CENTRO MEDICO
SPECIALISTICO

Carta dei Servizi

Gentile Paziente,

nel ringraziarla per averci scelto le diamo un cordiale benvenuto presso il nostro Centro Medico Specialistico, dove potrà usufruire di servizi contraddistinti da qualità, riservatezza e tempestività.

Questa Carta dei Servizi non ha solo l'obiettivo di fornire informazioni relative alle prestazioni e ai servizi offerti, ma anche quello di presentarle la nostra filosofia, che mette la cura della persona al centro del nostro interesse e del nostro impegno quotidiano per poter garantire i migliori livelli di qualità assistenziale.

La Direzione

Indice

Presentazione 5
Benvenuti presso il Centro Medico Specialistico....5
Valori....5
Mission....6

Le nostre attività 7
Prestazioni erogate....7

Accesso ai Servizi 9
Orari e modalità di accesso....9
Accettazione....9
Ritiro referti medici....9

Informazioni utili 10
Come raggiungerci....10

Soddisfazione e Qualità 11
Reclami, segnalazioni e apprezzamenti....11
Questionario di Gradimento....11
Garanzie di qualità....11

Tutela della Privacy 12
Tutela dei dati personali....12
Consenso informato....12

Presentazione

Benvenuti presso il Centro Medico Specialistico

Il Centro Medico Specialistico è una struttura sanitaria privata accreditata nell'ambito dei servizi sanitari di fisioterapia.
Il Centro si trova a Barletta in Via Matteo Renato Imbriani, 23.
Il Centro Medico Specialistico offre prestazioni ambulatoriali specialistiche di Medicina Fisica e di Riabilitazione con ampi spazi dedicati alla riabilitazione (neuro)motoria e strumentazione specifica, quale Tecarterapia, Onde d'urto e altri trattamenti strumentali per la riabilitazione funzionale, che coadiuvano i trattamenti manuali effettuati da professionisti altamente qualificati.
Il Centro Medico Specialistico S.r.l è autorizzato all'esercizio dell'attività con Prot. n°50343 Autorizzazione NR. 6 del 28/07/2009 rilasciata dal Sindaco di Barletta.

Valori

L'identità e la specificità del Centro Medico Specialistico si basano su tre valori fondamentali

FIDUCIA: agire in trasparenza rispettando gli impegni presi, prestando massima attenzione all'accoglienza e con un atteggiamento empatico, per permettere ad ogni Ospite e alla sua famiglia di affidarsi con serenità a chi si prende cura di lui;
INIZIATIVA: operare in modo dinamico e propositivo, con curiosità e spirito d'iniziativa, cercando strade innovative per alimentare nelle persone quella vivacità necessaria per un soggiorno mentalmente attivo, svolgendo il proprio lavoro con il massimo della passione;
RESPONSABILITÀ: prendersi cura delle esigenze delle persone con professionalità e integrità, nel rispetto delle norme stabilite e attraverso azioni sostenibili sia dal punto di vista ambientale sia sociale, per poter offrire un'assistenza di qualità.

Mission

Il principio che guida il lavoro del Centro Medico Specialistico è quello di offrire al Paziente, al centro del nostro impegno e del nostro interesse, le migliori risposte ai suoi bisogni, tempestivamente ed al passo con i tempi, con l'aggiunta dell'attenzione al suo benessere a 360 gradi. Questa concezione è condivisa da tutto il personale, impegnato ad offrire un servizio qualificato e professionale, con un coinvolgimento costante.
In particolare gli ambulatori perseguono i seguenti obiettivi:

- soddisfare i bisogni e le aspettative di salute dei cittadini ponendo il Paziente al centro delle proprie attività cliniche ed assistenziali;
- garantire le migliori prestazioni di diagnosi e cura in termini di appropriatezza, efficacia, sicurezza e tempestività;
- improntare la gestione in modo efficace ed efficiente attraverso un utilizzo ottimale delle risorse messe a disposizione per la cura dei Pazienti.

Le nostre Attività

Prestazioni erogate

VISITE E PRESTAZIONI MEDICHE

- Visita fisiatrica*
- Infiltrazioni
- Mesoterapia
- Onde d'urto
- Mobilizzazione di Colonna Vertebrale*
- Mobilizzazione delle Articolazioni*
- Elettromiografia arti superiori e inferiori *
- Test di Kugelberg

PRESTAZIONI FISIOTERAPICHE MANUALI:

- Rieducazione Motoria Individuale in Motuleso Grave Strumentale Complessa*
- Rieducazione Motoria Individuale in Motuleso Grave Semplice*
- Rieducazione Motoria Individuale in Motuleso Segmentale Strumentale Complessa*
- Rieducazione Motoria Individuale Segmentale Semplice*
- Rieducazione Motoria in Gruppo*
- Esercizi Respiratori Collettivi*
- Esercizi Respiratori Individuali*
- Esercizi Posturali Propriocettivi Collettivi*
- Terapia Occupazionale Individuale*
- Training Deambulatorio e del Passo*
- Massoterapia
- Massaggio linfatico*
- Risoluzione manuale aderenze articolari*

PRESTAZIONI FISIOTERAPICHE STRUMENTALI

- Ultrasuoni
- Ultrasuoni manuali
- Ionoforesi
- Paraffinoterapia*
- Tecar
- Tens

- Diadinamica
- Laser
- Magnetoterapia*
- Radarterapia
- Radiazioni Infrarossi

* Prestazioni che possono essere effettuate anche in regime di convenzione.

