



Carta dei Servizi

Gentile Paziente,

il documento che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi.

Questo documento permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissati per erogare un servizio sanitario di qualità.

E' uno strumento di tutela per coloro che scelgono di avvalersi dei nostri servizi.

L'obiettivo di questo documento è :

Illustrare dettagliatamente i servizi che l'ambulatorio offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio a Lui più idoneo, e testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti.

MISSION

Il CENTRO DI FISIOTERAPIA ZAPPONE offre prestazioni che coniugano i progressi tecnologici e scientifici con la salute del Paziente, avvalendosi di macchinari e metodologie aggiornate e dei migliori professionisti.

La nostra è una visione globale che pone il Paziente al centro del progetto riabilitativo: la patologia è affrontata da vari punti di vista, ricercando una stretta collaborazione tra Paziente, Medico e Fisioterapista, con lo scopo di ottenere la riabilitazione in tempi rapidi.

L'aspetto psicologico lo affrontiamo da due punti di vista: qualità del rapporto umano e motivazione.

Creiamo un clima di comprensione e dialogo che renda più piacevole la terapia; il nostro team riabilitativo prosegue con determinazione gli obiettivi prefissati per un ritorno del paziente alla maggiore efficienza.

Il CENTRO DI FISIOTERAPIA ZAPPONE intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni, allo scopo di essere un punto di riferimento per le prestazioni di fisioterapia e rieducazione motoria.

GLI OBIETTIVI

Il CENTRO DI FISIOTERAPIA ZAPPONE si prefigge i seguenti obiettivi

- garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio con tecnologie adeguate.
- garantire il rispetto dei tempi di attesa e della dignità del paziente
- garantire il rispetto della dignità del paziente con :
 - la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
 - tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
 - il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
 - la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;
 - la refertazione immediata per le prestazioni diagnostiche;
 - un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
 - professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
 - il rispetto della privacy;
 - il raggiungimento e mantenimento dello standard del servizio così come programmato, per perseguire un miglioramento continuo.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il CENTRO DI FISIOTERAPIA ZAPPONE è situato interamente al piano terra accessibile ai disabili, senza alcuna barriera architettonica. E' dotato di una reception per l'accoglienza del paziente, ambulatori per visite e esami, e di una palestra per la riabilitazione, sala di attesa e servizi predisposti anche per disabili come da norme .

Il CENTRO DI FISIOTERAPIA ZAPPONE si avvale di personale medico e paramedico specializzato, di attrezzature moderne ed efficaci, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, per il perseguimento di diagnosi corrette.

CENNI STORICI

Il CENTRO DI FISIOTERAPIA ZAPPONE è nato nel 1932 per l'erogazione di prestazioni della branca specialistica fisiatrica:

visite fisiatriche, visite specialistiche ortopediche, prestazioni di fisioterapia e rieducazione funzionale

PRESTAZIONI EROGATE

Il CENTRO DI FISIOTERAPIA ZAPPONE eroga le seguenti prestazioni :

- Rieducazione Posturale Globale – R.P.G.
- Riprogrammazione Posturale
- Diatermia
- Ginnastica di gruppo
- Corsi Preparto
- Elettrostimolazioni
- Laserterapia
- Ultrasuoni
- Tecarterapia
- Magnetoterapia
- Massoterapia (drenante, linfodrenante, decontratturante)
- Kinesiterapia
- Rieducazione neuromotoria
 - Rieducazione funzionale
 - Rieducazione sportiva
- Test isocinetico
- Servizio Infermieristico
- Servizio di psicologia
- Corsi di mindfulness

ORARI DI APERTURA

Il CENTRO DI FISIOTERAPIA ZAPPONE è aperto dal LUNEDI al VENERDI

Mattina : dalle ore 7.30 alle ore 13.30

Pomeriggio : dalle ore 16:30 alle ore 18.30

ORGANIZZAZIONE

Direttore Sanitario : dott. Stefano Bariosco

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata :

Mattina : dalle ore 7.30 alle ore 13.30

Pomeriggio : dalle ore 16:30 alle ore 18.30

presso la reception, o telefonicamente.

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

Il paziente che accede alle prestazioni deve essere in possesso della richiesta medica compilata in tutte le sue parti. I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat o assegno bancario.

Il paziente è tenuto ad avvisare in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare un cambio giorno ed orario. Non si assicura l'esecuzione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso. La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente ai numeri del centro durante gli orari di segreteria.

COMPITI DEL PERSONALE

Il personale è classificato in medico, paramedico e di segreteria. Il personale medico si occupa delle visite specialistiche. Il Direttore sanitario, dott. Stefano Bariosco sovrintende all'operato dei collaboratori ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario. L'amministratore unico è il legale rappresentante della struttura.

OBIETTIVI STANDARD E INDICATORI DI QUALITA'

Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura. Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni. Rispettare la dignità e la privacy del paziente.

I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori e i box di terapia fisica, al momento dell'erogazione della prestazione vengono tenuti costantemente chiusi. I servizi igienici sono predisposti per i disabili.

Garantire professionalità:

Il centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge. Il personale medico e paramedico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate. Il Centro si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati.

Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.

Garantire tecnologie appropriate e costantemente aggiornate:

Il Centro effettua periodicamente controlli sulle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati.

La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa seguono le tecnologie dei nuovi macchinari, valutandone l'idoneità terapeutica, per poterne acquistare di nuovi.

Recepire le esigenze del paziente:

Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.

Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo:

Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato. Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento.

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

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