



CARTA DEI SERVIZI



Carta dei Servizi approvata da Codacons

in data 18/06/2021

CHI SIAMO

L'Istituto Claudio Galeno è un Centro di Fisioterapia convenzionato con il SSN, che offre anche prestazioni ambulatoriali polispecialistiche.

L'attenzione al Paziente, la grande professionalità, il continuo aggiornamento professionale sono le parole chiave dell'Istituto, forte della partnership con la Casa di Cura Villa Bianca di Lecce, da oltre 60 anni il punto di riferimento nel Salento per Ortopedia e Riabilitazione.

L'Istituto Galeno si trova nel Quartiere "Minnuta", in via del Lavoro, 20: la posizione, la disponibilità di posti auto e il comfort dei locali assicurano un facile accesso a tutti gli utenti. È allocato al piano terra ed è privo di barriere architettoniche; moderno, efficiente, accogliente, vanta un'ampia sala d'attesa, 3 Ambulatori Polispecialistici, una palestra attrezzata e 19 Box di Fisioterapia, dotati con le tecnologie più innovative.

Per restare aggiornati sulle principali attività dell'Istituto Galeno, visitate il sito www.galenobrindisi.it

MISSION

L'Istituto Galeno eroga prestazioni sanitarie anche per conto del Servizio Sanitario pubblico, mediante programmi e azioni coerenti con i principi e con gli obiettivi indicati dalla pianificazione sanitaria, nazionale e regionale.

L'Istituto esprime la propria "Missione", esplicita la "Visione" perseguita, nonché i principi ed il sistema di valori che devono essere diffusi e condivisi.

In questo contesto **l'informazione**, regolata da flussi costanti e sistematici mediante strumenti adeguati, **la formazione continua** delle risorse umane impegnate nei processi produttivi-erogativi a tutti i livelli, **la ricerca di partecipazione** all'elaborazione di strategie, obiettivi e programmi e **la condivisione** dei progetti costituiscono dei punti di riferimento inscindibili della gestione e permeano le azioni esecutive ed i comportamenti dell'organizzazione. Analogamente **l'attenzione alle esigenze delle risorse umane e l'impiego di strategie di sviluppo appropriate**, sostenute da progetti, programmi, strumenti e risorse adeguati, rappresentano un impegno per la struttura aziendale in vista del necessario coinvolgimento di professionisti, operatori e collaboratori nei programmi finalizzati agli obiettivi gestionali.

Premesso quanto sopra vengono elencati gli ulteriori principi-guida ai quali l'Azienda ispira l'azione gestionale:

- il rispetto della dignità umana, l'equità e l'etica professionale;
- la centralità della persona, intesa come singolo soggetto autonomo, responsabile e capace ed il costante riferimento alla comunità locale;
- la qualità clinico-assistenziale, l'appropriatezza, l'utilizzo di linee guida e protocolli condivisi, il coinvolgimento e la qualificazione continua delle risorse umane, da sostenere attraverso programmi permanenti di formazione e aggiornamento, mirati al cambiamento e all'adeguamento del sistema aziendale;
- la compatibilità tra le risorse assegnate ed il costo dei servizi offerti, secondo criteri di costo-efficacia, sulla base di evidenze scientifiche e nell'ambito dei livelli di assistenza, individuati dal Piano Sanitario Regionale;
- la diffusione dell'assistenza, per assicurare in modo generalizzato e coordinato la protezione e la promozione della salute, la prevenzione, la diagnosi e la cura delle malattie, la riabilitazione dei pazienti, l'assistenza alle persone sofferenti ed a quelle disabili. Da sviluppare in condizioni di sicurezza, di efficacia e di qualità per accentuare il livello di umanizzazione dell'assistenza.

L'Istituto soddisfa i bisogni di salute della popolazione attraverso specifici interventi sanitari nell'ambito del sistema di cure, organizzando direttamente le prestazioni sanitarie ed i servizi indispensabili per soddisfare in modo appropriato la domanda espressa da tali bisogni.

È compito dell'Istituto promuovere e garantire la partecipazione alla propria attività dei singoli cittadini e delle loro associazioni, nel rispetto delle norme vigenti.

L'azione dell'Istituto si ispira a criteri di efficacia - appropriatezza, di efficienza, di equità, di professionalità, in una logica di miglioramento continuo ed in un quadro di compatibilità con le risorse disponibili. È vincolato al principio della trasparenza ed in tal senso rende visibili e certi gli impegni dell'organizzazione e le relative garanzie mediante l'impiego di strumenti adeguati.

