

Gentile Signora, Egregio Signore,

La ringraziamo per la lettura che dedicherà a questo documento di presentazione, il cui scopo è far conoscere i Nostri servizi.

Lo scopo della Carta dei Servizi, oltre a quello di informare l'utente, è il miglioramento dei rapporti tra chi fornisce servizi e gli utenti che ne usufruiscono.

Molto importante per noi è la Sua collaborazione, con la compilazione del questionario, che Le ruberà pochissimi minuti, ci consentirà infatti di conoscere la Sua opinione e migliorare le procedure.

Le saremo inoltre grati se mostrasse questa Carta dei Servizi al suo Medico Curante: la Direzione e l'equipe medica sono disponibili telefonicamente o in sede per ulteriori approfondimenti.

Voglia gradire i nostri migliori saluti.

Il Direttore Generale

Dott. Giuseppe Magarelli

COME SIAMO NATI

L'azienda sanitaria Punto DE.GA. s.r.l. è stata costituita il 18/03/1994 come società in nome collettivo.

In data 03/03/1997, con D.G.R. n. 77-17103, la società trasferiva la propria sede da via Principi D'Acaia n.10 a c.so Regina Margherita n. 292/A Torino.

Il 19/12/1998, rilevava lo stabilimento di cure fisiche, provvisoriamente accreditato con il S.S.N. ASL-5 Collegno, sito in Rivoli, c.so Susa n. 242.

Il 23/04/1999, la Regione Piemonte con determinazione n. 57 del 23/04/1999 autorizzava la voltura del Centro Fisiomedico Ortopedico al Punto DE.GA. s.r.l. e l'autorizzazione all'apertura ed all'esercizio dello stabilimento di cure fisiche ed il trasferimento del rapporto convenzionale per la branca di fisiokinesiterapia.

Il 20/09/2002 si ottiene, con determinazione n.162/02, l'autorizzazione all'apertura di un poliambulatorio specialistico di ortopedia e cardiologia per la sede di Rivoli.

Il poliambulatorio è stato accreditato per le branche suddette il 26/1/2005 con D.G.R. n. 41-14391.

Il 14/02/2003 si ottiene l'autorizzazione all'apertura dell'attività di poliambulatorio specialistico nelle branche di ortopedia e cardiologia per la sede di Torino.

Le strutture ambulatoriali di R.R.F. delle sedi di Torino e di Rivoli sono state accreditate il 1/08/2003 con D.G.R. n. 50-10217 e D.G.R. n. 51-10218.

Il poliambulatorio è stato accreditato per le branche suddette il 20/12/2004 con D.G.R. n. 40-14390.

Mission dell'Azienda

Il nostro impegno è volto a fornire un'assistenza sanitaria di qualità che soddisfi pienamente l'utente che si rivolge alla nostra struttura.

Obiettivo del Punto DE.GA. s.r.l. è stato negli anni, ed è ancora oggi, quello di utilizzare sempre apparecchi all'avanguardia e moderne tecnologie, il tutto supportato da personale medico e tecnico con alto grado di preparazione e tenuto in costante aggiornamento.

Anche per questo il PUNTO DE.GA s.r.l., per il settore in cui opera, ha ottenuto l'accREDITAMENTO in fascia A, indice di elevata qualità secondo le norme dell'accREDITAMENTO che definisce i requisiti strutturali, tecnologici, organizzativi e gestionali per l'esercizio delle attività sanitarie pubbliche e private.

Ubicazione

Indirizzi e riferimenti telefonici sede di Torino

Direttore Sanitario: Dr. Luciano Garneri
Direttore Tecnico: Dr.ssa Lorella Coletto

Il Punto DE.GA. s.r.l. è titolare di due stabilimenti di cure fisiche accreditati con il S.S.R. - Regione Piemonte. Inoltre svolge attività ambulatoriale nelle branche specialistiche di ortopedia e cardiologia.

