

Centro Polispecialistico "FARNESE" s.r.l.

STUDIO MEDICO (Aut. Reg. n. 1926)

Direttore sanitario: Dr. Italo Catitti

Località La Traversa - Via Benedetto XV, 3

64012 Campli (TE)

Tel. e Fax 0861- 569229

Cell. 331-6407409

www.centrofarnese.it

e-mail: centrofarnese@virgilio.it - info@centrofarnese.it

Carta dei Servizi

* CARTA DEI SERVIZI prodotta secondo quanto predisposto dal DPCM/95

INDICE

<u>PRESENTAZIONE</u>	<u>3</u>
<u>I NOSTRI OBIETTIVI</u>	<u>4</u>
<u>ORGANIGRAMMA</u>	<u>6</u>
<u>INFORMAZIONI ED ORARI</u>	<u>7</u>
<u>INFORMAZIONE SUI SERVIZI E RELATIVI PROTOCOLLI OPERATIVI</u>	<u>8</u>
<u>PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI ALLA SPESA SANITARIA.....</u>	<u>12</u>
<u>RIFERIMENTI NORMATIVI PRIVA- CY.....</u>	<u>13</u>
<u>RECLAMI E SUGGERIMENTI.....</u>	<u>14</u>
<u>DIRITTI DEL MALATO.....</u>	<u>16</u>
<u>STANDARD DEL SERVIZIO</u>	<u>18</u>
<u>COME RAGGIUNGERE IL CENTRO</u>	<u>19</u>

PRESENTAZIONE

Il Centro polispecialistico “Farnese” è una struttura privata ed inizia la sua attività nel 1996. Dalla sua costituzione, grazie allo spirito di miglioramento continuo dell’amministratore unico la Sig. ra Frattari Silvana e del direttore Sanitario Dott. Italo Catitti, il Centro ha ampliato la sua attività, da un lato ampliando sempre di più la tipologia di specialisti che collaborano con la struttura, sia creando un piano dedicato alla fisiokinesi terapia e riabilitazione per cui risulta ad oggi strutturata su due piani:

- al piano terra si trova l’area segreteria e tutti gli ambulatori per effettuare visite specialistiche;
- al piano seminterrato si trova la sezione di radiologia, dove vengono eseguiti tutti gli esami di radiografia tradizionale digitalizzata compresa la mammografia e la ortopantomografia (panoramica), e la sezione di fisiokinesiterapia e riabilitazione dotata di box per le terapie fisiche e di una palestra per le attività riabilitative.

Il poliambulatorio è stato autorizzato con delibera n. 1926 dalla Regione Abruzzo ed è in possesso di tutti i requisiti strutturali e strumentali per poter svolgere la propria attività al massimo di efficienza ed efficacia.

In questi anni non è mancato il rapporto umano, nonché professionalità, imparzialità di trattamento e continuità dei servizi erogati dal centro stesso e sempre nel rispetto della privacy in base al GDPR 679/2016.

I NOSTRI OBIETTIVI

La continua evoluzione, ha deciso di implementare un proprio Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, con il chiaro intento di implementare un sistema di gestione aziendale che a breve possa integrare il governo di tutte le attività da esso contemplate. Il cammino verso l'esercizio di questo strumento così articolato e complesso è stato intrapreso a partire dai primi del 2006, con la ferma determinazione al raggiungimento dei seguenti obiettivi strategici:

- pieno soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative dell'utente;
- il continuo miglioramento del servizio reso all'utente in ragione della qualità, dell'efficacia e dell'attendibilità dei risultati ad esso forniti anche attraverso la completa informatizzazione delle attività;
- l'efficienza delle fasi diagnostiche attraverso il monitoraggio delle effettive risorse impiegate nell'articolazione dei processi;
- l'efficienza di tutti i processi aziendali individuati e controllati dal SGQ;
- condizioni lavorative ottimali per tutto il personale;
- continuo processo di miglioramento delle dotazioni mediante l'acquisizione della sempre più recente tecnologia.

