

CARTA DEI SERVIZI

POLITICA E OBIETTIVI DI CENTRO CHIROTERRAPICO UMBRO

CENTRO CHIROTERRAPICO UMBRO si pone come Mission quella di migliorare la qualità di vita del paziente mediante un piano educativo riabilitativo che vede al centro la persona umana, perchè possa realizzare quella autonomia che consenta uno stile di vita più corretto ed un migliore stato psicofisico.

L'obiettivo primario è la cura del paziente intesa come prevenzione, salvaguardia e recupero funzionale della salute, garantendo continua professionalità con tecnologie all'avanguardia.

CENTRO CHIROTERRAPICO UMBRO si pone come scopo principale della sua attività quello di:

- ✓ osservare le leggi vigenti e rispettare i requisiti contrattuali, al fine di raggiungere la piena soddisfazione del cliente;
 - ✓ ottimizzare l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali mediante la loro pianificazione e monitoraggio;
 - ✓ condurre ogni attività lavorativa nel rispetto delle norme antinfortunistiche, tutelando la salute degli operatori e dell'ambiente;
 - ✓ migliorare la sensibilità, lo spirito collaborativo e l'attenzione di tutto il personale verso gli aspetti della qualità.
- Per raggiungere tale obiettivo, CENTRO CHIROTERRAPICO UMBRO ha deciso di adottare una sua Politica della Qualità che si basa essenzialmente sui seguenti principi:
- ✓ garanzia al cliente della corretta esecuzione delle prestazioni erogate;
 - ✓ ottenimento dei risultati economici previsti, garantendo comunque un elevato livello qualitativo delle prestazioni erogate;
 - ✓ abbattimento dei costi della Non Qualità in tutte le attività sviluppate;
 - ✓ ricerca della soddisfazione del Cliente;
 - ✓ ricerca del miglioramento continuo;
 - ✓ formazione e qualificazione del personale;
 - ✓ analisi del contesto in cui opera l'azienda e dei rischi correlati alle proprie attività.

A questo scopo, il CENTRO CHIROTERRAPICO UMBRO ha implementato nella propria organizzazione un Sistema Qualità conforme alle Linee guida della Regione Umbria per l'Accreditamento Istituzionale delle Strutture Sanitarie, che è descritto nel Manuale della Qualità e dettagliatamente definito nelle Procedure aziendali.

Tutto il personale è tenuto ad attuare il Sistema Qualità, diffonderne la conoscenza ed a monitorare sistematicamente le attività operative, in modo da assicurare che si operi con adeguata competenza riguardo alle prescrizioni qualitative del servizio ed alle modalità operative definite nelle procedure stabilite.

INFORMAZIONI GENERALI SULLA CARTA DEI SERVIZI

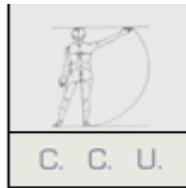
La presente Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti tra il cittadino-utente e il CENTRO CHIROTERRAPICO UMBRO.

In essa sono contenute tutte le informazioni riguardanti i servizi e le prestazioni sanitarie offerte al pubblico, le modalità di accesso, gli standard di qualità, la tutela e partecipazione dei cittadini-utenti: il fine è quello di perseguire la soddisfazione del cliente nell'ambito del miglioramento continuo e con la possibilità, per l'utente, di poter inoltrare reclami di disservizi, in maniera da risolverli tempestivamente.

Va precisato, inoltre, che solo una parte delle attività svolte dagli operatori del CENTRO CHIROTERRAPICO UMBRO sono state riportate in questa Carta; sono infatti state qui selezionate le informazioni ritenute di maggiore utilità per l'utente ed escluse quelle attività interne ai servizi, che sono di carattere organizzativo-gestionale e che garantiscono il corretto svolgimento delle prestazioni rivolte all'utenza.

RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- ✓ DPR N. 165 DEL 30/3/2001 e successive modificazioni;
- ✓ Legge Regionale del 01/02/2005 n. 2 "Struttura Organizzativa e dirigenza della Presidenza della Giunta Regionale e della Giunta Regionale";
- ✓ Legge del 07/08/1990 n. 241 e successive modificazioni e integrazioni e la Legge regionale del 9 agosto 1991 n. 21 e successive modificazioni e integrazioni;
- ✓ Regolamento interno della Giunta;
- ✓ Direttive della Giunta per l'esercizio delle funzioni della dirigenza e degli uffici;



CARTA DEI SERVIZI

- ✓ T.U.LL.SS. 27/07/1934 n. 1265, art. 193;
- ✓ Legge 23/12/1978, n. 833, art. 43
- ✓ L.R. 14/5/1982 n. 24 e successive integrazioni e modifiche;
- ✓ L.R. 20/01/1998 N. 3, ART. 24- commi 1 e 2;
- ✓ D.P.R. 14/01/1997;
- ✓ D.P.R. N. 445/2000
- ✓ Art. 8- ter del D. Lgs 30/12/1992 n. 502
- ✓ Regolamento regionale 25/02/2000 n. 2: "Disciplina dell' autorizzazione alla realizzazione e all' esercizio di strutture sanitarie e socio-sanitarie"

Le convenzioni con il S.S.N. sono:

- ✓ DGRU n. 3678 del 20.4.2007
- ✓ DGRU n. 6475 del 30.12.1998
- ✓ DPR 14.1.19997
- ✓ DPCM 29.11.2001
- ✓ DGRU n. 893 del 3.7.2002
- ✓ Delibera n. 268 del 19.5.2008
- ✓ DGRU n. 3269/97 n. 893/2002
- ✓ G.R. n. 3269 del 28.5.97

PRINCIPI FONDAMENTALI ATTUATI CON LA CARTA DEI SERVIZI

La "Carta" attua i principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, ed in particolare:

- **Eguaglianza**

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche o socio-economiche.

- **Imparzialità**

A tutti cittadini e assicurato un comportamento obiettivo ed equanime, sia a livello di servizi erogati sia a livello di comportamento da parte del personale che opera nel Centro, nel massimo rispetto e gentilezza reciproci nei confronti di tutte le persone.

- **Continuità**

I servizi sono erogati con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, verranno adottate misure volte a limitare o ridurre i disagi agli utenti.

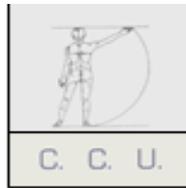
- **Diritto di scelta**

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio (inteso come singolo professionista) di suo gradimento.

- **Partecipazione**

Tutti i cittadini che desiderassero, collaborare con osservazioni e suggerimenti per partecipare fattivamente al miglioramento dei servizi prestati dal Centro o dal suo personale, possono servirsi dei moduli disponibili presso la sala d'aspetto, lasciandoli poi nell'apposito contenitore esposto. La Direzione del CENTRO CHIROTTERAPICO UMBRO avrà ogni cura per eliminare gli eventuali inconvenienti o per attuare i miglioramenti suggeriti.

- **Efficienza ed efficacia**



CARTA DEI SERVIZI

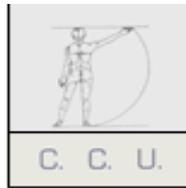
Il personale del Centro è impegnato a garantire che sia erogato un servizio efficiente ed efficace in tutte le fasi operative sia sanitarie che amministrative e la struttura si attiva costantemente nell'adottare le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

PRESENTAZIONE DI CENTRO CHIROTHERAPICO UMBRO

CENTRO CHIROTHERAPICO UMBRO, ha iniziato la propria attività nel 1976, nel 2011 è stato rilevato da Fisiogama Snc e subito si è manifestata l'esigenza di condividere tra i due Studi strategie, know how, strumenti, risorse, ecc. E' per rispondere a questa necessità che nel 2016 stato stipulato un Contratto di Rete tra le due strutture, denominato SANISERVICE.