La sede di Torino è sita in:

C.so Regina Margherita 292/A-D - 10143 TORINO



Tel. 011.7716775 / 011.7716752

Essa è aperta dalle 8.00 alle 19,00 dal lunedì al venerdì.

Il poliambulatorio è attivo dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 18,30.

Fax 011.740297

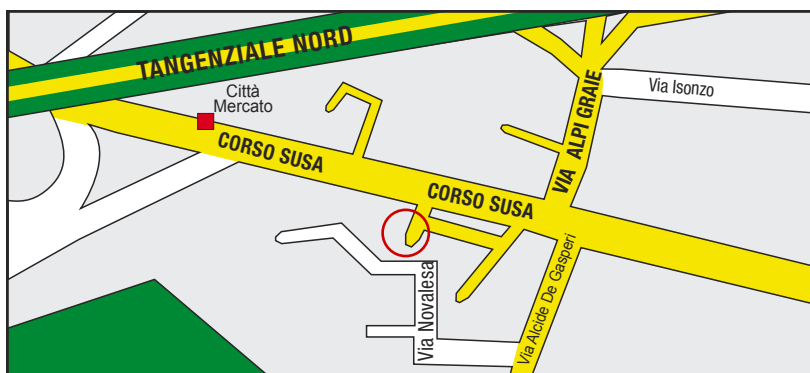
E-mail: ptdega@libero.it

Ubicazione

Indirizzi e riferimenti telefonici sede di Rivoli

Direttore Sanitario: Dr. Mario Moselli
Direttore Tecnico: Dr. Giorgio Belli

La sede di Rivoli è sita presso il centro commerciale "Prisma 88" in: C.so Susa 242 - 10098 Rivoli



Tel. 011.9532462 / 011.9533689

Essa è aperta dalle 8,00 alle 18,30 dal lunedì al venerdì.

Per il poliambulatorio i recapiti telefonici sono i medesimi ed è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle 18,30.

Fax 011.9510028

E-mail: ptdegarivoli@libero.it

COME RAGGIUNGERCI

Accesso tramite mezzi pubblici e privati

Per la sede di Torino:

- Con mezzi pubblici:

Tram delle linee 9, 16 e 3 e pullman della linea 59, 59/ e 2*:
scendere alla fermata denominata "Martinetto", all'altezza di C.so Regina Margherita.

Data la relativa lontananza di un posteggio taxi, si consiglia di chiedere alla segreteria un radio-taxi.

* scendere alla fermata di C.so Potenza angolo C.so Regina Margherita

- Con mezzi privati:

tutte le vie circostanti:

via Spoleto, contro viale di C.so Potenza e di C.so Regina Margherita.

Per la sede di Rivoli:

- Con mezzi pubblici:

bus navetta n. 36:

scendere alla prima fermata di C.so De Gasperi, in direzione Castello.

Data la relativa lontananza di un posteggio taxi, si consiglia di chiedere alla segreteria un radio-taxi.

- Con mezzi privati:

tutte le vie circostanti:

C.so Susa, via De Gasperi e via Alpi Graie.

ORGANICO DEL CENTRO

Sede di Torino

a) personale medico

- 1 direttore Tecnico, specialista in Fisiatria;
- 1 direttore Sanitario, medico-chirurgo;
- 6 medici chirurghi specialisti in Fisiatria;
- 4 medici chirurghi specialisti in Ortopedia;
- 1 medico chirurgo specialista in Cardiologia.

b) personale tecnico

- 2 massofisioterapisti;
- 41 fisioterapisti;
- 2 chiropratici.

c) altro personale

- 1 logopedista;
- 1 psicologa;
- 1 infermiera professionale.

d) personale di segreteria

- 18 impiegate, fra le quali è presente anche 1 RGQ-coord. di sede.

e) personale addetto alla pulizia dei locali

- 2 unità ausiliarie, addette alle pulizie.

