

**AMBULATORIO DI RIABILITAZIONE
E STABILIMENTO FKT
PHYSIOLAB s.r.l.**

Via dei Piccolomini, 28 – 67100 L'AQUILA

Tel: 329-2175678 – mail: arcamedica.aq@gmail.com

CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI

La Direzione dell'Ambulatorio PHYSIOLAB s.r.l., sito a L'Aquila in Via dei Piccolomini n.28, attraverso l'adozione e la pubblicazione della presente Carta dei Servizi intende mettere a disposizione dei pazienti gli elementi necessari per rendere chiari e comprensibili i servizi offerti.

La Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrare brevemente la Struttura e fornire ai cittadini tutte le informazioni utili e necessarie per fruire dei servizi offerti, sia in regime di convenzionamento con il Servizio Sanitario Nazionale che in libera attività.

La Carta dei Servizi è un documento dinamico che offre indicazioni sempre puntuali e precise a favore della tutela della salute dei cittadini e per questo ogni anno è revisionata e, ove necessario, modificata.

PERCHÈ UNA CARTA DEI SERVIZI

La Legge Regionale 32/2007 e s.m.i. ha rilanciato i requisiti di qualità e trasparenza richiesti a chi opera nel settore della salute. Quale strumento di comunicazione e di interazione fra le strutture erogatrici dei servizi sanitari e dei cittadini è richiesta la predisposizione di una Carta dei Servizi.

L'Ambulatorio PHYSIOLAB s.r.l. ritiene fondamentale rendere pubblici i principi ai quali si ispira, come obbligo di onestà verso i cittadini e come garanzia di chiarezza su ciò che si è in grado di offrire.

NORMATIVE DI RIFERIMENTO E PRINCIPI FONDAMENTALI PER LA REALIZZAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi, strumento di tutela dei cittadini che vi trovano le informazioni utili per una fruizione agevole dei servizi sanitari, deve essere redatta nel rispetto delle normative di riferimento:

1. Legge 7 agosto 1990 n.241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi"
2. DPCM 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici"
3. DPCM 11 ottobre 1994 "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico"
4. Decreto Legge 12 maggio 1995 n.16 convertito in legge l'11 luglio 1995 n.27 "Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi"
5. Linee guida 1 agosto 1995 supplemento ord. della Gazzetta Ufficiale n.108 "Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale"
6. D.Lgs 502/92 art. 14
7. Circolare del Ministero della Sanità prot. n.100/Scps/21.128 del 30 settembre 1995 "Adozione della Carta dei Servizi Sanitari"
8. Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n.231 "Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle Società e delle Associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000 n.300"

PRESENTAZIONE

L'Ambulatorio PHYSIOLAB s.r.l. opera da molti anni a L'Aquila e dal 2012 esercita presso la nuova struttura di Via dei Piccolomini n.28.

L'Ambulatorio eroga prestazioni di diagnosi, fisioterapia e riabilitazione funzionale nel campo ortopedico ed in settori affini.

L'erogazione di prestazioni all'avanguardia, rivolte alla prevenzione, alla cura ed alla tutela della salute dei pazienti, rappresenta l'obiettivo centrale nella mission aziendale, obiettivo che si intende raggiungere attraverso un rapporto di collaborazione con gli operatori di settore.

In quest'ottica risulta quindi fondamentale il colloquio con i medici di base, le strutture pubbliche e private, le istituzioni. L'Ambulatorio PHYSIOLAB s.r.l. pone quale elemento fondamentale della propria

mission la sinergia e la complementarietà con l'intero mondo della sanità, non ponendosi quale alternativa a nessuna delle strutture e degli operatori, singoli o associati.

Scopo preciso della struttura, sin dalla sua nascita, è il desiderio di mettere al servizio del paziente alte professionalità ed attrezzature di ultima generazione, con avanzata tecnologia, supportate dalla letteratura scientifica a garanzia di una elevata qualità del prodotto offerto.

Il complesso delle prestazioni è garantito dalla presenza costante del personale medico e tecnico-sanitario oltre che amministrativo, tutti impegnati a diversi livelli nell'organizzazione.

Gli operatori della struttura operano sulla base delle competenze specifiche possedute, dei titoli e delle esperienze lavorative sviluppate, oltre alle attitudini dimostrate in fase di selezione, al fine di acquisire "la filosofia di lavoro", ovvero quella che si potrà facilmente ricavare dalla lettura della presente "Carta dei Servizi".

Gli operatori dell'ambulatorio sono iscritti alle principali società scientifiche nazionali del settore.

CHI SIAMO

L'Ambulatorio PHYSIOLAB s.r.l. è una struttura sanitaria che opera in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, nei limiti e nei vincoli imposti dalla vigente convenzione, ed in attività libero professionale, nel rispetto delle vigenti disposizioni.

Tutte le prestazioni vengono eseguite secondo canoni puntuali e dettagliatamente descritti nelle procedure e linee guida adottate dalla struttura, che hanno come riferimento la letteratura scientifica e sono basate sull'evidenza scientifica. Le prestazioni vengono rese secondo processi definiti e standardizzati, conosciuti da tutti gli operatori della struttura.

La struttura esegue pertanto ogni tipologia di prestazione ascrivibile allo specifico settore ed in coerenza con le professionalità presenti all'interno della stessa.

L'Ambulatorio PHYSIOLAB s.r.l. presenta il seguente organigramma:

- Amministratore della società: Dott. **Angelozzi Massimo**
- Direttore Tecnico - Sanitario: Dott. **De Angelis Marco** - Specialista in Medicina dello Sport
- Collaboratore Medico: Dott. **Pompili Alessandro** - Specialista in Ortopedia e Traumatologia
- Terapisti della Riabilitazione: Dott. **Angelozzi Massimo**, Dott.ssa **Corsica Cristiana**, Dott. **Fermo Daniele**, Dott. **Madama Marco**, Dott. **Nanni Cristiano**
- Impiegata amministrativa: Ing. **Felix Chiara**
- Addette alla reception - accettazione: Sig.ra **Marchetti Carla**, Sig.ra **Rocchi Manuela**

STRUTTURA

L'Ambulatorio PHYSIOLAB s.r.l. è interamente ubicato al piano terra di uno stabile che garantisce l'assenza di barriere architettoniche, idoneo quindi all'uso autonomo anche da parte dei pazienti disabili. E' dotato di area accettazione per l'accoglienza del paziente e per il disbrigo delle pratiche relative alle prestazioni da erogare, spazio di attesa e servizi predisposti anche per disabili, spazi di refertazione ed amministrativi, direzione tecnica ed amministrativa, palestra ed appositi box per l'erogazione di prestazioni fisioterapiche.