I principali obiettivi strategici della Rete sono i seguenti.

1. Accrescere le capacità delle imprese partecipanti legate al settore medico, fisioterapico, chiroterapico e riabilitativo.
2. Incentivare e strutturare la collaborazione tra le imprese partecipanti in progetti di innovazione, sviluppo, ricerca, formazione.
3. Migliorare i processi di crescita aziendale, tecnologica, organizzativa, nel settore della medicina riabilitativa, attività paramedica, fisioterapia, chiroterapia.
4. Modernizzare e sviluppare la capacità di assistenza nel settore della medicina riabilitativa, attività paramedica, fisioterapica, chiroterapica.
5. Perseguire la realizzazione di un sistema infrastrutturale adeguato alle esigenze del cliente.
6. Promuovere e sostenere attività congiunte di formazione e professionale medica, paramedica, riabilitativa, fisioterapica, chiroterapica.
7. Sviluppare iniziative congiunte di marketing collettivo per le imprese partecipanti.



CARTA DEI SERVIZI

ELENCO TERAPIE

Presso lo Studio Fisioterapico CENTRO CHIROTERTAPICO UMBRO è possibile effettuare le seguenti prestazioni

TecarTerapia	A pagamento
Tens	A pagamento
Elettrostimolazioni	In convenzione e a pagamento
Magnetoterapia	In convenzione e a pagamento
Ultrasuoni	A pagamento
Ionoforesi	A pagamento
Laser Terapia	A pagamento
C.E.M.P.	A pagamento
Ultrasuoni ad immersione	A pagamento
Pressoterapia	A pagamento
Massoterapia	A pagamento
Linfodrenaggio	A pagamento
Ginnastica Riabilitativa	In convenzione e a pagamento
Ginnastica Posturale	In convenzione e a pagamento
Ginnastica Dolce	In convenzione e a pagamento
Trattamenti chiropratici	A pagamento
Visite Fisiatriche	In convenzione e a pagamento
Visite Ortopediche	In convenzione e a pagamento
Ecografie	A pagamento

Il personale qualificato fornirà al paziente tutte le informazioni necessarie inerenti alla prescrizione e alla prestazione svolta.

CENTRO CHIROTERTAPICO UMBRO fornisce i servizi secondo tre modalità:

- 1) convenzionati con il SSN;
- 2) convenzionati con enti pubblici/privati;
- 3) privati a pagamento.

Per effettuare terapie in regime di **CONVENZIONE con il S.S.N.**, l'utente deve presentare idonea impegnativa, contenente:

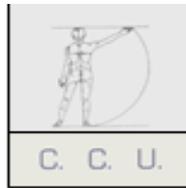
- Cognome, Nome, Codice Fiscale, Residenza;
- indicazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento, nonché il motivo e/o il numero di esenzione;
- prestazioni richieste secondo il limite per impegnativa richiesto dalle attuali disposizioni di legge (n° 30 prescrizioni a ricetta);
- data, timbro e firma del medico

Per effettuare terapie in regime di **ALTRE CONVENZIONI** (INAIL, UNISALUTE ecc.), l'utente dovrà presentare idonea documentazione come indicato da ciascun ente pubblico o privato.

Per effettuare terapie **PRIVATAMENTE**, è sufficiente indicare al personale in accettazione le prestazioni che si intendono svolgere, muniti di una prescrizione medica valida.

CONTROLLO QUALITA' E PRIVACY

IL CENTRO CHIROTERTAPICO UMBRO è fornito di una strumentazione idonea, moderna e in gran parte automatizzata, sottoposta a costanti controlli. Questo ci permette di garantire all'utente un'elevata qualità delle prestazioni erogate e la massima garanzia di affidabilità.



