

CARTA DEI SERVIZI

INFORMAZIONI GENERALI SULLA CARTA DEI SERVIZI

Gentile Utente,

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

Si tratta di un documento che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissi per erogare un servizio di qualità; riteniamo sia quindi uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.

Il nostro obiettivo è quello di illustrare i servizi e le prestazioni sanitarie che l'ambulatorio Center Therapy offre al pubblico, le modalità di accesso, la tutela e la partecipazione dei cittadini-utenti: il fine è quello di perseguire la soddisfazione del cliente nell'ambito del miglioramento continuo e con la possibilità, di poter inoltrare reclami di disservizi, in maniera di risolverli tempestivamente.

Va precisato, inoltre, che ciò che leggerà in questa carta è solo una parte delle attività svolte dagli operatori; abbiamo selezionato le informazioni ritenute di maggiore utilità ed escluse quelle attività interne ai servizi, che sono di carattere organizzativo-gestionale, che garantiscono il corretto svolgimento delle prestazioni rivolte all'utenza.

PRINCIPI FONDAMENTALI ATTUATI CON LA CARTA DEI SERVIZI

- **UGUAGLIANZA:** A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche o socio-economiche
- **IMPARZIALITA':** A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime, sia da parte dei servizi, sia da parte del personale nel massimo rispetto e gentilezza reciproci nei confronti di tutte le persone
- **CONTINUITA':** I servizi sono erogati con continuità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare e di interruzione del servizio verranno adottate misure volte a limitare o ridurre i disagi agli utenti
- **DIRITTO DI SCELTA:** Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio di suo gradimento
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** il personale è impegnato a garantire che il servizio sia erogato in maniera efficiente ed efficace in tutte le fasi operative sia sanitarie che amministrative e la struttura si attiva costantemente nell'adottare le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

MISSION

L'ambulatorio di medicina fisica e riabilitazione, Center Therapy, offre prestazioni che coniugano i continui progressi tecnologici con la salute del Paziente, avvalendosi sia della terapia strumentale che delle risorse umane.

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 il Terapista, con lo scopo di ottenere il recupero in tempi rapidi.

L'aspetto psicologico è molto importante e noi lo affrontiamo da due punti di vista: qualità del rapporto umano e motivazione. Cerchiamo di creare un clima amichevole e di comprensione e dialogo che renda più piacevole la terapia, allo stesso tempo il team riabilitativo prosegue con determinazione gli obiettivi prefissati per un ritorno del paziente alla maggiore efficienza possibile.

VISION

L'ambulatorio Center Therapy intende perseguire il miglioramento 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 sul territorio.

I nostri obiettivi sono identificabili nel:

- garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate.
- Garantire il rispetto del tempo e la dignità del paziente attraverso:
 - la predisposizione di orari di accesso e tempi comodi;
 - tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti
 - il rispetto degli orari concordati con le prestazioni
 - la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi

- 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
- raggiungimento e mantenimento dello standard di prodotto e di servizio così come programmato, con il fine di perseguire un miglioramento continuo.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

L'Ambulatorio Center Therapy è situato interamente al piano terra accessibile ai disabili, senza alcuna barriera architettonica. E' dotato di una reception per l'accoglienza del paziente e il disbrigo delle pratiche burocratiche, dispone di tre ambulatori per visite e trattamenti fisioterapici e riabilitativi, sala d'attesa e servizi predisposti anche per i disabili come da norme cogenti.

L'ambulatorio si avvale di personale medico, paramedico e ausiliario, elettromedicali moderni ed efficaci.

CENNI STORICI

L'Ambulatorio di medicina fisica e riabilitazione Center Therapy, è nato nel 2008 per l'erogazione di prestazioni della branca specialistica fisiatrica: visita fisiatrica, visite specialistiche ortopediche, prestazioni di fisioterapia e rieducazione funzionale.



ATTIVITÀ SANITARIE EROGATE

L'Ambulatorio eroga le seguenti prestazioni:

specialità ambulatoriali:

- visita specialistica fisiatrica
- visita specialistica ortopedica
- visita specialistica dermatologica
- consulenza psicologo-psicoterapeuta

servizio di fisioterapia e rieducazione funzionale:

- laserterapia nd yad
- tecarterapia
- elettrostimolazioni
- ultrasuoni
- massoterapia
- kinesiterapia
- rieducazione funzionale
- riabilitazione del pavimento pelvico

servizio di osteopatia



RISORSE UMANE

L'Organico del nostro ambulatorio è composto da:

Direzione:

Dr. Cantamessa Giampaolo, Medico Chirurgo, specialista in Medicina dello Sport

Fisiatra:

Dr. Brunello Emy

Ortopedico:

Dr. Dall'Oca Carlo

Dermatologo:

Dr. Marchi Pierluigi

Psicologo-psicoterapeuta:

Dott.ssa Carcereri Sarah

Terapisti:

De Paolini Valeria

Buoli Marco

Coltri Roberto

Mazzucco Elena

Bonato Claudia

osteopati:

De Paolini Valeria

Buoli Marco



ORARI DI APERTURA

L'ambulatorio è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 19,00 il sabato è aperto al pubblico previo appuntamento dalle ore 9,00 alle ore 12,00

ORGANIZZAZIONE

Direttore Sanitario: Dr. Cantamessa Giampaolo, medico chirurgo specialista in medicina dello sport.

Responsabile amministrativa: De Paolini Valeria

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

Le prenotazioni di tutte le prestazioni, o la richiesta di informazioni, possono essere fatte telefonicamente dalle ore 9,00 alle ore 19,00 dal lunedì al venerdì previo contatto telefonico al numero 045/9236899

non disponiamo di un servizio di segreteria, e lavoriamo su appuntamento, nel caso in cui fossimo impegnati abbiamo il servizio di segreteria telefonica dove verrete avvisati che sarete richiamati al più presto.

Il paziente che accede alle prestazioni riabilitative/terapeutiche deve essere in possesso di una prescrizione medica.

I pagamenti possono essere fatti in contanti, bancomat, assegno bancario, bonifico.

Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di un spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso. La disdetta deve essere fatta telefonicamente.

CONVENZIONI

Center Terapy, lavora in convenzione con:

UniSalute

Pronto-Care

Fasdac

Generali Welion

Fondo Salute

Center Terapy – Via Silvio Pellico, 3 37060 Castel d'Azzano (VR)



RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

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