I locali sono sottoposti a verifiche e controlli per garantire la continua coerenza con quanto richiesto dalle vigenti disposizioni normative di settore, garantendo così la piena sicurezza e l'incolumità dei pazienti.

Grandissima attenzione e cura viene inoltre posta alla pulizia ed alla disinfezione delle attrezzature oltre che degli ambienti al fine di garantire la massima igiene e sicurezza dei pazienti e degli operatori.

Gli ambienti rispettano i requisiti strutturali previsti dai manuali di autorizzazione ed accreditamento derivanti dalla L.R. 32/2007 e s.m.i., per la specifica voce 5.7 "Ambulatori di riabilitazione fisica" - codice paragrafo ARF.

RESPONSABILI DELLA STRUTTURA

L'Ambulatorio PHYSIOLAB s.r.l. è una struttura sanitaria che opera, come già detto, sia in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale che in attività libero professionale ed attribuisce le responsabilità al proprio Direttore Tecnico – Sanitario ed al proprio Amministratore.

Ferme restando le responsabilità delle due figure, ogni professionista presente risponde direttamente per le proprie competenze ed agisce nel rispetto delle norme e del codice deontologico della propria professione.

POLITICA DELL'AMBULATORIO

L'Ambulatorio PHYSIOLAB s.r.l. nell'espletamento della propria mission definisce ed attua politiche di gestione delle risorse umane e materiali orientate alla qualità: cura i rapporti con i pazienti, gli operatori ed i professionisti secondo logiche orientate alla centralità della persona come valore e nel rispetto del principio della sicurezza; assicura competenza tecnica, professionale e relazionale attraverso la pianificazione, l'attuazione, l'implementazione ed il controllo di tutti i principali processi.

E' costante l'impegno a:

- garantire l'utilizzo degli strumenti del governo clinico per soddisfare le esigenze dei pazienti, anche in base a quesiti diagnostici dei medici proponenti;
- adottare politiche di buona comunicazione e prevedere l'implementazione di interventi mirati alla loro ottimizzazione a tutti i livelli dell'organizzazione: tra operatori sanitari e pazienti, all'interno del team dell'organizzazione ed all'esterno dell'organizzazione stessa, con il pieno coinvolgimento dell'utenza;
- adeguare continuamente la dotazione delle apparecchiature biomediche e le infrastrutture per ottenere performance diagnostiche e gestionali finalizzate alla maggior efficacia, efficienza, sicurezza e qualità;
- capitalizzare tutte le informazioni che, attraverso i canali della comunicazione interna ed esterna e secondo i dettami del governo clinico, consentono di coniugare le tecnologie con le esigenze dei pazienti, il rispetto dei principi di sicurezza impiantistico-strutturale e di gestione del rischio per gli operatori e la crescita professionale per i professionisti impegnati nell'erogazione di un servizio che mira all'eccellenza;
- definire iniziative o percorsi formativi rivolti ad operatori e professionisti, in quanto l'Ambulatorio considera la risorsa umana primo e insostituibile investimento per garantire prestazioni orientate alla persona.

L'Ambulatorio PHYSIOLAB s.r.l. condivide e promuove la cultura che considera la salute come un diritto costituzionale ed universale ed ispira a questo principio l'organizzazione della propria attività, accogliendo le raccomandazioni formulate dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, dall'Unione Europea e da altri Enti rappresentativi.

Al riguardo e con riferimento al già citato D.P.C.M. 27/01/94 ("Principi sull'erogazione di servizi pubblici"), al "Protocollo Manuale del Servizio Sanitario per le nuove Carte dei Diritti del Cittadino" (1995) oltre che alle direttive della Regione Abruzzo, l'Ambulatorio PHYSIOLAB s.r.l. assume in particolare i seguenti criteri:

Centralità della persona

La persona, nella globalità delle sue dimensioni e dei suoi bisogni, è al centro degli interessi dell'Ambulatorio ed è assunta a costante punto di riferimento per la programmazione, l'organizzazione, la gestione ed il controllo dell'attività aziendale.

Uguaglianza ed imparzialità

I pazienti accedono alle prestazioni previste senza distinzioni e privilegi: la tutela della salute è considerata un diritto fondamentale da garantire senza discriminazioni tra le diverse classi sociali. Nessuno

può essere discriminato nel suo diritto all'assistenza sanitaria per sesso, età, convinzioni etiche, religiose, politiche o filosofiche, razza, particolari condizioni patologiche, sociali, giuridiche.

Diritto di scelta

L'utente ha il diritto alla libera scelta del medico di fiducia e dell'operatore erogatore di prestazioni diagnostiche e specialistiche; l'Ambulatorio resterà imparziale a qualunque richiesta.

Partecipazione e trasparenza

L'Ambulatorio di Riabilitazione dà accesso, qualora richiesto, ai suoi atti e provvedimenti, secondo le modalità vigenti.

Il paziente e le organizzazioni dei cittadini possono verificare costantemente la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge.

In particolare:

- è garantito l'accesso alla documentazione relativa ad autorizzazioni, al rispetto dei requisiti stabiliti per legge, al rispetto delle norme di sicurezza, alle valutazioni di qualità cui L'Ambulatorio partecipa;
- vengono acquisite periodicamente le valutazioni dei clienti mediante questionari;
- viene garantita risposta tempestiva e pertinente a reclami, segnalazioni ed osservazioni dei clienti.

Efficacia ed efficienza

L'organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità possibile dei servizi ed è orientata al criterio del miglioramento continuo, in modo da tendere alla completa risoluzione dei quesiti diagnostici e dei bisogni sanitari richiesti.

Continuità

L'Ambulatorio garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate evitando interruzioni e sospensioni non motivate da cause di forza maggiore.

Con la presente "Carta dei Servizi" inoltre, l'Ambulatorio PHYSIOLAB s.r.l. prende a riferimento il "Protocollo Nazionale del Servizio Sanitario per le nuove Carte dei Diritti del Cittadino" del Tribunale per i Diritti del Malato relativamente ai "DIRITTI" in esso contenuti ("Diritto al tempo", "Diritto all'informazione ed alla documentazione sanitaria", "Diritto alla sicurezza", "Diritto alla protezione", "Diritto alla certezza", "Diritto alla fiducia", "Diritto alla qualità", "Diritto alla differenza", "Diritto alla normalità", "Diritto alla decisione", "Diritto alla riparazione dei torti", "Diritto alla riservatezza") realizzando direttamente i provvedimenti in proprio potere e comunque collaborando attivamente alla sua attuazione.