ORGANICO DEL CENTRO

Sede di Rivoli

a) personale medico

- 1 direttore Tecnico specialista in Fisiatria,
- 1 direttore Sanitario specialista in Cinesiterapia, Fisioterapia, Riabilitazione e ginnastica medica in Ortopedia;
- 4 medici chirurghi, specialisti in Fisiatria;
- 3 medici chirurghi, specialisti in Ortopedia;
- 1 medico chirurgo.

b) personale tecnico

- 8 massofisioterapisti;
- 16 fisioterapisti
- 2 chiropratici.

c) altro personale

- 1 logopedista;
- 1 psicologa;
- 1 infermiera professionale.

d) personale di segreteria

- 9 impiegate.

I NOSTRI SERVIZI E LE NOSTRE PRESTAZIONI

Il Punto De.Ga. s.r.l. mette a disposizione dei propri clienti le seguenti prestazioni:

- Visita fisiatrica/Visita ortopedica
- Anamnesi e valutazione, definite brevi (visita di controllo successiva alla prima)
- Iniezione di sostanze terapeutiche nell'articolazione o nel legamento
- Mesoterapia
- Mobilizzazione della colonna vertebrale
- Rieducazione delle Funzioni Corticali Superiori Correlate al Disturbo Motorio-Sensitivo
- Rieducazione motoria in gruppo
- Valutazione dei disturbi motori sensitivi a minore disabilità per stesura piano di trattamento
- Rieducazione dei disturbi motori sensitivi a minore disabilità
- Rieducazione dei disturbi motori sensitivi a maggiore disabilità
- Rieducazione strumentale dei disturbi motori sensitivi (isocinetica)
- Rieducazione strumentale dei disturbi motori sensitivi (pedana stabilometrica)
- Elettroterapia distrettuale dei muscoli normo o denervati
- Elettroterapia antalgica - Tens
- Elettroterapia antalgica - Diadinamica
- Magnetoterapia
- Massoterapia Connettivale

- Massoterapia per Drenaggio Linfatico
- Bendaggio Funzionale
- Ultrasuonoterapia
- Laser terapia antalgica
- Taping
- Massoterapia distrettuale riflessogena
- Ionofresi
- Tecar terapia
- Neuralterapia
- Ozonoterapia
- Agopuntura
- Mobilizzazione della colonna vertebrale
- Linfodrenaggio
- Attività di logopedia
- Consulenza psicologica

Il personale tecnico è stato scelto sulla base delle competenze specifiche e il Punto DE.GA. s.r.l. cura costantemente il loro aggiornamento professionale.

STRUTTURA E SERVIZI DELLE SEDI PUNTO DE.GA. S.R.L.

Il Punto DE.GA. s.r.l. è titolare di due ambulatori di recupero e rieducazione funzionale, accreditati con il S.S.R. - Regione Piemonte.

L'unità operativa di Torino dispone di adeguati spazi di accettazione-segreteria e sale di attesa; è priva di barriere architettoniche ed è dotata delle seguenti strutture:

- a) sei studi medici per l'attività ambulatoriale fisiatrica, ortopedica e cardiologia;
- b) un'ampia palestra per l'attività di rieducazione motoria in gruppo;
- c) venti box per l'attività di terapia fisica strumentale;
- d) otto box dedicati ai trattamenti di massoterapia e chiropratica;
- e) undici locali dedicati ai trattamenti individuali per le disabilità motorie, un locale dedicato al trattamento dei disturbi comunicativi-integrativi (logopedia);
- f) tre sale di attesa relative ad ogni settore di attività;
- g) dieci servizi igienici di cui:
 - n. 3 riservati al personale;
 - n. 5 riservati ai pazienti;
 - n. 2 riservati ai pazienti disabili;
- h) impianti di condizionamento in tutte le sale;
- i) area di sosta per le ambulanze.

Anche l'unità rivolese dispone di sufficienti spazi di accettazione-segreteria e sale di attesa. Pur essendo collocata al secondo piano dell'edificio è priva di barriere architettoniche, in quanto i diversi piani sono collegati da due ascensori a norma per il trasporto di disabili e di due montacarichi di ampia superficie.