VISION

La strategia dell'Istituto è orientata a:

- qualificare l'offerta di azioni di carattere clinico - assistenziale, sviluppando la capacità di identificare i bisogni di salute e di valutare gli esiti dell'azione svolta;
- potenziare l'offerta assistenziale, secondo le priorità di salute della popolazione e compatibilmente con le indicazioni ed i limiti posti dal Sistema Sanitario Regionale (SSR);
- innovare e differenziare l'offerta clinico - assistenziale, attivando livelli di specializzazione crescenti dello stesso servizio;
- incrementare l'integrazione delle macro e delle micro-articolazioni organizzative, per affermare la logica e la pratica della continuità assistenziale, adottando soluzioni organizzativo - gestionali di processo.

L'Istituto, mediante i propri strumenti di programmazione di breve, di medio e di lungo periodo, si pone come obiettivo la collaborazione con i soggetti esterni che operano all'interno del sistema sanitario regionale, in una logica strategica di integrazione tra i servizi offerti e di miglioramento reciproco.

INFORMAZIONI GENERALI

Aut. N. 26906 del 17/03/2021

Ragione Sociale: Sint.El. srl - P.Iva 01146860752

Direttore Sanitario: Dr Pietro Galluccio

CONTATTI

Centralino: 0831.587866

mail istitutogaleno@villabainca.org

URP: 0832.233375 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00, presso la Casa di Cura Villa Bianca, in via Leuca, 133 - Lecce (o su appuntamento presso l'Istituto Galeno) – mail urp@villabianca.org

INFORMAZIONI PER IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Titolare del trattamento dei dati personali

Sint.El. S.r.l. nella persona del Legale rappresentante

È stato nominato un Responsabile della Protezione dei Dati per verificare la conformità dei trattamenti sui dati personali alla normativa italiana ed europea; lo stesso è contattabile al seguente indirizzo email: service@team-dpo.it o ai recapiti del titolare.

ACCESSO AI DATI

Per l'eventuale comunicazione dei dati a familiari/conviventi di fatto, è necessario che, preventivamente ed ogni qualvolta ciò sia necessario, si proceda ad autorizzare per atto scritto il/i familiare/i convivente/i di fatto designato/i alla ricezione di tale comunicazione.

ORARI DI APERTURA

Dal lunedì al venerdì: dalle ore 8.30 alle ore 19.30

L'orario subirà delle variazioni nel periodo estivo: per maggiori informazioni contattare l'Istituto Galeno o visitare il sito www.galenobrindisi.it

LA FISIOTERAPIA

Medico Responsabile: Dr Pietro Galluccio

La cortesia, la correttezza e la professionalità dei nostri operatori sono le stesse sia in regime convenzionato che privato per tutti i trattamenti che il suo medico prescriverà come necessari.

L'Istituto Galeno è accreditato con il Servizio Sanitario Regionale per le prestazioni ambulatoriali di fisioterapia.

Si precisa che per qualsiasi terapia privata o convenzionata, è necessaria la prescrizione medica.

PRESTAZIONI IN CONVENZIONE

Sono numerosissime le prestazioni erogabili in convenzione, con spese a carico del S.S.N., salvo l'eventuale ticket da corrispondere presso la nostra sede, in contanti o tramite bancomat.

Per tutte le prestazioni è necessaria la prescrizione redatta dal medico curante, compilata in tutte le sue parti.

ELENCO PRESTAZIONI IN CONVENZIONE

RIEDUCAZIONE MOTORIA SEGMENTALE SEMPLICE
RIEDUCAZIONE SEMPLICE COMPLESSA
RIEDUCAZIONE MOTORIA GRAVE
RIEDUCAZIONE MOTORIA GRAVE COMPLESSA STRUMENTALE
RIEDUCAZIONE OCCUPAZIONALE
RIEDUCAZIONE AL PASSO
ESERCIZI RESPIRATORI
ESERCIZI PROPRIOCETTIVI
RISOLUZIONE MANUALE DI ADERENZA
ELETTROSTIMOLAZIONE MUSCOL.
MASSOTERAPIA DI LINFODRENAGGIO
IRRADIAZIONE INFRAROSSA
MAGNETOTERAPIA
PARAFFINOTERAPIA
VISITA FISIATRICA
ELETTROMIOGRAFIA

PRESTAZIONI IN REGIME PRIVATISTICO O SOLVENTI

Tariffe eque e trasparenti, per trattamenti terapeutici erogati in regime privatistico.