Privacy

L'Ambulatorio PHYSIOLAB s.r.l. ha attivato le procedure di sicurezza a tutela dei dati personali previsti dalla normativa in vigore.

ACCESSO, ACCOGLIENZA , INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE , UMANIZZAZIONE

Oltre i principi generali già esposti, questa parte illustra gli impegni ed i programmi nei settori di:

Accesso

L'Ambulatorio PHYSIOLAB s.r.l. è accessibile per le cure e le prestazioni richieste attraverso la prenotazione diretta, telefonica o per e-mail.

La prenotazione può essere effettuata durante l'orario di apertura dell'Ambulatorio, sia recandovisi personalmente che attraverso una richiesta telefonica.

Al momento della prenotazione, il paziente riceve tutte le informazioni relative al giorno ed ora in cui saranno erogate le prestazioni richieste; vengono altresì fornite tutte le altre informazioni necessarie a garantire la migliore erogazione del servizio ed a tutelare i pazienti stessi.

Accoglienza

Le aree di accettazione ed attesa delle strutture sanitarie sono luoghi nei quali i pazienti vivono con ansia l'attesa per una prestazione, una visita e/o un controllo. La conoscenza della problematica e la sensibilità nei confronti dei pazienti ci ricordano continuamente la necessità di evitare ogni ulteriore disagio, creando le condizioni che possano favorire, per quanto possibile, un clima di serena fiducia.

L'azione riguarda prevalentemente la dotazione di arredi idonei, per qualità e quantità, le condizioni di illuminazione e di microclima e le modalità di accoglienza da parte del personale a cui è affidato l'utilizzo di ogni specifica area.

Le aree di attesa sono dotate di posti a sedere proporzionati al volume di attività della struttura. Sono presenti periodici e giornali di recente pubblicazione, opuscoli informativi sia sui servizi sanitari sia su temi di carattere generale, nonché schede per la rilevazione di eventuali disservizi e del gradimento dei servizi svolti.

I servizi e gli ambienti sono segnalati ed accessibili senza interposizione di barriere architettoniche.

L'attesa avviene in ambienti idonei dove viene rigorosamente rispettato il divieto di fumo. I servizi igienici a disposizione del pubblico sono distinti da quelli riservati al personale ed è presente un servizio per i cittadini diversamente abili.

Nel locale di accettazione esiste apposita cassetta nella quale depositare gli eventuali reclami.

Informazione

Le azioni informative

Le azioni riguardano l'elaborazione di idonei modelli e strumenti di comunicazione e diffusione delle informazioni verso i pazienti, con lo scopo di facilitare e migliorare l'utilizzo dei servizi stessi ed ottenere maggiori livelli di efficacia e trasparenza dei flussi informativi.

Il paziente può contare sulla presenza di personale sempre in grado di dare le necessarie informazioni sul funzionamento dei servizi e su quanto necessario per l'esecuzione degli esami, i tempi e la documentazione richiesta e necessaria.

La possibilità di accedere alle informazioni relative ai servizi è un aspetto fondamentale per l'esercizio del diritto alla salute. Lo sforzo che la struttura compie è quello di dare sempre risposte alla domanda più comune: *"cosa devo fare per ..."*?

Gli operatori della struttura sono tutti muniti di tesserino di riconoscimento con generalità e ruolo dell'operatore, al fine di consentire al paziente di avere sempre presente il proprio interlocutore, il suo ruolo e le sue responsabilità.

Le informazioni verbali

Questo è il momento nel quale le competenze e le modalità di relazione con il paziente mostrano la loro massima importanza. La struttura offre la propria disponibilità e le proprie competenze determinanti per la soluzione del quesito: gli operatori utilizzano un linguaggio semplice e chiaro, ben comprensibile all'utenza e funzionale al miglioramento continuo delle condizioni di accessibilità.

Le informazioni scritte

L'informazione scritta permette la declinazione di informazioni particolareggiate per orientare adeguatamente il paziente. Costituisce un mezzo importante per il processo di catalogazione e razionalizzazione a cui le informazioni vengono sottoposte, a tutto vantaggio della completezza e semplicità, nonché quale mezzo di diffusione, con criteri uniformi, per una leggibilità ottimale.

Tutte le informazioni relative all'attività, al modo di prenotazione degli esami, alle procedure da seguire per sottoporsi ad esami clinici, al costo degli esami, ai tempi di riconsegna dei referti, sono ottenibili presso l'accettazione della struttura senza alcuna formalità.

Comunicazione

Le attività e le modalità di esecuzione sono rese pubbliche attraverso la presente Carta dei Servizi. Ulteriori informazioni sono acquisibili direttamente presso l'Ambulatorio che è disponibile, attraverso i propri operatori, a fornire ogni chiarimento relativo agli esami ed ai risultati.

Oltre al paziente, solo i familiari ed il medico curante (qualora autorizzati e nel rispetto della normativa vigente sulla privacy) potranno ricevere le informazioni relative agli esami eseguiti ed il loro esito, al fine di favorire la migliore diagnosi e terapia da sostenere in caso di eventi patologici.

Umanizzazione

La "Persona" è al centro di ogni azione ed attenzione dell'Ambulatorio; tale principio viene costantemente applicato attuando ogni iniziativa tendente all'umanizzazione delle procedure, nel rispetto della dignità di ogni singola persona.

Nell'ambito sanitario il termine "umanizzazione" assume un significato che può essere tradotto con i concetti di "accoglienza", "ospitalità", "comprensione" ed "informazione".

L'Ambulatorio interpreta l'umanizzazione come l'insieme dei comportamenti acquisiti e fatti propri dalla Struttura per fornire un servizio rispettoso delle esigenze relazionali delle persone che vi accedono, senza trascurare gli aspetti organizzativi, burocratici e strutturali.

Gli interventi di umanizzazione riguardano tutti gli aspetti e possono essere distinti in:

1. amministrativi: consistono nella facilitazione di tutte le pratiche relative alle prestazioni, dall'ingresso alla consegna del referto medico;
2. strutturali: consistono nella verifica e nel controllo del "comfort generale", delle barriere architettoniche, della sicurezza, delle attrezzature, dell'ambiente (arredo, luminosità, rumorosità, igiene, ecc.);
3. relazionali: consistono nell'insieme delle attività dirette o indirette per rendere meno traumatico possibile il ricorso alle prestazioni diagnostiche offerte e che certamente favoriscono positivi approcci del paziente nei confronti della sua condizione, forse patologica.