L'edificio dispone di due piani seminterrati destinati al parcheggio e dispone nelle immediate vicinanze di ulteriori spazi di parcheggio. È facilmente individuabile sia dai residenti, sia da coloro che provengono da fuori Rivoli, in quanto è sita in prossimità dello svincolo della tangenziale ovest.

La sede è dotata delle seguenti strutture:

- a) tre studi medici per l'attività fisiatrica;
- b) uno studio medico per l'attività ortopedica e cardiologia;
- c) un locale insonorizzato per il trattamento dei disturbi comunicativi-integrativi (logopedia);
- d) un'ampia palestra per l'attività di rieducazione motoria in gruppo;
- e) sette stanze dedicate ai trattamenti individuali per le disabilità motorie;
- f) quindici box per l'attività di terapia fisica strumentale;
- g) dieci box per l'attività di massoterapia e chiropratica ed eventualmente per l'attività di terapia fisica strumentale;
- h) tre aree di attesa relative ad ogni settore di attività;

- i) sei servizi igienici di cui:
 - n. 2 riservati al personale;
 - n. 3 riservati ai pazienti;
 - n. 1 riservati ai pazienti disabili;
- l) un ufficio amministrativo;
- m) telefono pubblico;
- n) impianto di condizionamento in tutte le sale;
- o) area di sosta ambulanze.

INFORMAZIONI E ACCOGLIENZA

Orario di apertura

Sede di Torino

- ambulatorio di recupero e rieducazione funzionale:
dalle 8.00 alle 19.00 dal lunedì al venerdì;
- ambulatorio medico polispecialistico:
dalle 8.00 alle 18.30, dal lunedì al venerdì.

Sede di Rivoli

Dalle 8.00 alle 18.30, dal lunedì al venerdì.

- ambulatorio medico polispecialistico:
dalle 8.00 alle 18.30, dal lunedì al venerdì.

Servizio Informazioni e Prenotazioni

Sede di Torino

Dalle 8.00 alle 19.00 dal lunedì al venerdì; telefonando allo 011/7716775 o allo 011/77 16 752.

Sede di Rivoli

Dalle 8.00 alle 18.30 dal lunedì al venerdì, telefonando allo 011/9532462 o allo 011/9533689.

ACCOGLIENZA E TEMPI di ATTESA

per l'esecuzione degli esami e tempi di attesa allo sportello

L'accettazione è suddivisa in due aree, in base alla tipologia dell'utenza.

L'utente che deve prenotare per la prima volta un ciclo di prestazioni, deve prendere il numero e attendere che arrivi il suo turno in base alla visualizzazione sul display luminoso del proprio numero.

L'utente che ha già iniziato il ciclo di terapie deve rivolgersi allo sportello per il ritiro della propria cartella sulla quale sono segnate le date, il numero e il tipo di sedute da effettuare.

Il personale è identificabile dal cartellino di riconoscimento con nome e qualifica. Esso declina il nome "Punto DE.GA." in caso di prenotazione telefonica.

Le prestazioni che non necessitano di prenotazione vengono fornite immediatamente. Le prestazioni che devono essere eseguite in un momento particolare vengono fornite secondo necessità.

Il tempo medio di attesa è di 15'.

L'accettazione ha inoltre il compito di tenere le relazioni con il pubblico, essa infatti si occupa di venire incontro a tutte le esigenze dell'utenza, di mantenerla costantemente aggiornata, e di porre rimedio a eventuali lamentele per far sì che il servizio sia offerto sempre al meglio.

Formalità Burocratiche

Pazienti ambulatoriali privati

Si presentano muniti della richiesta medica allo sportello della segreteria.

Le formalità burocratiche relative ad eventuali coperture assicurative sono svolte dal personale della segreteria. Le tariffe delle prestazioni per i clienti privati o per quelli con copertura assicurativa di tipo "indiretto" (pagamento con successivo rimborso da parte dell'ente assicurativo) sono a disposizione di tutti i clienti su semplice richiesta.