Uguale cortesia, correttezza e professionalità dei nostri operatori. Tutte le prestazioni in convenzione vengono erogate anche privatamente.

È possibile consultare il tariffario presso il Front-Office dell'Istituto Galeno

ELENCO PRESTAZIONI IN SOLVENZA

BACINELLE GALVANICHE
DIADINAMICHE
DIATERMIA
IONOFORESI
LASER TERAPIA AD ALTA POTENZA
TENS
ULTRASUONO
TECARTERAPIA

ONDE D'URTO
MEZIERES (POSTURALE)
RADARTERAPIA
GINNASTICA CORRETTIVA
PRESSOTERAPIA
MAGNETO DOMICILARE

PRESTAZIONI DOMICILIARI IN REGIME PRIVATISTICO

Sono dedicate a coloro che non possono spostarsi dal proprio domicilio. Questi trattamenti, eseguiti da professionisti qualificati, da noi selezionati e sotto la nostra supervisione medica ed organizzativa, rispondono ai medesimi standard e protocolli tecnico-operativi applicati presso la nostra sede.

PRESTAZIONI IN ASSICURAZIONE

Per verificare le convenzioni attive tra l'Istituto Galeno e le principali compagnie assicurative o fondi di assistenza sanitaria, visitare il sito <https://www.galenobrindisi.it/assicurazioni/>

ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Per accedere alle prestazioni è necessaria una prescrizione medica di fisioterapia o una richiesta per visita fisiatrica attraverso la quale verrà rilasciato il piano di riabilitazione.

Si può prenotare di persona presso l'Istituto Galeno, telefonicamente al n. 0831.587866 o tramite mail all'indirizzo istitutogaleno@villabianca.org

I nostri operatori pianificano gli appuntamenti dell'intero ciclo di fisioterapia, venendo incontro ad ogni esigenza, anche religiosa.

È preferibile presentarsi all'appuntamento con abbigliamento comodo, preferibilmente con tuta e scarpe da ginnastica.

RIABILITAZIONE: LE NUOVE FRONTIERE

Tecarterapia

Innovativa tecnologia che stimola energia dall'interno dei tessuti biologici, attivando i naturali processi riparativi ed antinfiammatori. Determina aumento dell'attività metabolica nei tessuti con aumento della circolazione ematica e del drenaggio linfatico, apportando una migliore ossigenazione nei tessuti, il riassorbimento degli edemi ed una velocizzazione dei processi riparativi.

Mézières

È un metodo di cura ideato da Mézières per il trattamento delle sindromi dolorose di natura osteo-articolare. È centrato sulla ricerca ed identificazione dei distretti muscolari contratturati e sul loro trattamento con specifiche tecniche fisioterapiche atte ad allentare le tensioni e le contratture, restituendo la tonicità naturale ai muscoli, affinché tutto il corpo possa ritrovare il suo armonico equilibrio.

Strumento fondamentale della metodica è la respirazione specifica.

Il campo di interesse a cui si rivolge il metodo è quello della patologia ortopedica:

vertebrale (scoliosi, iperlordosi, dorso curvo, compressione dei dischi intervertebrali e relative radicolopatie, sciatalgia, cervicobrachialgia, ecc.);

articolare (artrosi, periartrite scapolo-omerale, coxo-artrosi, ecc.);

muscolare (lombalgia, torcicollo, mialgia, ecc.);

dismorfica (scapole alate, ginocchia vare e valghe, ecc.)

Laserterapia

Permette di trasferire in profondità, focalizzandole, elevate quantità di energia, che stimolano la reattività i tessuti profondi. Trova indicazione nel trattamento di periartriti, tendiniti, borsiti, ma anche nelle condropatie dovute a processi infiammatori cronico degenerativi.

Libra (rieducazione propriocettiva computerizzata)

La rieducazione propriocettiva è di fondamentale importanza per ottenere una perfetta coordinazione ed un recupero completo dopo un trauma, un intervento, una prolungata immobilizzazione. Il sistema rieducativo LIBRA, consente la personalizzazione dell'esercizio, permette la presa di coscienza del risultato mediante feed back acustici e visivi, aumenta la motivazione con cui viene effettuato il lavoro.

Onde d'urto

Questa applicazione terapeutica, indicata per il trattamento di epicondiliti, borsiti, periartriti calcifiche, tendiniti, speroni calcaneiari, etc., utilizza onde sonore con altissima focalizzazione, che vengono applicate sulla regione da trattare, senza danneggiare i tessuti limitrofi.

