



ISTITUTO GALENO S.r.l.
CENTRO DI FISIOKINESITERAPIA E RIABILITAZIONE

CARTA DEI SERVIZI

Via del Lavoro, 20
73100 Brindisi
Tel: 0831.587866
Fax: 0831.451750



Gentile Utente,

Con questa Carta dei Servizi spero di poterLe offrire un valido strumento di informazione e comunicazione, per orientarsi al meglio all'interno del nostro Poliambulatorio.

Questo documento ha come obiettivo quello di illustrare in breve la nostra struttura, descrivendo dettagliatamente i servizi che offriamo e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

Per raggiungere tale scopo ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci eventuali consigli, osservazioni e valutazioni.

Con l'auspicio che queste pagine possano testimoniare il serio e costante impegno dei nostri operatori, La ringraziamo sin d'ora per la fiducia che vorrà accordarci.

L'Amministratore Unico
Dott.ssa Elena Galluccio

Indice

Presentazione e Principi fondamentali

Informazione su attività e servizi

Standard di Qualità, Impegni e Programmi

Tutela e Partecipazione

Questionario Informativo

Modulo per Segnalazioni e reclami

Modulo aggiornato Elenco Medici e Orari Prestazioni

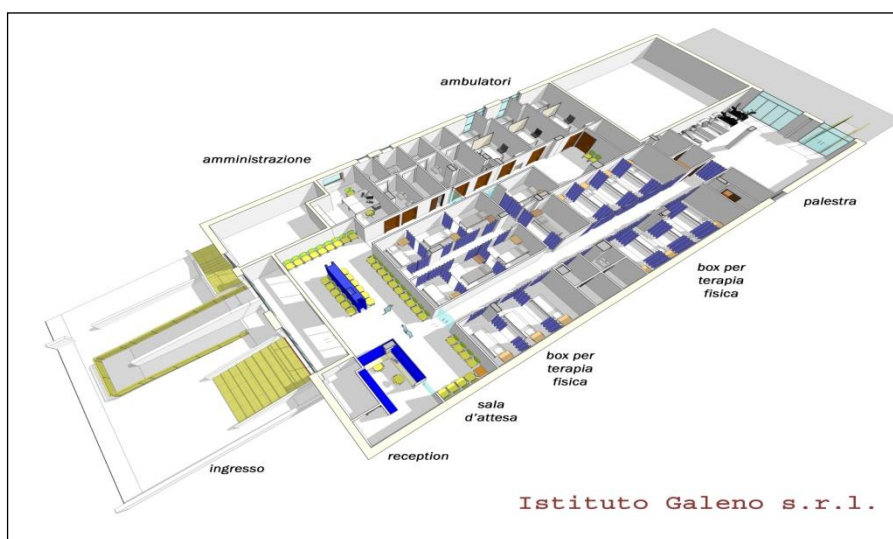
PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

L'Istituto Claudio Galeno S.r.l. nasce nel 1993 in forma di Società a Responsabilità Limitata ed ha prestato da subito i servizi all'utenza in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, coprendo un bacino pari almeno al 50% della richiesta proveniente dal territorio.

L'Istituto Claudio Galeno S.r.l. svolge l'attività di fisiokinesiterapia e rieducazione neuromotoria in regime ambulatoriale.

La struttura, situata a Brindisi, ha da poco cambiato sede, trasferendosi in Via del Lavoro, 20 ed è articolata su un piano, progettata e realizzata al fine di garantire un facile utilizzo degli spazi e un comodo accesso anche ai pazienti portatori di handicap: è dotata di n. 3 ambulatori, 19 box di fisioterapia, una accettazione dotata di 2 postazioni presso l'entrata, una sala d'attesa e servizi predisposti anche per disabili come da norme cogenti.

La disposizione dei vari servizi è riportata nella planimetria esposta nei locali della struttura:



Attualmente l'Istituto Claudio Galeno S.r.l. si avvale di personale medico e paramedico altamente specializzato, di attrezzature moderne, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, così da soddisfare pienamente ogni necessità di diagnosi.

Le prestazioni erogate dalla struttura comprendono: visite mediche fisiatriche, terapie fisiche e riabilitative ed ogni atto e procedura terapeutica e diagnostica necessari per risolvere o migliorare i problemi di salute del paziente.

L'amministrazione è affidata all'Amministratore Unico, il quale è responsabile della gestione ordinaria e straordinaria della Società.

PRINCIPI FONDAMENTALI

TUTELA DEL CITTADINO

L'attività dell'Istituto Galeno Srl si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del Consiglio dei Ministri il 27 Gennaio 1994 (Principi etici e Morali).