Le prestazioni erogate si possono distinguere in:
A) PRESTAZIONI EROGATE IN REGIME PRIVATISTICO, in cui il rapporto è esclusivamente bilaterale (paziente/utente e azienda). Vengono applicate le tariffe del Poliambulatorio, comunicate all'utente con chiarezza e trasparenza prima della prestazione.

B) PRESTAZIONI EROGATE IN REGIME DI ACCREDITAMENTO CON IL SSN.
In questo caso al Paziente che richiede la prestazione viene richiesto il pagamento dell'eventuale quota prevista dalla legge a proprio carico (ticket e quota fissa), mentre il rimanente viene fatturato alla ASL di appartenenza della struttura.

C) PRESTAZIONI EROGATE PER EFFETTO DI CONVENZIONI CON ENTI.
A seconda della tipologia di convenzione, è previsto un prezzo agevolato rispetto alle tariffe private previste normalmente. Alcune convenzioni coprono inoltre – parzialmente o totalmente – il costo della prestazione.

Accesso ai Servizi

Orari e modalità di accesso

MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

È possibile effettuare la prenotazione di persona, presso l'accettazione, dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 16.30, le prenotazioni possono essere effettuate anche telefonicamente chiamando il numero 0883 522445 negli stessi orari.
Le prestazioni vengono erogate dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 19.00.

Accettazione

In caso di fila allo sportello, l'utente deve aspettare il proprio turno nella sala d'attesa.
Al momento dell'accettazione è necessario esibire la richiesta del Medico, accompagnata da un documento d'identità, dalla tessera sanitaria e da eventuale certificato di esenzione dal ticket.
Il pagamento deve essere effettuato all'atto dell'esecuzione della prestazione. Vengono accettate le seguenti modalità di pagamento:

- contanti;
- bancomat.

Ritiro referti medici

I referti delle visite, qualora non immediatamente disponibili, possono essere ritirati di norma entro 24 ore dall'effettuazione, salva diversa indicazione riportata sul tagliando di ritiro referto consegnato il giorno della visita. Per il ritiro del referto, il Paziente deve esibire il tagliando di ritiro referti.
In caso di delega, il Paziente può utilizzare l'apposito modello, disponibile presso l'accettazione o scaricabile dal sito web www.poliambulatoribariebat.it, accompagnando il modulo firmato con copia del documento di riconoscimento del delegante. Alla consegna del referto, il personale amministrativo conserverà la delega e la copia del documento del delegante.
Non si possono rilasciare indicazioni sul referto per via telefonica, se non al medico curante, con la ragionevole certezza dell'identità e autorità del richiedente.

Informazioni utili

Come raggiungerci

CON I MEZZI PROPRI

Il Centro Medico Specialistico srl si trova a Barletta in Via Matteo Renato Imbriani n. 23
Con l'auto è raggiungibile dalla statale SS16Bis - uscita via Canosa. Proseguire in direzione Barletta e seguire le indicazioni per Barletta Centro, sempre dritto, per 2.4 km. La strada prosegue fino ad un cavalcavia, superato il cavalcavia, la struttura si trova immediatamente sulla destra accanto al cinema "Opera".

CON I MEZZI PUBBLICI

Barletta è servita dalle Ferrovie dello Stato – TRENITALIA. Il Centro Medico Specialistico srl dista dalla stazione centrale 250 mt a piedi.

Soddisfazione e Qualità

Reclami, segnalazioni e apprezzamenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare suggerimenti è un elemento basilare ed imprescindibile della tutela dei diritti dei cittadini, anche al fine di migliorare costantemente le prestazioni e la qualità dei servizi offerti.
Una scheda per la raccolta di reclami, segnalazioni e apprezzamenti è a disposizione presso l'Accettazione del Centro e sul sito www.poliambulatoribariebat.it. I reclami compilati possono essere depositati nei box presenti presso l'Accettazione. La Direzione ne prende visione e fornisce una risposta entro 10 giorni.

Questionario di Gradimento

Lo strumento principale per esprimere il proprio giudizio sulla qualità dei servizi è il questionario di gradimento, che viene distribuito a tutti i pazienti e che può essere compilato in forma anonima e inserito negli appositi box collocati presso le Accettazioni. I dati raccolti vengono analizzati costantemente per un miglioramento continuo.