L'umanizzazione, pertanto, si presenta come un'attività alla quale la struttura dedica particolare attenzione con funzioni e compiti finalizzati al controllo continuo degli elementi che la costituiscono.

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE, ACCOGLIENZA E REGISTRAZIONE

Prenotazione

L'Ambulatorio PHYSIOLAB s.r.l. prevede la possibilità di prenotare le prestazioni sanitarie:

- direttamente presso l'ambulatorio;
- per via telefonica;
- per e-mail.

Gli appuntamenti vengono fissati sulla base dei seguenti elementi:

- urgenza della prestazione;
- pazienti diversamente abili e donne in stato di gravidanza, per i quali si ricerca la soluzione temporalmente più vicina e di gradimento e che eventualmente preveda il superamento di attese.
- disponibilità del paziente e dell'operatore;
- ordine temporale della prenotazione.

Al momento della prenotazione vengono inoltre fornite informazioni su:

- tempi di attesa delle prestazioni;
- eventuali questionari preliminari necessari all'esecuzione delle prestazioni;
- documentazione ed esami occorrenti per ricevere la prestazione;

- costo e modalità di pagamento delle prestazioni richieste;
- ticket e quote di partecipazione del paziente.

L'Ambulatorio per l'erogazione della prestazione richiede la documentazione prevista dalle normative, perseguendo i principi della liceità, della necessità e della proporzionalità.

Il pagamento delle prestazioni convenzionate avviene secondo quanto previsto dalla convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale per la quota riguardante il paziente tenuto alla corresponsione del ticket o gratuitamente per coloro che risultino esenti.

Il pagamento delle prestazioni richieste in termini libero professionali avviene secondo gli accordi stabiliti tra paziente e struttura ed in rispetto delle tariffe professionali vigenti.

I pazienti hanno altresì diritto all'accesso a tutti i tipi di informazione che riguardano i propri dati personali ed il proprio stato di salute.

Le eventuali liste di attesa generate vengono evase nel rispetto delle prenotazioni effettuate dai pazienti e le prestazioni di eventuali emergenze vengono comunque soddisfatte.

Accoglienza e Registrazione

L'accoglienza presso la struttura è curata dal personale amministrativo addetto e dagli operatori tecnici; i pazienti possono contare sui requisiti di professionalità, riservatezza e cordialità e ricevono tutte le informazioni utili a garantire la migliore soddisfazione delle loro esigenze.

Il paziente che si reca presso l'Ambulatorio PHYSIOLAB s.r.l. per ricevere la prestazione viene accolto alla reception ed è invitato, nel caso di prima visita, ad effettuare la registrazione dei dati anagrafici.

Il meccanismo della registrazione include la raccolta, il trattamento e la conservazione di tutti i dati personali e sanitari del paziente utili e necessari per erogare le prestazioni richieste. I dati raccolti saranno finalizzati alle prestazioni mediche e non eccedenti le finalità dichiarate.

Il paziente riceve al momento della registrazione l'informativa sul trattamento dei dati personali e le modalità di esercizio dei propri diritti, così come previsto dalla normativa in vigore sulla privacy; deciderà se fornire il consenso al trattamento dei dati così come indicato nell'informativa stessa. Il mancato consenso comporterà l'impossibilità di procedere nell'erogazione della prestazione richiesta.

ORARIO DI APERTURA

L'Ambulatorio di Riabilitazione e Stabilimento FKT PHYSIOLAB s.r.l. opera dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:30 e dalle ore 15:00 alle ore 19:30; sabato, domenica e festivi resta chiuso.

PRESTAZIONI E SERVIZI

Tutte le prestazioni vengono eseguite secondo le linee guida adottate dalla struttura che hanno a riferimento la letteratura scientifica e sono basate sull'evidenza scientifica: le prestazioni vengono rese secondo processi definiti e standardizzati, conosciuti da tutti gli operatori della struttura.

La struttura esegue ogni tipologia di prestazione ascrivibile allo specifico settore ed in coerenza con le professionalità presenti all'interno della struttura.

L'Ambulatorio PHYSIOLAB s.r.l. eroga prestazioni sia in regime privato che in convenzione con il Sistema Sanitario Regionale; queste ultime fanno riferimento ai LEA approvati dalla Regione Abruzzo.

Il costo delle prestazioni è quello previsto dalla normativa vigente che tiene anche conto anche di eventuali Codici di Esenzione propri del paziente. La possibilità di usufruire delle prestazioni in convenzione è subordinata al budget residuo a disposizione della struttura e tiene conto dei criteri di prenotazione precedentemente esplicitati.

Le prestazioni erogate in regime privato possono essere incluse in sedute omnicomprensive con un costo variabile, ma sempre inferiore alla somma delle singole prestazioni.

Il tariffario delle singole prestazioni è di seguito riportato (i prezzi si riferiscono alla durata standard della prestazione).

RIEDUCAZIONE MOTORIA

✓ KINESITERAPIA: da € 12,00 a € 30,00

Rieducazione motoria, quale terapia del movimento mirante a ristabilire la normale funzionalità muscolare, miofasciale, articolare e di coordinazione del movimento di uno o più arti e, di conseguenza, di tutto il corpo, effettuata in maniera passiva e poi attiva. E' indispensabile in caso di interventi chirurgici a carattere ortopedico, sia come preparazione che, in seguito, come riabilitazione. E' inoltre determinante nel trattamento delle patologie a carattere neuro-motorio. Oltre che per scopi terapeutici, la rieducazione motoria viene attuata anche per fini preventivi e sportivi.

✓ ATTIVITÀ PROPRIOCETTIVA: € 20,00

Rieducazione propriocettiva neuromotoria attraverso specifiche stimolazioni dell'intero sistema neuro-motorio ai fini del ripristino o dello sviluppo della propriocettività, per garantire al corpo prestazioni sempre più efficienti. Tecniche eseguite anche con il supporto di strumentazioni elettroniche di valutazione, trattamento e biofeedback sia in modalità statica (stabilometrica) che in modalità dinamica (instabilità graduale e controllata).