Pressoterapia

Un'apparecchiatura che si affianca il linfodrenaggio manuale nel trattamento del linfedema, della stasi e insufficienza venosa attraverso un sistema computerizzato in grado di apportare vari livelli di pressione/decompressione ai segmenti da trattare.

GLI AMBULATORI SPECIALISTICI

L'offerta dell'Istituto Galeno si completa con l'attività professionale di diversi autorevoli medici specializzati che hanno scelto la nostra struttura per le loro visite private.

Qualificati professionisti, specializzati nelle svariate branche della medicina moderna, operano negli ambienti ampi e modernamente arredati dell'Istituto Galeno, in una cornice di comfort e privacy.

LE PRESTAZIONI AMBULATORIALI

- Fisiatria
- Neurologia
- Ortopedia
- Urologia
- Nutrizione e dietetica

DIAGNOSTICA AMBULATORIALE

- Elettromiografia
- Ecografia osteo-articolare e/o muscolo-scheletrica

Per prenotazioni ed informazioni rivolgersi all'Office dell'Istituto Galeno (0831.587866) o consultare il sito www.galenobrindisi.it dove troverete l'elenco aggiornato degli ambulatori ed il profilo professionale degli specialisti.

I DIRITTI DEL CITTADINO

L'Istituto Galeno osserva i "Diritti del Cittadino", riconosciuti dall'art. 14 del D.Lgs. 502/92 e ss.mm.ii., estendendoli a tutti i cittadini di qualsiasi nazionalità, etnia e religione.

Tali prescrizioni legislative individuano come importanti fattori di misurazione della qualità dei servizi la personalizzazione, l'umanizzazione, il diritto all'informazione.

Le stesse norme prevedono il diritto al reclamo da parte del cittadino, contro atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico, responsabile della gestione di eventuali reclami, è a disposizione degli utenti dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 18.00 (per l'orario estivo, contattare l'Istituto). I reclami possono essere redatti su carta semplice, spiegando l'oggetto del reclamo e le circostanze che lo hanno generato o utilizzando apposita modulistica e trasmessi all'URP:

- direttamente all'Ufficio URP, ubicato presso la Casa di Cura Villa Bianca, in via Leuca, 133, Lecce (o su appuntamento presso l'Istituto Galeno);
- a mezzo mail all'indirizzo urp@villabianca.org;

A tali reclami, l'URP, dopo aver analizzato le cause e la fondatezza del reclamo ed eventualmente aver incontrato l'utente per approfondimenti, risponde secondo le modalità richieste dall'utente, entro trenta giorni successivi alla data della segnalazione.

È possibile scaricare il modulo Disservizio/Reclamo/Suggerimento dal sito web www.galenobrindisi.it al seguente link:

https://www.galenobrindisi.it/wp-content/uploads/sites/31/2020/11/reclamo_cliente-2.pdf

ed inviarlo a mezzo mail a: urp@villabianca.org

Inoltre ai fini dell'elaborazione di strategie di miglioramento, i pazienti sono invitati a compilare i questionari a disposizione nella sala d'attesa, ove sono collocate le apposite cassette per la consegna.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

L'Istituto Galeno eroga i propri servizi, per la tutela del Paziente, secondo i principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

APPROPRIATEZZA DELLE CURE

Le prestazioni sono erogate secondo i bisogni di salute della persona rispettando le indicazioni cliniche per le quali è stata dimostrata l'efficacia, il momento più giusto di erogazione, le più opportune modalità di erogazione rispetto alle condizioni di salute e sociali della persona assistita.

EGUAGLIANZA

Il servizio è ispirato al principio di eguaglianza dei diritti dei Pazienti. Le regole poste dall'Istituto Galeno che riguardano i rapporti con i Pazienti e l'accesso alle prestazioni sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio viene compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche: il trattamento sanitario è garantito in misura prioritaria a tutti gli utenti.

IMPARZIALITÀ

Nell'applicazione delle regole operative il comportamento del personale è ispirato, nei confronti dei Pazienti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITÀ

La continuità del servizio è assicurata con regole che disciplinano l'attività dell'Istituto Galeno

DIRITTO DI SCELTA

Il Paziente ha diritto di scegliere liberamente ed al di fuori di ogni costrizione morale e materiale di fruire delle prestazioni offerte, nei limiti dei requisiti strutturali, tecnologici e di competenza tecnico professionale offerti.

