoriali privati: dal lunedì al venerdì: 8:00-12:30; 14:00-19:00



COME RAGGIUNGERCI

Con mezzi pubblici :

autobus ATAP della linea 900 (anello urbano della città), e tutte le linee urbane e extra-urbane che fermano ai portici di Piazza Vittorio Veneto.

Data la relativa lontananza di un posteggio taxi, si consiglia di chiedere alla segreteria un radio-taxi.

Con mezzi privati :

tutte le vie circostanti : Via Lamarmora, via Moro, via S. Eusebio.

Parcheggio "Esselunga" (gratuito per 1 ora e 30')

PARTE 2 – Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti

2.1. Organizzazione del Centro

- Struttura accreditata con il SSN
- Direttore Tecnico Ambulatorio di Recupero e Rieducazione Funzionale:
Dott. Giuseppe Stagno, Medico Specialista Fisiatra

Il personale in servizio all'interno del Centro è identificato da un tesserino di riconoscimento

2.2. Prestazioni erogate

Prestazioni convenzionate con il S.S.N.

- Visita fisiatrica
- Rieducazione motoria
- Mobilizzazione colonna vertebrale
- Elettroterapia antalgica (diadinamica, tens)
- Elettroterapia stimolante
- Laserterapia
- Ultrasuonoterapia
- Magnetoterapia

Prestazioni private

Si possono eseguire privatamente tutte le prestazioni e le terapie sopra elencate e inoltre:

- Infiltrazioni medicamentose
- Artrocentesi
- Mesoterapia
- Massoterapia
- Taping neuromuscolare
- Linfodrenaggio e Bendaggio Funzionale
- Onde d'urto (focali e radiali)
- Agopuntura
- Ossigeno-Ozonoterapia
- Rieducazione posturale globale (RPG)
- Terapia manuale e tecniche osteopatiche
- Ionoforesi
- Diatermia (Tecarterapia)
- Fisiokinesiterapia a domicilio

2.3. Modalità di prenotazione e accettazione

Prestazioni convenzionate con il SSN.

Le prestazioni del Centro vengono erogate soltanto previa visita fisiatrica, effettuata dai medici del Centro o da fisiatristi del SSN.

Il Centro ha messo a disposizione dei cittadini varie modalità di prenotazione:

- diretta presso il Centro
- telefonica al numero 015/352795.

Documenti necessari alla prenotazione:

- documento d'identità
- tessera sanitaria
- richiesta del medico SSN oppure richiesta dello specialista fisiatra SSN (progetto riabilitativo)

All'atto della prenotazione sono comunicate verbalmente e per iscritto tutte le informazioni relative al tipo di prestazione, al giorno ed all'ora di svolgimento e le istruzioni per l'eventuale preparazione.

Modalità di pagamento accettate: contanti, bancomat, carta di credito

Il pagamento del ticket va effettuato anticipatamente allo sportello.

Prestazioni private

Per tutte le prestazioni private è possibile prenotare telefonicamente o di persona allo sportello.

Il paziente che intende effettuare le prestazioni avvalendosi di una convenzione particolare con Fondi di Assistenza Sanitaria ed Enti Assicurativi deve comunicarlo al momento della prenotazione.

All'atto della prenotazione sono comunicate verbalmente e per iscritto tutte le informazioni relative al tipo di prestazione, al giorno ed all'ora di svolgimento e le istruzioni per l'eventuale preparazione.

Modalità di pagamento accettate: contanti, bancomat, carta di credito e assegno

2.4. Convenzioni

Il Centro Stagno è convenzionato con Fondi di Assistenza Sanitaria ed Enti Assicurativi. Alcune convenzioni prevedono condizioni di sconto per prestazioni sanitarie erogate in forma privata. Per molte assicurazioni è prevista la "forma diretta", quindi senza alcun anticipo da parte del paziente.

Per l'elenco completo consultare il sito www.fisioterapiastagno.com/assicurazioni.

2.5. Regolamento per la fruizione delle terapie

Abbigliamento → Indossare abbigliamento adeguato e portare un asciugamano da distendere sul lettino.

Durata del trattamento → La durata del trattamento s'intende comprensiva del tempo necessario a spogliarsi e rivestirsi.

Comportamento durante la terapia → E' **VIETATO** modificare le impostazioni delle apparecchiature biomedicali e il loro posizionamento sull'area trattata. L'impostazione dei parametri è conforme ai protocolli interni del Centro approvati dalla Direzione Tecnica per garantire il risultato atteso senza arrecare danno.

Assenze e recuperi → Il paziente è tenuto ad avvisare della propria assenza con almeno 1 giorno di anticipo.

In caso di recupero di prestazioni erogate in regime mutualistico il Centro non garantisce l'immediatezza dell'esecuzione delle terapie da recuperare. Giorni e orari verranno stabiliti dalla segreteria del Centro.

Chi ha prenotato un ciclo di terapia e non si presenta al primo appuntamento senza aver avvisato il Centro perde la prenotazione e dovrà rideterminare le date del ciclo di terapie.

In caso di assenza o non disponibilità del terapeuta questi può essere sostituito da un collega senza pregiudicare la qualità del trattamento.