CARTA DEI SERVIZI

I dati relativi all'utente vengono archiviati secondo le leggi in vigore e sono scrupolosamente tenuti sotto il vincolo del segreto professionale e della tutela della normativa vigente in materia di privacy. In base alle normative sul trattamento dei dati sensibili (Decreto Legislativo 196/2003 e s.m.i.) Il CENTRO CHIROTHERAPICO UMBRO è tenuto al rispetto della privacy dell'utente in modo che tutti i dati e le informazioni acquisite siano trattate con la massima accortezza. A tal fine è stato redatto il documento per la nomina degli incaricati al trattamento dei dati, che descrive come il Centro gestisce questo specifico aspetto di relazione con il cliente. In sala di attesa è affissa l'autorizzazione al trattamento dei dati sensibili alla salute, informative ai sensi dell'art. 13 del Reg. UE 2016/679.

GARANZIE PER L'UTENTE

Il CENTRO CHIROTHERAPICO UMBRO garantisce all'utente:

- ✓ il rispetto della privacy;
- ✓ la cortesia e la disponibilità;
- ✓ il diritto all'informazione;
- ✓ la qualità delle terapie;
- ✓ un continuo monitoraggio del ciclo terapeutico;
- ✓ un punto di ascolto per tutti i dubbi inerenti l'iter amministrativo e terapeutico;
- ✓ diritto di sospensione delle prestazioni.

Tutte le prestazioni sono erogate nel rispetto della Linee guida del Ministero della Salute per le attività di riabilitazione pubblicato nella gazzetta ufficiale 30/05/1998 n. 124.

PRESTAZIONI DELLA STRUTTURA

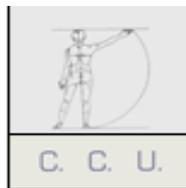
Le prestazioni del CENTRO CHIROTHERAPICO UMBRO sono monitorate attraverso con un controllato sistema di obiettivi, basato su specifici parametri e indicatori, secondo quanto previsto nelle apposite Procedure del Sistema Qualità.

La visione e consultazione di tale documentazione è sempre disponibile, su semplice richiesta verbale dell'utente al nostro Responsabile Segreteria / Accettazione.

RISORSE UMANE

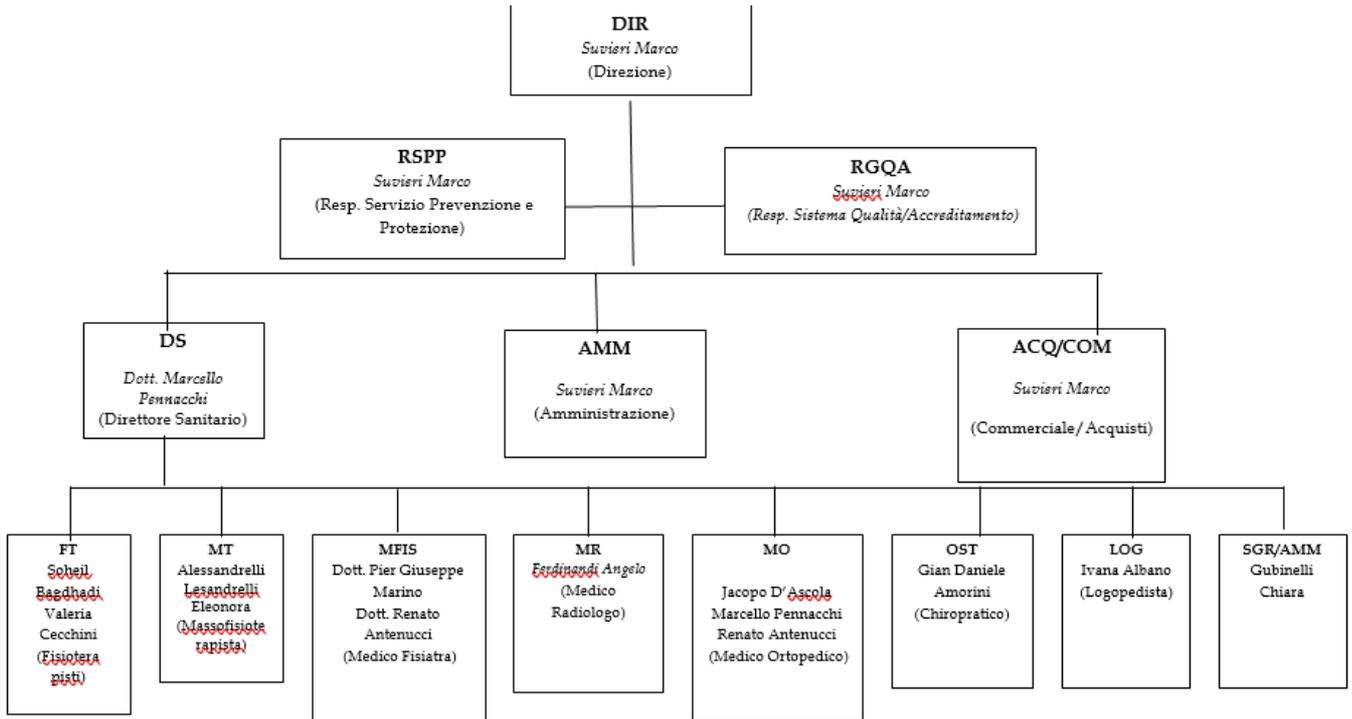
L'organico del nostro ambulatorio fisioterapico è composto da:

- **Legale Rappresentante:** Suvieri Marco
- **Direttore Sanitari:** Dott. Pennacchi Marcello
- **Amministrazione:** Chiara Gubinelli
- **Commerciale/acquisti:** Suvieri Marco
- **Segreteria /Accettazione:** Chiara Gubinelli
- **Responsabile Sistema Qualità e Accredimento:** Chiara Gubinelli
- **Massofisioterapisti:** Alessandrelli Lesandrelli Eleonora
- **Fisioterapista:** Soheil Baghdadi, Valeria Cecchini
- **Fisiatra:** Dott. Pier Giuseppe Marino, Dott. Antenucci Renato, Dott. Pennacchi Marcello
- **Ortopedico:** Dott. Jacopo D'Ascola, Dott. Pennacchi Marcello, Dott. Antenucci Renato
- **Osteopata:** Gian Daniele Amorini



CARTA DEI SERVIZI

ORGANIGRAMMA FUNZIONALE (stampa allegato 04 SEZ 1)



ESENZIONI DAL PAGAMENTO DEL TICKET

Le esenzioni del pagamento del ticket soggiacciono alle normative regionali e nazionali in vigore.

UBICAZIONE E ORARI DI APERTURA DI CENTRO CHIROTHERAPICO UMBRO

La struttura è sita in Perugia – Ferro di Cavallo – Via C. Colombo, 21/A

Collegamento in auto

Da tutte le direzioni

Uscita Ferro di Cavallo sulla E45, alla rotonda prendere la 2^a uscita ed imboccare Via Giuseppe Giusti; dopo circa 300 mt svoltare sulla sinistra in Via C. Colombo e di nuovo svoltare a sinistra (1^a traversa).

Collegamento con Treno

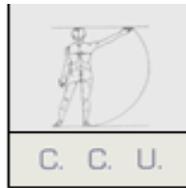
- da Roma, Firenze e da Ancona, scendere alla stazione di Perugia Fontivegge

Il Centro è aperto al pubblico dal **Lunedì** al **Venerdì: Mattina 8.00 - 13.00** e **Pomeriggio 15.00 - 20.00**
Il **Sabato** è chiuso

Per informazioni e prenotazioni utilizzare i seguenti riferimenti:

Tel: 075 5995082 - Fax: 075 5995082

E-mail: centrochiroterapicoumbro@gmail.com



CARTA DEI SERVIZI

IMPORTANTE:

In caso di disdette, si prega di dare comunicazione entro le 24 ore antecedenti l'appuntamento. In caso contrario, lo Studio non potrà garantire il completamento delle terapie previste entro i tempi pianificati.