Il pagamento della prestazione viene eseguito prima della sua erogazione.

La fattura viene fornita immediatamente.

Pazienti assistiti dal Sistema Sanitario Nazionale

Si presentano muniti della richiesta del medico curante. Essa deve essere completa in ogni sua parte, pena la sua nullità (vedi disposizioni regionali) e contenere in particolare il numero della ASL di appartenenza, il numero di codice regionale del medico per esteso e la sua firma; la descrizione delle terapie richieste deve essere conforme al nomenclatore corrente e contenere, possibilmente, il numero di codice regionale che li identifica, i dati dell'utente compreso il codice fiscale.

Gli utenti devono anche provvedere al pagamento del ticket, se dovuto, prima dell'esecuzione della prestazione. La fattura attestante l'avvenuto pagamento viene fornita immediatamente.

Tutti i pazienti devono firmare l'autorizzazione al trattamento dei dati sensibili ai sensi dell'art 13 della legge 196/2003 sulla privacy.

PRINCIPI E OBIETTIVI GENERALI

- a) eguaglianza e imparzialità:** l'equità costituisce il presupposto della salute per tutti, il suo perseguimento implica uguali opportunità di accesso ai Servizi Sanitari senza distinzione di sesso, età, religione, opinioni politiche e razza. Gli operatori si sono uniformati a criteri di obiettività e tutti i regolamenti si conformano a questi principi.
- b) continuità:** la struttura garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate, evitando interruzioni e sospensioni non motivate da cause di forza maggiore.
- c) Efficacia ed efficienza:** Il Punto DE.GA. s.r.l. si è impegnato a garantire la massima qualità nelle prestazioni erogate e si è uniformato al principio del miglioramento continuo. I criteri utilizzati per le decisioni mediche, sono rappresentati nel rispetto dell'individualità del singolo cittadino utente dalla medicina basata sull'evidenza scientifica.
- d) informazione:** Il cittadino utente ha il diritto di ottenere dal Punto DE.GA. s.r.l. tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso e alle relative responsabilità, ivi compresa l'individuazione del personale che lo assiste. Inoltre ha il diritto di essere informato in modo completo e comprensibile sulla diagnosi, terapia e relativa prognosi nei limiti delle rispettive competenze professionali.
- e) partecipazione:** I cittadini utenti hanno il diritto di verificare la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge. In particolare:
- è garantito l'accesso alla documentazione comprovante l'autorizzazione ad operare, il rispetto dei requisiti di legge e delle norme sulla sicurezza individuale e collettiva.

- vengono acquisite periodicamente le valutazioni degli utenti tramite questionari.
- viene garantita risposta tempestiva e pertinente ai reclami, alle segnalazioni ed alle osservazioni degli utenti.

- f) tempo:** ogni cittadino ha il diritto al rispetto del suo tempo al pari degli operatori.
- g) sicurezza:** ogni cittadino utente in cura ha il diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie a salvaguardare la sua salute in condizioni che eliminino il rischio di danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.
- h) protezione:** Il Servizio Sanitario ha il dovere di proteggere ogni cittadino utente che a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione di debolezza, assicurandogli l'assistenza di cui ha bisogno.
- i) certezza:** ogni cittadino utente ha il diritto ad avere la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio a prescindere dal soggetto erogatore ed a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali, ed organizzativi, di cambiamenti delle norme, della discrezionalità nell'interpretazione delle leggi, di differenze di trattamento a seconda della collocazione geografica.
- h) qualità:** ogni cittadino utente ha diritto a vedere riconosciuta la propria specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.
- m) decisione:** ogni cittadino utente ha il diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera decisionale e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.