Garanzie di qualità

Qualità, competenza e servizio sono elementi fondamentali della strategia aziendale del Centro Medico Specialistico.
Il principio base della politica della qualità è quello di assicurare la soddisfazione del cliente attraverso un continuo miglioramento del servizio.

Tutela della Privacy

Tutela dei dati personali

La Società Centro Medico Specialistico S.r.l. soggetta a direzione e coordinamento da parte di Korian S.A. (di seguito “Società”), in qualità di titolare del trattamento delle Case di Cura e degli Ambulatori che gestisce, garantisce che il trattamento delle informazioni personali e particolari dei propri Pazienti e dei loro accompagnatori avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/679) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti. La Società tratterà infatti i dati personali e particolari degli interessati esclusivamente per gestire i rapporti amministrativi con i Pazienti ed i loro accompagnatori da un lato e per la cura del Paziente dall’altro. Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunicherà le informazioni personali del Paziente al personale addetto delle Case di Cura e degli Ambulatori (ciascuno nell’ambito delle proprie mansioni). Al momento della conclusione del rapporto contrattuale con la Società, l’interessato riceverà l’informativa, ex art. 13 del GDPR 2016/679, e sarà chiamato ad esprimere il proprio libero consenso al trattamento delle informazioni personali che lo riguardano, ove necessario. Per qualsiasi problematica legata alla privacy è possibile inviare una comunicazione a privacy@korian.it o inviare una segnalazione tramite il sito www.poliambulatoribariebat.it

Consenso Informato

Il Consenso Informato è l’atto attraverso il quale il Paziente esprime la propria decisione favorevole alla esecuzione di un trattamento sanitario, in maniera libera e non mediata da familiari od altri soggetti, dopo essere stato informato su modalità di esecuzione, benefici, effetti collaterali, rischi ragionevolmente prevedibili e valide alternative terapeutiche al trattamento, secondo quanto reso evidente dalla ricerca scientifica

e dal progresso delle conoscenze della tecnica e della tecnologia, configurandosi quale elemento che promuove e valorizza la relazione di cura e fiducia tra il Paziente e il medico. Il Paziente può esprimere, analogamente e sulla base degli elementi fornitigli, il proprio rifiuto al trattamento (si parla in tal caso di dissenso informato al trattamento)

o revocare, comunque, ed in qualsiasi momento del percorso di cura intrapreso, un consenso precedente espresso. In questa prospettiva si evince chiaramente il ruolo centrale che nella scelta consapevole assume l'informazione completa, chiara ed esaustiva; essa è da considerarsi, infatti, quale elemento essenziale del progetto terapeutico, sussistendo la sua necessità anche a prescindere dalla finalità del mero ottenimento del consenso. Nel caso in cui il Paziente sia incapace d'intendere e di volere, temporaneamente o definitivamente, o nel caso di un Paziente minore, l'espressione del consenso va ricercata, previa adeguata informazione, presso gli aventi diritto quali l'Amministratore di Sostegno, il Tutore o chi ne ha la rappresentanza legale secondo quanto stabilito dal Giudice Tutelare. Nei casi di assenza di tali figure di riferimento, l'informazione e la raccolta del Consenso Informato sarà data ai familiari/ sottoscrittore del contratto che apporranno la firma ai fini di provvedere solertemente ad un determinato trattamento ed attiveranno il percorso di nomina dell'Amministratore di Sostegno. Anche in tal caso, comunque, compatibilmente con la capacità di discernimento del Paziente, l'orientamento giurisprudenziale attuale prevede che il Paziente debba ricevere informazioni sulle scelte relative alla propria salute in modo consono alle sue capacità per essere messa nelle condizioni di esprimere la sua volontà. Resta fermo il concetto definito dallo "stato di necessità" (art. 54 c.p.),che autorizza il trattamento medico senza raccogliere il Consenso Informato, qualora sussista il pericolo di un danno grave ed imminente per la salute e la vita del Paziente e/o della collettività. La regolare firma del Consenso Informato deve essere successiva all'informazione, che deve avere le seguenti caratteristiche:

- completa;
- esauriente;
- comprensibile;
- aggiornata;
- libera da conflitti d'interesse.

Il Consenso Informato alla cura ed al trattamento dei dati sanitari viene raccolto all'ingresso del Paziente in struttura, dal medico (preferibilmente colui che effettua l'informazione o, comunque, da altro

componente della stessa Unità Operativa) dopo conferma di esaurienti e chiare informazioni relative alle norme che regolano il funzionamento del Centro ed i servizi erogati, le cure e le procedure medico/ assistenziali messe in atto presso il Centro.

REVISIONE ZERO DEL 01/01/2022

CDS_MESE 01ANNO 2022

CENTRO MEDICO SPECIALISTICO

CENTRO MEDICO SPECIALISTICO
Via Matteo Renato Imbriani, 23 • 76121 Barletta (BA)
T +39 0883 522445

www.poliambulatoribariebat.it