✓ ALTER-G TREADMILL ANTIGRAVITAZIONALE: € 20,00

Treadmill sviluppato dalla NASA che consente di applicare in maniera uniforme e confortevole una forza di sollevamento al corpo del paziente, alleggerendolo fino all'80% del peso e permettendo così di svolgere la rieducazione alla deambulazione in un ambiente microgravitatorio sicuro e nel pieno rispetto dei pattern motori e biomeccanici del movimento.

✓ PEDANA VIBRANTE NEMES: € 20,00

La pedana vibrante NEMES (NEuromuscular MEchanical Stimulation), inventata e brevettata dal Prof. Carmelo Bosco, rappresenta un metodo di allenamento e di terapia riabilitativa che utilizza come fattore di stimolo gli effetti indotti dalla vibrazione meccanica. È uno strumento studiato in modo particolare per allenamenti sportivi (miglioramento della potenza, della resistenza e della velocità) e riabilitativi.

RIEDUCAZIONE POSTURALE

✓ RIEDUCAZIONE POSTURALE GLOBALE: € 45,00

La Rieducazione Posturale Globale è un metodo ideato dal dott. Philippe Souchart. Fa parte delle discipline terapeutiche che considerano l'essere nella sua globalità. Osserva l'individuo da un punto di vista sia strutturale che funzionale. Individua le disfunzioni che sono alla base della patologia al fine di eliminare o ridurre le cause.

✓ RIEDUCAZIONE POSTURALE MEZIÈRES: € 45,00

La rieducazione posturale Mézières è un metodo di rieducazione posturale ideato dalla dott.ssa Françoise Mézières. L'approccio Mézierista consiste nel normalizzare la forma (struttura) di un corpo, sapendo che è essenzialmente tramite il gioco di retrazione e raccorciamenti muscolari che si manifestano i principali dismorfismi patologici. Se sussistono disarmonie morfologiche vi saranno compensi e/o cattive sinergie, quindi potenzialità di patologie e di dolore.

✓ GINNASTICA PREVENTIVA DI GRUPPO: € 12,00

Esercizi svolti in gruppo (ma ogni paziente ha il proprio programma individuale) atti a riequilibrare le tensioni muscolo-legamentose del corpo. In particolar modo, tramite un lavoro globale sul corpo, si agisce sulle zone più rigide e retratte che, nel tempo, possono causare errati compensi e dolore.

TERAPIE MANUALI

✓ KINESIOTAPING/BENDAGGIO FUNZIONALE: da € 10,00 a € 15,00

Consiste in particolari bendaggi elastici non medicati che, a seconda della tecnica con cui vengono applicati, permettono di:

- ridurre sensibilmente il dolore grazie all'azione decompressiva sui nocicettori;

- favorire il riassorbimento di edemi post-trauma o post-chirurgici (facilitando il drenaggio linfatico);
- supportare e proteggere il movimento di articolazioni e/o muscoli traumatizzati.
- ✓ **MASSOTERAPIA: € 45,00**
Agisce in profondità sui tessuti connettivi e muscolari con il preciso scopo di sciogliere contratture e, più in generale, le tensioni muscolari. Le modalità di esecuzione del trattamento si basano essenzialmente su peculiari abilità manuali, con il fine di rendere efficace la pressione delle mani sulla parte interessata.
- ✓ **MOBILIZZAZIONI VERTEBRALI / ARTICOLARI: € 20,00**
È un particolare tipo di terapia esercitata manualmente che mira al ripristino della fisiologica ampiezza dei movimenti dell'articolazione coinvolta dalla patologia.
Le tecniche manipolative sono particolarmente efficaci nel trattamento di:
 - aderenze (cicatrici);
 - problemi posturali;
 - immobilità forzata;
 - carenza dell'elasticità muscolare e, più in generale, tutti i casi in cui ci siano limitazioni di movimento.
- ✓ **TECNICHE MIOFASCIALI E MANUALI: € 20,00**
Si tratta di un insieme di tecniche manuali utilizzate per la mobilizzazione dei tessuti molli (muscoli e fascia) che si occupano di trattare il dolore miofasciale e le sindromi dolorose su base biomeccanica e riflessa. L'obiettivo è quello di ampliare l'arco di movimento, liberando il paziente da sintomatologie algiche e altre sensazioni fastidiose. In questo tipo di trattamento si sente spesso parlare di "trigger points".

TERAPIE FISICHE

- ✓ **CRIOTERAPIA: € 10,00**
Trattamento con terapia del freddo a compressione intermittente nei casi di traumi in fase acuta, gonfiore, edema, ematoma, dolore post-operatorio, riabilitazione, medicina sportiva.
- ✓ **ELETTROTERAPIA: € 10,00**
Può essere:
 - di stimolazione: utilizzata per recuperare la forza muscolare e quindi tono e trofismo di un distretto rimasto fermo per un intervento chirurgico o per patologie degenerativo-acute;
 - antalgica: diadinamiche, tens, ecc... a scopo antidolorifico;
 - veicolante farmaci: ionoforesi e jontoforesi che agiscono sia sul dolore che sul trofismo, ma anche in maniera mirata con il veicolamento del farmaco sulla condizione fisico-chimica locale.
- ✓ **LAMPADE AD INFRAROSSI: € 10,00**
Trattamento antalgico delle artropatie cronico degenerative e delle affezioni muscolari secondarie a spasmi o contratture.
- ✓ **IPERtermia: € 25,00**
Indicata per la cura di lesioni muscolari in fasi subacuta e cronica, tendinopatie, patologie osteo-cartilaginee come artrosi o lesioni osteocondrali; questa terapia consente di trasmettere calore ai tessuti biologici più profondi.
L'ipertermia rappresenta una grande innovazione rispetto alle tecniche convenzionali (es. termoforo) il cui calore si esaurisce in superficie. L'energia somministrata consente di aumentare la circolazione sanguigna, avviando il processo di guarigione.
- ✓ **LASER-TERAPIA AD ALTA POTENZA (Laser YAG): € 30,00**
Efficace nella riduzione immediata del dolore, è dedicata al trattamento delle patologie dell'apparato osteo-muscolo-tendineo e di trigger e tender points.

È indicata per:

- rachialgie (cervicalgia, dorsalgia, lombalgia e lombosciatalgia);
- sacroileiti;
- coccigodinia;
- tendinopatie e borsiti in fase acuta;
- lesioni muscolari acute.

✓ **MAGNETOTERAPIA: € 12,00**

Trattamento con applicazione di campi magnetici a bassa frequenza per il trattamento delle artropatie cronico degenerative, delle distorsioni articolari e come stimolante osteogenico nel caso di fratture.