FATTORI di QUALITÀ

Standard di qualità garantiti

Accoglienza

- personale facilmente identificabile, con divisa e cartellino di identificazione
- dispositivo per la distribuzione dei numeri, display luminoso e sonoro
- struttura priva di barriere architettoniche
- servizi segnalati e facilmente accessibili
- sale d'attesa confortevoli, con posti a sedere in numero sufficiente in base all'affluenza media
- spogliatoi e wc per utenti e per utenti disabili
- ufficio relazioni con il pubblico al piano terra, in posizione ben visibile per i pazienti
- telefono pubblico con cartello dei numeri utili (taxi ecc.)
- possibilità di pagamento in contanti e tramite assegni, bancomat e carte di credito
- segnaletica per accesso alle varie aree del centro
- box segnati con lettere o numeri di identificazione

Prenotazione delle Prestazioni

- possibilità di prenotazione sia di persona che telefonica
- informazioni complete sui vari trattamenti
- personale professionalmente preparato, munito di cartellino di riconoscimento o nel caso di prenotazione telefonica del nome dell'operatore.

Orario di apertura del centro ambulatorio di recupero e rieducazione funzionale:

dal lunedì al venerdì: 8.00-19.00;

- tempo massimo di attesa medio delle prestazioni dal momento della prenotazione, varia dal tipo di prestazioni prescritte.

Ambulatorio medico polispecialistico:

dal lunedì al venerdì 8.00-18.30.

- tempo massimo di attesa allo sportello 15 minuti.
- tempo massimo di attesa per la comunicazione telefonica 2 minuti.
- tempo massimo di attesa medio delle prestazioni dal momento della prenotazione dipende dal tipo di prestazione prescritta.

ESECUZIONE delle PRESTAZIONI

Le prestazioni ambulatoriali vengono rese con il massimo rispetto delle norme deontologiche. Il comportamento del personale e l'organizzazione dei locali tutelano il diritto alla riservatezza. Gli orari delle varie prestazioni per ogni singolo utente vengono organizzati in modo tale da evitare lunghe soste e inutili perdite di tempo all'interno del centro.

Igiene

I locali e le sale di attesa sono sanificati giornalmente dall'impresa di pulizie qualificata per l'esecuzione di tale attività, secondo le procedure di igiene e sicurezza.

Tutte le attrezzature sono sottoposte a controllo ad intervalli stabiliti per la verifica dell'accuratezza del risultato e a manutenzione.

I flussi di raccolta e di distribuzione garantiscono la costante separazione tra i materiali sporchi e quelli puliti, con registrazione giornaliera da parte della segreteria.

I materiali monouso sono deposti, una volta utilizzati, negli appositi contenitori così come previsto dalla normativa in tema di trattamento dei rifiuti speciali.

I servizi igienici sono mantenuti in condizioni di pulizia adeguata, da impresa abilitata ad effettuare tale servizio.

Standard garantiti:

- tempo massimo di rimozione dei rifiuti nei locali: qualche minuto
- tempo massimo di sanificazione dei servizi igienici: 2 ore

Sicurezza

Le condizioni di sicurezza sono garantite dal rispetto scrupoloso delle norme nazionali, con particolare riferimento al D.L. 81/2008. Tutto il personale è informato in merito al contenuto dei piani di sicurezza e di evacuazione e dei relativi aggiornamenti, tramite periodiche riunioni.

Le apparecchiature sono sottoposte ai controlli e alla manutenzione periodica prevista dalla legge, al fine di controllarne la sicurezza elettrica.

Inoltre sono acquistate solo apparecchiature a norma contrassegnate dal marchio CE.

Esistono apposite segnalazioni per l'accesso a zone controllate, nel rispetto delle norme sulla protezione contro l'eventuale uso improprio delle apparecchiature di laserterapia.

I locali dove sono collocati apparecchi laser, sono soggetti a verifica, per quanto concerne la loro idoneità, da parte di un esperto qualificato, incaricato alla sorveglianza di dette apparecchiature e sono schermati adeguatamente secondo la normativa vigente.

Le uscite di emergenza ed i relativi percorsi sono segnalati con appositi cartelli.

Gli estintori sono sottoposti ai controlli periodici previsti dalla legislatura vigente.