Eguaglianza

Ogni malato ha diritti a ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

Imparzialità

I comportamenti degli operatori verso il cittadino sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

Gli operatori sanitari hanno il diritto di assicurare la continuità e la regolarità delle cure

Diritto di scelta

Conformemente alle normative vigenti il cittadino ha il diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.

Partecipazione

Secondo le modalità previste per legge deve essere garantita la partecipazione consensuale del cittadino alla prestazione del servizio. La struttura garantisce il diritto di accedere alle informazioni che riguardano ciascun utente. Il paziente può compilare, per valutare i servizi erogati, appositi questionari che vengono periodicamente esaminati dalla struttura.

Efficienza ed Efficacia

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo in modo da produrre con le conoscenze tecnico-scientifiche più moderne risultati validi per la salute dell'utente.

COME RAGGIUNGERCI

Indirizzo:

Istituto Galeno S.r.l.

Via del Lavoro, 20 - Brindisi

Tel 0831/587866 Fax 0831/451750

Sito: www.galenobrindisi.it

Mail: istitutogaleno@libero.it

L'Istituto Galeno Srl è raggiungibile:

- a) in auto
- b) in autobus
- c) per chi preferisce il servizio TAXI:
0831.597901

ATTIVITA' SANITARIE EROGATE

L'Istituto Galeno S.r.l. eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

Specialità ambulatoriali in Convenzione

Ambulatorio di Fisiatria

Servizi di Fisioterapia e Riabilitazione (in convenzione con il SSN)

- **Fisioterapia Strumentale:** Elettroterapia altri distretti
Elettroterapia dei Muscoli Mano-Viso
Irradiazione Infrarossa
Magnetoterapia
Rieducazione Motoria Individuale
Strumentale Complessa

- **Fisioterapia Manuale:** Esercizi Posturali Propriocettivi
Esercizi Posturali Individuali e di Gruppo
Esercizi Respiratori Individuali e di Gruppo
Massoterapia per drenaggio linfatico
Paraffinoterapia
Rieducazione Motoria Individuale Semplice
Risoluzione Manuale di Aderenze Articolari
Terapia Occupazionale Individuale e Collettiva
Training Deambulatori e del Passo
Metodo Mézières

Servizi di Fisioterapia e Riabilitazione (in Regime Privato)

- Bacinelle galvaniche
- Crioterapia
- Elettroterapia Antalgica Tens
- Diatermia
- Ionoforesi
- Laser CO₂
- Massoterapia
- Tecarterapia
- Diadinamica
- Laserterapia
- Ultrasuonoterapia

ORARI DI APERTURA

L'Istituto Galeno Srl è aperto dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 8.00 alle ore 20.00

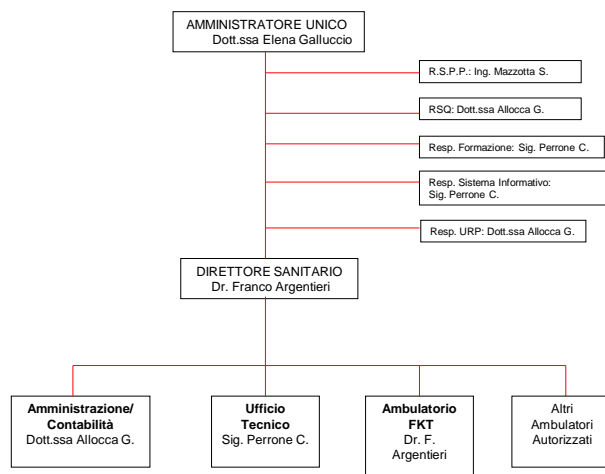
L'accesso alla palestra avviene, dal Lunedì al Venerdì, secondo il seguente orario:

Mattino: dalle ore 10.00 alle ore 12.00

Pomeriggio: dalle ore 16.00 alle ore 20.00

Nei mesi di Luglio e Agosto si attua una restrizione dell'orario delle attività.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA



COMPITI DEL PERSONALE

Il personale è classificato in medico, paramedico e amministrativo; tutto il personale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza.

Il personale medico si occupa delle visite specialistiche.

Il Direttore Sanitario, Dr. Francesco Cavallo, sovrintende all'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

Il personale paramedico è rappresentato dai masso fisioterapisti, terapisti della riabilitazione e fisioterapisti.

Il personale di amministrazione svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e loro riscossione secondo le direttive del Direttore Sanitario e dell'Amministratore Unico.

L'Amministratore Unico è il legale rappresentante della struttura.

L'elenco aggiornato degli Specialisti è disponibile in allegato.

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

La Prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata, durante l'orario di apertura, presso il Servizio di Accettazione della struttura, ovvero telefonicamente.