✓ **TERAPIA AD ONDE D'URTO RADIALI: € 45,00**

Indicata prevalentemente nelle tendinopatie inserzionali con o senza calcificazioni e nelle sindromi dolorose miofasciali con presenza di punti dolorosi.

Nei sistemi balistici l'onda d'urto viene generata mediante uno speciale manipolo a forma di pistola la cui canna è chiusa all'estremità da un tappo metallico e contro il quale viene lanciato, mediante aria compressa, un proiettile d'acciaio. Dalla collisione si genera un'onda d'urto che, attraverso il tappo metallico, si diffonde espandendosi radialmente nella cute e nel primo strato di tessuto sottostante.

✓ **TECAR TERAPIA / DIATERMIA: € 30,00**

Trasferimento Energetico Capacitivo Resistivo per stimolazione di energia dall'interno dei tessuti biologici ai fini dell'attivazione dei naturali processi riparativi e antinfiammatori in quanto ogni patologia osteo-articolare e dei tessuti molli rallenta e modifica i processi biologici che stanno alla base della riparazione del danno subito.

✓ **ULTRASUONO TERAPIA: € 15,00**

Trattamento ad ultrasuoni a frequenze di 1 e 3 MHz per sciatalgie e nevriti in genere, periartriti scapolo-omerali (anche in presenza di calcificazioni), epicondiliti, morbo di Dupuytren, cheloidi, cavitazione.

VALUTAZIONE FUNZIONALE E BIOFEEDBACK

Area di valutazione di diverse caratteristiche biomeccaniche e funzionali del soggetto al fine sia di strutturare un efficace intervento di prevenzione, come anche di integrare la diagnosi fisiatrica, impostare in maniera più efficace il trattamento e controllarne i risultati; utile anche come sistema di biofeedback da proporre la paziente al fine di massimizzare la presa di coscienza durante l'attuazione dell'esercizio terapeutico. Le aree di intervento possono riguardare numerosi distretti o funzioni fisiologiche, i principali test di riferimento sono i seguenti:

- ✓ BIOFEEDBACK: € 50,00
- ✓ ESAME BAROPODOMETRICO: € 80,00
- ✓ TEST BIOMECCANICA CAMMINO / CORSA / CICLISMO: da € 80,00 a € 120,00
- ✓ TEST VALUTAZIONE CALZATURA: € 40,00
- ✓ TEST DI EQUILIBRIO SU PIATTAFORMA STABILOMETRICA: € 20,00
- ✓ TEST MECCANICA MUSCOLARE: da € 50,00 a € 100,00
- ✓ TEST POSTURALE: da € 40,00 a € 60,00
- ✓ TEST METABOLICO: € 80,00
- ✓ TEST SOGLIA ANAEROBICA: € 150,00
- ✓ VIDEOANALISI DEL GESTO MOTORIO: € 60,00

CONSULENZA PROFESSIONALE

✓ PROTOCOLLO FKT: € 50,00

Video programma personalizzato con dimostrazione dell'esecuzione di una serie di esercizi selezionati sulla base delle esigenze del paziente ed eseguibili in palestra o a casa.

✓ VALUTAZIONE FISIOTERAPICA / KINESIOLOGICA: da € 30,00 a € 60,00

Valutazione del paziente condotta attraverso un bilancio kinesiologico volto ad impostare un efficace strategia di trattamento e un adeguato programma riabilitativo individuale.

TUTELA DEI DIRITTI DEI PAZIENTI

Oltre ai principi indicati, l'Ambulatorio PHYSIOLAB s.r.l., nel rispetto della tutela dei cittadini, ha attivato un insieme di procedure e protocolli che garantiscano i diritti di tutti i propri utenti.

Tale sistema prevede:

- audit effettuati periodicamente che garantiscano il rispetto delle disposizioni previste dalle normative di settore;
- attuazione di sistemi di miglioramento a seguito delle risultanze degli audit;
- sistema del consenso informato: il medico e gli operatori di riferimento forniscono ai pazienti tutte le informazioni richieste e necessarie all'acquisizione del consenso per l'esecuzione delle prestazioni;
- sistema di gestione dei dati personali: i pazienti ricevono l'informativa sul trattamento dei loro dati personali, così come previsto dalla normativa sulla privacy in vigore. Solo a seguito dell'informativa il paziente esprime il consenso al trattamento dei propri dati personali, dando indicazioni in caso di particolari esigenze.

INFORMAZIONE SANITARIA E CONSENSO INFORMATO

E' garantita ai pazienti la possibilità di discutere la tipologia di esame, le indicazioni e la diagnosi, ricevendo informazioni chiare, semplici, essenziali, complete e comprensibili.

Il paziente ha il dovere di informare il medico su tutto quanto è utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi ed assistenza.

Ricevuta un'adeguata informazione sanitaria, è diritto del paziente dare o negare il proprio consenso. Il consenso viene acquisito in forma scritta su specifica modulistica che viene poi conservata ed archiviata nel rispetto della normativa vigente. Il medico, senza il consenso fornito dalla persona assistita, non può intraprendere alcuna attività di assistenza.

ARCHIVI CLINICI E DOCUMENTAZIONE SANITARIA

La gestione della documentazione sanitaria viene effettuata nel rispetto di quanto disposto dalle normative di settore e nel rispetto della privacy dei pazienti.

Le operazioni di trattamento dei dati sanitari avvengono in completa coerenza con quanto disposto dalla normativa in vigore, anche per quanto riguarda i tempi e le modalità di conservazione di eventuali referti e documenti.

I pazienti possono consultare e/o richiedere la documentazione relativa al loro trattamento. Eventuale documentazione consegnata a terzi delegati avverrà secondo quanto stabilito dalla normativa specifica.

POLITICHE PER LA QUALITÀ

L'Ambulatorio ha definito la propria Politica per la Qualità del servizio offerto, gli obiettivi generali e gli obiettivi specifici da perseguire per la piena soddisfazione dei propri pazienti.