Standard garantiti:

- verifica della prova di intervento degli interruttori differenziali: ogni mese
- verifica della prova strumentale degli interruttori differenziali: ogni sei mesi
- misura del collegamento al nodo equipotenziale: ogni due anni
- misura della prova dell'efficienza del collegamento di terra: ogni due anni
- agibilità delle vie di fuga: costante
- segnaletica di sicurezza: in tutti i luoghi a rischio
- segnalazione di vie di fuga: in tutti i locali
- cartello riportante le istruzioni del piano di evacuazione, il nome del responsabile della sicurezza: presenti nei locali di attesa e in tutti i vari punti del centro
- accesso alla documentazione comprovante il rispetto delle norme di sicurezza: da richiedere al responsabile della sicurezza.
- luci di emergenza: in ogni locale aperto al pubblico e in prossimità delle uscite di emergenza.

INFORMAZIONI SULLA QUALITÀ TECNICA

Gli utenti possono accedere a tutte le informazioni utili per valutare preventivamente la competenza del personale, la qualità tecnica e la buona manutenzione delle attrezzature impiegate. Per ciò che riguarda il personale (partecipazione a corsi di aggiornamento, riunioni di controllo) la documentazione è custodita in segreteria, così come i titoli accademici e professionali del personale sanitario.

Per ciò che concerne la manutenzione delle macchine, le schede di manutenzione e di verifiche periodiche sono in parte sull'apparecchio, in parte archiviate in segreteria.

L'organico medico è indicato con targhe ben visibili affisse vicino agli studi in prossimità del corridoio e delle sale d'attesa.

Standard garantiti:

- a) cartelli indicanti l'organico medico, in prossimità dei relativi studi e sale d'attesa.
- b) documentazione a disposizione degli utenti:
 - curriculum dei medici e dei fisioterapisti
 - elenco delle principali apparecchiature utilizzate, con data di costruzione e indicazione della ditta incaricata della manutenzione.
- c) accesso alla documentazione.

ASSISTENZA AL CLIENTE

Rapporti con i medici curanti: qualora il direttore Tecnico-Sanitario o il fisioterapista ritengano opportuno un contatto diretto e/o urgente con il medico di base o con il medico curante, provvede a contattarlo telefonicamente o consegna al paziente una lettera in busta chiusa.

I medesimi sono disponibili a ricevere, sia in forma scritta sia via telefono richieste di informazioni o chiarimenti e rispondono immediatamente al quesito.

Ricezione dei Reclami

Reclami Verbali:

Di natura organizzativa o gestionale

Vengono accolti dalla segreteria che provvede a fornire le spiegazioni necessarie a rimuovere le cause del reclamo. La segreteria informa comunque il proprio coordinatore di sede del reclamo e segnala, se del caso, la sua impossibilità a rimuovere le cause del reclamo.

Di natura medica

Sono di competenza del direttore tecnico che provvede a fornire le spiegazioni necessarie e a rimuovere le cause del reclamo.

Reclami Scritti:

Sono di competenza del coordinatore di sede che, in collaborazione con il direttore generale, provvede nel minor tempo possibile, a fornire una risposta al reclamante.

Prestazioni non eseguite

Per motivi amministrativi

La segreteria spiega in dettaglio i motivi dell'impossibilità ad eseguire la prenotazione e si attiva affinché vengano rimosse le cause (il più delle volte esterne all'azienda) e far eseguire le terapie nel minor tempo possibile.

Per motivi medici

La decisione è di competenza medica. Il fisioterapista in collaborazione con il direttore tecnico, fornisce al paziente spiegazioni comprensibili, informa, per iscritto o via telefono il medico curante e la segreteria è incaricata di fissare un nuovo appuntamento.

Garanzia di Conformità alle specifiche

Corretta identificazione del paziente

La segreteria, al momento dell'accettazione, verifica a video la corretta anagrafica dell'utente. Le operazioni successive sono automatiche.