Per le prestazioni in libera professione è a disposizione del cittadino, presso l'Accettazione, il relativo Tariffario.

Per le prestazioni in Convenzione con il SSN il paziente deve essere in possesso dell'impegnativa del medico di base, completa in tutte le sue parti, comprese le eventuali certificazioni di esenzione.

Per le prestazioni che lo richiedono (visite specialistiche ed esami diagnostici) i referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente a erogazione avvenuta.

Al momento dell'accesso il paziente deve presentarsi in Accettazione e consegnare la richiesta medica pagando il dovuto (ticket o tariffa privata); non sono concesse dilazioni di pagamento.

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat o assegno bancario.

Allo scopo di garantire un servizio ottimale e per evitare disagi ad altri pazienti si richiede il rispetto dell'orario di appuntamento fissato. Eventuali assenze o richieste di modifica dell'orario dovranno essere comunicate, anche telefonicamente durante gli orari di apertura del centro, con un preavviso di 48 ore, per concordare il recupero/rimborso della prestazione; oltre tale termine non sarà possibile ottenere né il rimborso, né il recupero della prestazione non effettuata.

TEMPI DI ATTESA

Premesso che non è possibile determinare con precisione i tempi di attesa per l'accesso alle varie prestazioni del centro, possiamo fornire una tabella dei tempi medi di attesa distinta per branca specialistica sulla base dell'esperienza degli anni scorsi.

VISITE FISIATRICHE	10 GIORNI
TERAPIE FISICHE E RIABILITAZIONE IN CONVENZIONE e PRIVATE	5 GIORNI

Indicatori di Qualità e Standard Qualitativi

Processo	Obiettivo	Standard di Qualità	Indicatore
Prenotazione	Semplicità di Accesso	Possibilità Prenotazioni telefoniche dal Lunedì al Venerdì: dalle 8.00 alle 20.00	90% dei casi
		Presenza di segnaletica efficace	100% dei casi
	Tempestività della Prestazione	Tempo Medio fra prenotazione ed erogazione della prestazione: 1 settimana	90% dei casi
	Chiarezza nelle informazioni	Consegna degli Opuscoli Informativi sui servizi	100% dei casi
		Informazione sulla possibilità di inoltrare suggerimenti e reclami	100% dei casi
		Risposta ai reclami dei pazienti entro 15 gg dalla data ricezione	80% dei casi
		Identificazione degli operatori con cartellino	100% dei casi
Accesso alle Prestazioni	Semplicità di Accesso	Chiarezza e completezza segnaletica	100% dei casi
	Rispetto del tempo del paziente	Rispetto dell'orario previsto nella prenotazione ed effettiva erogazione della prestazione	95% dei casi
	Rispetto della Privacy	Ogni utente è chiamato per numero di Prenotazione	100% dei casi
	Partecipazione	Acquisizione del consenso Informato in tutti i casi previsti	100% dei casi
	Qualità del Personale	Selezione del Personale Secondo Standard Aziendali	100% dei casi
Accesso alle Prestazioni		Formazione Continua ed Aggiornamento del Personale	100% dei casi

	Qualità dell'Organizzazione	Applicazioni di Procedure codificate e protocolli terapeutici secondo Linee Guida nazionali ed internazionali	100% dei casi
	Qualità Infrastrutture	Dotazione e Tipologia delle attrezzature	Conformità ai Requisiti minimi cogenti e previsti dal Reg.3/2005 Reg. Puglia
		Sicurezza delle attrezzature	
Semplicità di Pagamento	Pagamento con Bancomat		
Ritiro Referti	Tempestività	Disponibilità del Referto contestualmente alla prestazione	100% dei casi

TUTELA DEI DIRITTI E VERIFICA

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Poliambulatorio si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.

LA CUSTOMER SATISFACTION

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Il Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha il compito di garantire il rispetto degli standards di qualità e rilevare il grado di soddisfazione dei nostri utenti.

Tali informazioni concorrono alla redazione di reports periodici, utilizzati dalla direzione, per l'individuazione delle strategie di miglioramento e delle azioni correttive.

E' per questo che si chiede al paziente di compilare, anche in forma anonima, i Questionari di Gradimento appositamente redatti, a disposizione nella sala d'attesa, garantendo agli stessi che ogni segnalazione sarà attentamente valutata dal nostro Responsabile.

Eventuali reclami possono pervenire:

- In forma scritta (redatti in carta semplice o compilando gli appositi moduli disponibili in Sala D'attesa) consegnandoli personalmente o inviandoli per Posta a Istituto Galeno S.r.l. - Ufficio Relazioni con il Pubblico in Via del Lavoro, 20;

- In forma verbale, comunicando direttamente con il Responsabile dell'Ufficio relazioni con il Pubblico.