PARTE 3 - Standard di qualità, impegni e programmi - Fattori di qualità

ACCOGLIENZA:

- Personale facilmente identificabile, con divisa o cartellino di riconoscimento.
- Struttura priva di barriere architettoniche.
- Sale d'attesa confortevoli, con posti a sedere in numero sufficiente in base all'affluenza media.
- Servizi igienici disposti su ogni piano, distinti da quelli riservati al personale.
- Spogliatoi per uomini e donne separati.
- Informazione completa sulla sui trattamenti, con promemoria scritto indicante ora e giorno della prenotazione.

IGIENE:

- I locali, le sale ed i servizi sono sanitizzati giornalmente.
- Dove possibile il centro utilizza materiali monouso (es. lenzuolini, siringhe, guanti). Altrimenti le attrezzature sono sottoposte a sterilizzazione o disinfezione per prevenire rischi ai clienti e al personale.
- Nell'istituto sono presenti contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti.

SICUREZZA:

Le condizioni di sicurezza sono garantite dallo scrupoloso rispetto delle norme nazionali, con particolare riferimento al D.L. 81/2008, e regionali. Tutto il personale è informato in merito al contenuto dei piani di sicurezza e di evacuazione e dei relativi aggiornamenti. Appositi cartelloni segnalano chiaramente i rischi, i divieti e le vie di fuga.

QUALITÀ TECNICA:

Il Centro Fisioterapia Stagno garantisce l'aggiornamento continuo di tutti gli operatori e della propria strumentazione.

QUALITÀ PERCEPITA:

Sono a disposizione di tutti gli utenti questionari di valutazione del grado di soddisfazione del servizio. I dati raccolti vengono utilizzati per il miglioramento dell'organizzazione dei servizi.

PARTE 4 - Informazione, tutela, partecipazione

4.1. Diritti del paziente

- **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ:** L'equità costituisce il presupposto della salute per tutti: il suo perseguimento implica uguali opportunità d'accesso ai Servizi Sanitari senza distinzione di sesso, età, religione, opinioni politiche e razza. Gli operatori si sono quindi uniformati a criteri d'obiettività e tutti i regolamenti interni si conformano a questi principi.
- **CONTINUITÀ:** Il Centro Fisioterapia Stagno garantisce il regolare svolgersi delle prestazioni concordate salvo cause di forza maggiore.
- **EFFICACIA ED EFFICIENZA:** Il Centro Fisioterapia Stagno garantisce la massima qualità nelle prestazioni erogate e si è uniformato al principio del miglioramento continuo. I criteri utilizzati per le decisioni mediche sono rappresentati, nel rispetto dell'individualità del singolo cittadino utente, dalla medicina basata sull'evidenza scientifica (*clinical trials*).
- **INFORMAZIONE:** Il cittadino utente ha il diritto di ottenere dal Centro Fisioterapia Stagno tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità d'accesso ed alle relative responsabilità, ivi compresa l'individuazione del personale che lo assiste. Inoltre ha il diritto di essere informato in modo completo e comprensibile sulla diagnosi, terapia e relativa prognosi nei limiti delle rispettive competenze professionali.
- **PARTECIPAZIONE:** I cittadini utenti hanno il diritto di verificare la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge. In particolare:
 - è garantito l'accesso alla documentazione comprovante l'autorizzazione ad operare, il rispetto dei requisiti di legge e delle norme sulla sicurezza individuale e collettiva.

- Vengono acquisite periodicamente le valutazioni degli utenti tramite questionari
- Viene garantita risposta tempestiva e pertinente ai reclami, alle segnalazioni ed alle osservazioni degli utenti.
- **TEMPO:** Ogni cittadino utente ha il diritto al rispetto del suo tempo al pari degli operatori.
- **SICUREZZA:** Ogni cittadino utente in cura ha il diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie a salvaguardare la sua salute in condizioni che eliminino il rischio di danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.
- **PROTEZIONE:** Il servizio sanitario ha il dovere di proteggere ogni cittadino utente che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione di debolezza, assicurandogli l'assistenza di cui ha bisogno.
- **CERTEZZA:** Ogni cittadino utente ha il diritto ad avere la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio a prescindere dal soggetto erogatore ed a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali ed organizzativi, di cambiamenti delle norme, della discrezionalità nell'interpretazione delle leggi, di differenze di trattamento a seconda della collocazione geografica.
- **QUALITA':** Ogni cittadino utente ha diritto a vedere riconosciuta la propria specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.
- **DECISIONE:** Ogni cittadino utente ha il diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e responsabilità in merito alla propria salute ed alla propria vita.

4.2. Doveri del paziente

Per assicurare un rapporto di fiducia fra il professionista sanitario e il paziente, questi è tenuto ad attenersi ad alcuni canoni di comportamento:

- Rispetto verso chi lavora e verso gli altri pazienti
- Puntualità
- Rispetto dell'igiene personale
- Tempestiva comunicazione delle proprie assenze
- Rispetto delle indicazioni e impostazioni fornite dai professionisti del Centro.



***Fisiokinesiterapia e riabilitazione
Visite fisiatriche***

Via Delleani, 15 – 13900 Biella

Tel. 015 352795 – Fax 015 2523101

email: giuseppe.stagno@fisioterapiastagno.it

Sito Web: www.fisioterapiastagno.com

Del. Reg. Piemonte n. 33-14612 del 24/01/2005 – Ambulatorio di Recupero e Rieducazione Funzionale di 1° livello

Rev. 01 del 20/05/2019