Il fisioterapista/medico specialista, al momento dell'esecuzione della terapia o visita si accerta dell'identità del paziente.

Conformità dell'iter diagnostico terapeutico

Il fisioterapista/medico specialista, al momento dell'esecuzione della terapia o visita si accerta che la richiesta sia corretta.

Mantenimento e Monitoraggio Standard dichiarati

- nelle sale d'attesa e nell'accettazione è presente una targa contenente le prestazioni erogate dal Punto DE.GA. s.r.l. ed i relativi orari;
- sono previsti cicli di test di gradimento della durata di quattro settimane ciascuno in cui si invitano tutti gli utenti che accedono al Punto DE.GA. s.r.l. a compilarlo;
- collocazione presso l'accettazione di materiale informativo relativo alle prestazioni e alle modalità di erogazione.

Strumenti di Verifica

Il Punto Dega s.r.l. ha costituito un cruscotto gestionale per l'individuazione ed il monitoraggio degli indicatori di struttura, processo ed esito.

In ciascuna area sono state individuate misurazioni e la relativa cadenza di monitoraggio.

Gli esiti ottenuti sono riportati in carte di controllo per la loro sorveglianza.

Fra gli altri sono misurati: le problematiche legate all'erogazione delle prestazioni, le problematiche legate all'accettazione, la qualità percepita e l'efficienza delle apparecchiature.

Impegni e Programmi per la Qualità

- garanzia di informazione in sede di prenotazione delle prestazioni.
- completezza delle informazioni su diagnosi e terapia.
- garanzia di un ambiente accogliente per alleviare l'eventuale stato d'ansia degli utenti.
- riservatezza e rispetto dell'utente durante tutta la permanenza all'interno dei locali.
- semplificazione, ove è possibile, delle pratiche burocratiche ed amministrative.
- attenzione all'adeguatezza delle prestazioni erogate attraverso un costante monitoraggio dei processi.
- gestione progetti di miglioramento annuali.

I suddetti obiettivi possono essere raggiunti grazie alla collaborazione di tutto il personale del Punto DE.GA. s.r.l.

Inoltre la predisposizione del questionario diretto agli utenti permette di valutare il grado di soddisfazione degli utenti, di monitorare nel tempo la qualità percepita e di adottare eventuali interventi volti a migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi offerti.

MONITORAGGIO QUALITÀ

Il Centro applica un Sistema di Gestione per la Qualità come strumento per conseguire il miglioramento continuo ispirandosi ai principi contenuti nelle norme serie ISO 9000/2000 e nel rispetto degli standard regionali richiesti per l'Accreditamento Istituzionale (D.C.R. n. 616-3149 del 22.02.2000).

Il Centro ha strutturato un sistema di obiettivi e di indicatori correlati, volti al monitoraggio della struttura, dei processi e degli esiti articolato in quattro aree come indicato dalla Regione Piemonte:

- **Produttività ed Efficienza operativa** orientata all'efficienza nell'esecuzione delle attività (con attenzione agli sprechi) ed ai volumi di attività coerentemente con la dotazione organica e strumentale disponibile;
- **Efficacia delle prestazioni offerte** con l'intento di garantire l'equità dei trattamenti attraverso il rispetto delle regole definite per la fase di accettazione e garantire l'efficienza dei processi attraverso l'utilizzo dei protocolli tecnici e clinici;
- **Risorse (personale, strutture e attrezzature)** orientata alla misurazione dell'efficienza delle apparecchiature e di tutte le altre risorse;
- **Accettabilità da parte dell'utente** con l'intento di porre attenzione alle aspettative espresse ed inespresse dell'utenza.



PUNTO DE.GA. S.R.L.

10143 TORINO
C.SO REGINA MARGHERITA, 292 A/D
TEL. 011.771.67.75 - 011.771.67.52

Stilata in collaborazione tra ANISAP Piemonte e Tribunale dei Diritti del Malato



PUNTO DE.GA. S.R.L.
Carta dei Servizi

Accreditato con il Servizio Sanitario Regionale