PARTECIPAZIONE

Il Paziente può esporre verbalmente o per iscritto al personale responsabile le osservazioni ed i reclami che intende formulare. Gli operatori dell'Istituto Galeno hanno l'obbligo di prendere in considerazione quanto riferito dal Paziente per gli eventuali conseguenti interventi da attuare. L'Istituto Galeno si impegna ad impostare un sistema di raccolta di osservazioni e reclami scritti, garantendo l'anonimato, al fine di acquisire elementi di valutazione dell'Utente circa la qualità del servizio ai fini del miglioramento della qualità erogata.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio offerto dall'Istituto Galeno è erogato in modo da garantire efficienza ed efficacia. Ciò significa che l'organizzazione, in tutte le sue funzioni operative, è finalizzata a prestare il servizio con la maggiore funzionalità possibile in relazione alle esigenze dei Pazienti e per garantire una reale efficacia delle prestazioni rese.

GLI STANDARD DI QUALITÀ

L'identità, la funzione ed il ruolo del nostro personale è sempre riconoscibile per mezzo di un badge identificativo che ciascuno indossa.

Obiettivo dell'Istituto Galeno è l'erogazione di prestazioni terapeutiche, di elevata qualità ed altamente specializzate, tenendo in considerazione alcuni indicatori di qualità e al fine di migliorare costantemente:

Indicatori qualità	Standard di qualità
tempi d'attesa	5 gg per la fisioterapia; 10 gg per visite fisiatriche
igiene degli ambienti	Per garantire i corretti standard di sanificazione e sterilizzazione, ogni superficie degli ambienti, dell'Istituto è sanificata e sterilizzata in profondità
informazione – accoglienza – cortesia	Gli standard di qualità relativi a informazione, accoglienza e cortesia sono monitorati mediante: realizzazione di un questionario sulla soddisfazione dei Pazienti - 95% di soddisfazione; n reclami fondati pervenuti (max 5/anno).
efficacia della cura	Valutazione della corretta applicazione protocolli: 98%
umanizzazione dell'assistenza	Favorire politiche di assistenza e bisogno di informazione, con percorsi di cura vicini alla persona, sicuri, accoglienti, partecipando ai programmi regionali di valutazione dell'umanizzazione. - punteggio superiore a 80/100 ai programmi regionali
formazione continua e aggiornamento professionale degli operatori	corsi di aggiornamento organizzati dall'Istituto per un totale di 20 ore l'anno
coordinamento con gli specialisti del territorio e con i medici di base	crescita effettiva della qualità e della appropriatezza prescrizioni: migliore interfaccia tra MMG e medici della Struttura (n. prescrizioni complete/ totale delle prescrizioni = 95%)

L'Istituto Galeno, facendo dell'alta professionalità e della qualità del servizio il proprio valore aggiunto, si impegna a soddisfare la propria utenza erogando servizi con puntualità, efficienza ed affidabilità, nel rispetto dei requisiti fondamentali della propria politica di qualità.

INFORMAZIONI UTILI

DOVE SIAMO

L'Istituto Galeno si trova a Brindisi, in via del Lavoro, 20 (Quartiere Minnuta).

COME RAGGIUNGERCI

SS Lecce – Brindisi

Seguire SS613 in direzione di Str. per Minnuta, prendere l'uscita verso Complanare da SS16 e proseguire per Via Del Lavoro.

SS 16 Bari – Brindisi

Prendere l'uscita Brindisi-Casale da Strada Statale 379/Strada Statale 379 di Egnazia e delle Terme di Torre Canne/SS379. Poi Provinciale S. Vito in direzione di Via Del Lavoro

Stazione Brindisi

Dalla stazione ferroviaria, procedere in direzione est verso Corso Umberto I, poi in via Cristoforo Colombo e prendere Via Provinciale S. Vito

Bus STP

Linee 3 – 5 – 10, stop Prov.le San Vito e proseguire a piedi.

CONTATTI

Centralino: 0831.587866

E-mail: istitutogaleno@villabianca.org

Sito Internet: www.galenobrindisi.it

AIUTATECI ...AD AIUTARVI

Come valutereste i servizi dell'Istituto Galeno? È possibile scaricare il questionario di gradimento all'indirizzo

https://www.galenobrindisi.it/wp-content/uploads/sites/31/2020/11/questionario_gradimento.pdf

e inviarlo per mail a urp@villabianca.org