L'Ambulatorio è pertanto impegnato a:

- soddisfare le necessità dei pazienti, offrendo servizi sempre adeguati alle loro esigenze in modo che le risposte siano sempre esaustive;
- garantire il massimo della sicurezza nell'esercizio delle attività mediche, l'esecuzione dei trattamenti più appropriati ed un'assistenza efficace e continuativa al paziente;
- garantire ambienti che assicurino trattamenti sicuri e confortevoli e relazioni umane tali da garantire il rispetto della persona;
- perseguire il miglioramento dell'efficienza sia attraverso un attento controllo per identificare i punti deboli dell'Organizzazione sia attraverso l'aggiornamento in funzione di nuove Leggi, Norme e variazioni organizzative interne;
- valorizzare le risorse e le motivazioni dei propri operatori attraverso un programma di addestramento e di formazione continua su tematiche della qualità e su aspetti tecnici gestionali;
- attuare il miglioramento continuo dei servizi offerti, mediante il monitoraggio degli indicatori associati alle caratteristiche di qualità e l'utilizzo di tecnologie costantemente all'avanguardia nell'ambito del settore di interesse specifico.

Per il conseguimento di tali obiettivi, l'Ambulatorio ritiene indispensabile il coinvolgimento di tutte le funzioni e di tutti gli operatori in un'ottica di valorizzazione delle professionalità e di buon clima lavorativo.

Il principio fondamentale sul quale si articola il modello perseguito è quello di valorizzare la centralità del paziente, finalizzando le risorse strutturali, tecnologiche e professionali alla soluzione delle sue problematiche, garantendo una corretta informazione sull'organizzazione e sull'accesso ai servizi, sugli interventi diagnostici e terapeutici necessari ed assicurando il miglior comfort ambientale ed assistenziale.

L'Ambulatorio nello svolgere le proprie attività adotta protocolli e procedure basate sulla letteratura scientifica, sulla Evidence-Based Practice e sulle Best Practice dei settori di interesse. Ciò al fine di garantire l'erogazione di prestazioni sempre al passo con i tempi e basate su quanto di più recente viene prodotto dal mondo scientifico della medicina.

PROCEDURE PER LA QUALITÀ DELLE PRESTAZIONI

L'Ambulatorio effettua un continuo monitoraggio delle prestazioni e dei singoli processi che garantiscono un miglioramento continuo, la crescita della sicurezza per gli operatori e le migliori prestazioni ai pazienti. Pur non essendo certificato per la gestione di sistemi per la qualità, l'Ambulatorio applica metodi di gestione che possano garantire il raggiungimento dell'obiettivo del miglioramento continuo di tutte le prestazioni e servizi resi alla persona, considerata punto nevralgico di ogni iniziativa.

RILEVAMENTO E MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ PERCEPITA

Nel rispetto del principio del miglioramento continuo, l'Ambulatorio effettua periodici rilevamenti della qualità percepita dai pazienti della struttura.

Il rilevamento della "*customer satisfaction*", attuato nel principio dell'orientamento al cliente (proprio delle procedure per la gestione dei sistemi per la qualità) viene rilevato attraverso il monitoraggio strutturato di suggerimenti, reclami o elogi provenienti dai pazienti.

Le rilevazioni raccolgono informazioni sia sulle aspettative che essi hanno rispetto ai servizi sanitari sia sulla percezione della qualità delle prestazioni ricevute.

Le risultanze delle indagini di gradimento costituiscono gli elementi per il miglioramento delle presta-

zioni e l'auspicabile accrescimento della soddisfazione da parte dei pazienti.

RACCOLTA SUGGERIMENTI, OSSERVAZIONI E RECLAMI

La misurazione ed il controllo della soddisfazione del paziente passa attraverso il monitoraggio delle informazioni relative alle impressioni che lo stesso ha avuto riguardo al servizio ricevuto.

Conoscere il livello di soddisfazione del paziente è molto importante perché permette di instaurare un rapporto di collaborazione e di fiducia reciproca che è strategicamente fondamentale nel lungo termine.

La valutazione della soddisfazione del paziente viene eseguita attraverso i seguenti strumenti:

- questionario sulla soddisfazione dei pazienti;
- raccolta di suggerimenti, reclami ed elogi.

L'obiettivo è quello di conoscere l'opinione dei pazienti sulla qualità dei servizi forniti (accoglienza della struttura, privacy, servizio di prenotazione ecc.).

Nella consapevolezza che il paziente è l'elemento centrale delle attività, la raccolta e la gestione dei reclami e dei suggerimenti che provengono dai pazienti risultano utili per migliorare la qualità del servizio, attivando eventuali azioni correttive di miglioramento.

Nel caso di reclami a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni, l'Ambulatorio ne tiene traccia e provvede a fornire una risposta nel minor tempo possibile (normalmente entro 30 gg).

Il modulo per effettuare delle segnalazioni è presente in accettazione; una volta compilato può essere depositato nell'apposita cassetta in sala di attesa o inviato per posta/mail.

Parimenti sono presi in considerazione gli attestati di elogio e di valutazione positiva delle attività svolte dalla struttura, che vengono registrati e mantenuti al pari dei suggerimenti e dei reclami.

DIRITTI

Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura informazioni relative agli esami specialistici cui deve sottoporsi e deve poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Inoltre ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto agli esami diagnostici; tali informazioni devono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente ed il personale sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di un'informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria. Il paziente ha altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini alternative, anche se eseguibili in altre strutture.

Il paziente ha diritto ad acconsentire o meno a fornire il consenso al trattamento dei dati sensibili che lo riguardano, al rispetto della semplificazione amministrativa ed all'accesso alla documentazione che lo riguarda, a presentare autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive, secondo la normativa vigente.

A tale scopo l'Ambulatorio ha adottato la normativa sulla privacy quale impegno condiviso da tutta la struttura ed ha effettuato scelte organizzative di carattere sostanziale, con conseguente impegno in termini di risorse e formazione, al fine di garantire il suo rispetto e la riservatezza dei dati dei pazienti.

La Direzione vigila affinché i propri addetti, nell'adempimento dei propri compiti, utilizzino i dati e le informazioni relativi alla salute dei pazienti con strumenti sia informatici che cartacei, idonei a garantire la sicurezza dei dati personali trattati. L'interessato cui si riferiscono i dati personali ha la possibilità di esercitare i propri diritti, eventualmente anche a mezzo delega o procura scritta rilasciata a propri rappresentanti.

...E DOVERI

Il paziente quando accede nel presidio ambulatoriale è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti, con la volontà di collaborare con il personale medico, tecnico, amministrativo e con la Direzione della sede sanitaria in cui si trova.

In particolare:

- l'accesso alla Struttura implica il rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico;
- è dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, eventualmente, a cure e/o prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse;
- il paziente ed i suoi accompagnatori sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti;
- chiunque si trovi in Struttura è chiamato al rispetto degli orari degli appuntamenti stabiliti al fine di permettere lo svolgimento della normale attività programmata;
- nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio;
- nella struttura è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione legislativa è un atto di accettazione della presenza degli altri oltre che un sano personale stile di vivere;
- l'organizzazione e gli orari previsti nella Struttura nella quale si accede devono essere rispettati in ogni circostanza; le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza;
- il paziente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

PREVENZIONE E PROTEZIONE

Il sistema di prevenzione adottato dall'Ambulatorio è funzionale a migliorare la sicurezza e la qualità della vita dei lavoratori, dei pazienti, dei visitatori e del personale. Si attua la programmazione e la gestione dei programmi annuali d'aggiornamento del personale aziendale così come previsto D.Lgs 81/2008 s.m.i., dalle direttive regionali e da quelle nazionali.

I rischi nella Struttura sono stati valutati (Documento di Valutazione dei Rischi), sono state rese le necessarie dichiarazioni e/o certificazioni così come previsto dalla vigente legislazione ed attuate le azioni necessarie per rendere l'Ambulatorio sicuro per i pazienti e gli operatori.

GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO

Con "rischio clinico" si definisce la possibilità che un paziente subisca un "danno o disagio involontario, imputabile alle cure sanitarie, che causa un prolungamento del periodo di degenza, un peggioramento delle condizioni di salute o la morte".

Quando si affronta il tema del rischio clinico è necessario soffermarsi a definire l'errore ed i possibili danni che ne possono derivare per il paziente.

In letteratura è possibile ritrovare molte definizioni di "errore" e di "evento avverso". Tutte condividono alcune caratteristiche sostanziali: l'errore è un'insufficienza del sistema che condiziona il fallimento delle azioni programmate; l'errore è una "azione non sicura" o una "omissione" con potenziali conseguenze negative sull'esito del processo di cura; l'errore è un comportamento che può essere giudicato inadeguato da "pari" di riconosciuta esperienza e competenza, al momento in cui il fatto si verifica, indipendentemente se ci siano state o no conseguenze negative per il paziente.

L'Ambulatorio ai fini della gestione del rischio clinico ha attivato procedure e protocolli per tenere sotto controllo le cause che potrebbero influire sulla garanzia delle prestazioni sanitarie.

Il rispetto delle precauzioni universali, dei protocolli di pulizia, sanificazione e disinfezione degli ambienti e delle attrezzature biomedicali assieme alla sterilizzazione dei presidi medico chirurgici e della strumentazione, garantiscono la sicurezza degli ambienti e delle prestazioni medico-sanitarie.

Particolare attenzione viene posta per i fattori strutturali e tecnologici:

- caratteristiche strutturali dell'ambulatorio e dell'impiantistica e loro manutenzione;
- sicurezza e logistica degli ambienti;
- caratteristiche di apparecchiature e strumentazioni (funzionamento, manutenzione, rinnovo);
- infrastrutture, reti, digitalizzazione, automatizzazione.

La gestione del rischio clinico è costantemente attuata attraverso la tenuta di audit periodici, che consentono di tenere sotto controllo i singoli processi e l'applicazione di istruzioni operative idonee a garantire la migliore qualità delle prestazioni.

L'audit, quale metodologia di analisi strutturata e sistematica per migliorare la qualità dei servizi sanitari, viene effettuata da professionisti attraverso il confronto sistematico dell'assistenza prestata con criteri espliciti ed è finalizzata ad identificare gli scostamenti rispetto agli standard conosciuti o di best practice, ad attuare le opportunità di cambiamento individuate ed a monitorare l'impatto delle misure correttive introdotte, garantendo così l'instaurarsi del circuito virtuoso del miglioramento continuo.

LA SICUREZZA DEL PAZIENTE: PROCEDURE DELL'AMBULATORIO

Il presente punto è strettamente connesso con la gestione per la qualità, del rischio clinico e della conduzione dell'Ambulatorio. Ogni procedura, istruzione operativa e protocollo, riferiti al singolo processo costituente il servizio globalmente inteso, hanno quale punto focale il paziente e gli operatori della struttura.

L'Ambulatorio PHYSIOLAB s.r.l. oltre a quanto previsto dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i. relativo alla sicurezza nei luoghi di lavoro, applica protocolli e procedure specifici, così come previsto e richiesto dal manuale di autorizzazione vigente nella Regione Abruzzo (D.G.R. 591/P – 2008) relativamente a:

- sanificazione degli ambienti;
- modalità di disinfezione e sterilizzazione di tutti gli strumenti ed accessori;
- manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature;
- smaltimento dei rifiuti speciali e/o pericolosi;
- modalità di utilizzo dei DPI per la gestione del rischio biologico e clinico.

IMPIANTI E TECNOLOGIE

Gli impianti sono realizzati e mantenuti efficienti nei modi e nelle forme previste dalle vigenti norme e sono effettuate periodiche verifiche del rispetto delle misure di efficienza e sicurezza.

Le attrezzature elettromedicali e tecnologiche sono acquistate esclusivamente se rispondono alle norme previste e quelle già in uso sono periodicamente revisionate.

L'Ambulatorio opera un continuo aggiornamento delle tecnologie, valutando le opportunità che il mercato e la sperimentazione scientifica mettono a disposizione ai fini della loro acquisizione.

COMFORT DELLA STRUTTURA

Le condizioni climatiche del Centro sono costantemente tenute sotto controllo per mezzo di sistemi di aereazione, climatizzazione e ricambio di aria: il comfort e la pulizia degli ambienti vengono ritenuti importanti al pari dei servizi sanitari richiesti e rappresentano un preciso impegno della Direzione.

L'Ambulatorio mette a disposizione dell'utenza, in caso di necessità e richiesta, il proprio servizio telefonico.

DOVE SIAMO - COME RAGGIUNGERCI

L'Ambulatorio PHYSIOLAB s.r.l. è ubicato a L'Aquila in Via dei Piccolomini n°28, piano terra (area ovest della Città, a circa 500 m dall'uscita autostradale A24-L'Aquila Ovest ed a circa 2 Km dalla stazione ferroviaria).

L'Ambulatorio è facilmente raggiungibile anche dai Comuni limitrofi in quanto è collegato tramite mezzi pubblici con elevata frequenza di transito.



COORDINATE GPS

Latitudine 42° 21' 30,53" N

Longitudine 13° 22' 34,43" E

PHYSIOLAB SRL