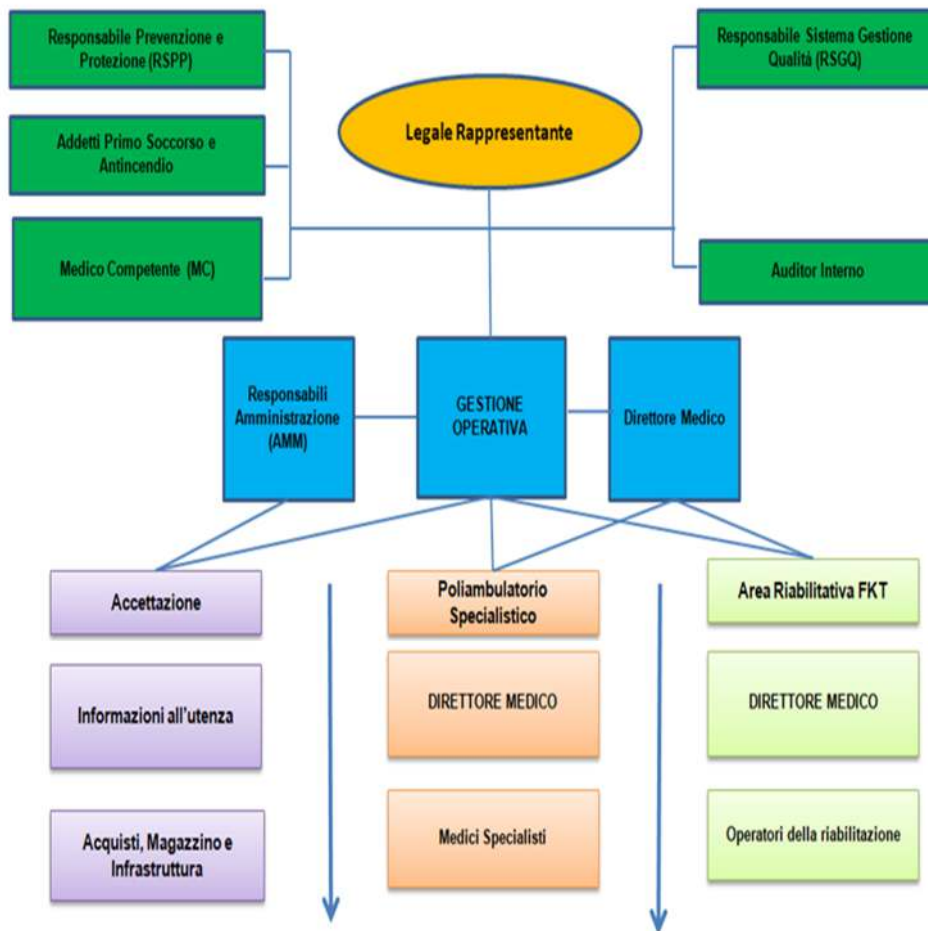
Il raggiungimento di questi obiettivi deve essere perseguito gestendo il cambiamento con flessibilità, tempestività e determinazione, utilizzando al meglio gli strumenti organizzativi disponibili, migliorando la propria professionalità in ordine alle tecniche individuali di lavoro (pianificazione delle attività, addestramento del personale, gestione del tempo e delle priorità di lavoro), e sviluppando la capacità di lavorare insieme agli altri.

Le esigenze e le aspettative del Cliente vanno soddisfatte attraverso il massimo impegno nelle attività di esecuzione del servizio.

Tutte le figure professionali facenti parte della struttura, indipendentemente dalle specifiche responsabilità assegnate, sono determinanti per il conseguimento della soddisfazione dell'Utente. L'applicazione del Sistema Qualità coinvolge pertanto tutte le funzioni e richiede la partecipazione, l'impegno e l'efficace interazione di tutto il personale. La Direzione si impegna ad attuare e sostenere la Politica per la Qualità, a divulgarla ed a verificarla periodicamente prendendo in considerazione anche le esigenze e le proposte di tutto il personale. Si impegna, altresì, a pianificare e tenere sotto controllo gli obiettivi formalizzati in sede di Riesame della Direzione.

Infine, l'attenzione alla qualità dell'attività diagnostica è stata, in tutti questi anni di lavoro, intesa dagli operatori del Centro, solo come uno degli aspetti con cui rispondere ai bisogni del paziente che nella sua pienezza e dignità di persona è il vero l'interesse del "mestiere" al fine della realizzazione di una medicina al servizio della salute e della qualità di vita.

ORGANIGRAMMA



INFORMAZIONI ED ORARI

Per l'ambulatorio specialistico

L'ambulatorio è aperto tutti i giorni dal lunedì al sabato con i seguenti orari:

Lun-Ven: 9.00/13.00–15.00/19.00

Sab: 9.00/13.00

Le indagini vengono effettuate sia la mattina che il pomeriggio in base alle disponibilità dei vari specialisti ed il ritiro dei referti avviene consecutivamente all'esecuzione dell'indagine stessa.

Le prenotazioni vengono effettuate tutti i giorni dal lunedì al sabato negli orari di apertura del Centro sia telefonicamente che personalmente al banco di accoglienza.

Allo stato non sono previste liste d'attesa se non tempi di prenotazione in funzione della disponibilità dei richiedenti e dei calendari predisposti.

Per la Fisiokinesi terapia

I Pazienti accedono alle prestazioni riabilitative erogate dal CENTRO POLISPECIALISTICO FARNESE previa presentazione in loco di impegnativa del medico di medicina generale e/o pediatra di libera scelta, la richiesta può essere fatta anche telefonicamente o inviando email o pec.

SEZIONE DI

Branca specialistica	Cos'è	Preparazione	Svolgimento dell'esame	
Fisiokinesiterapia e riabilitazione	La fisiokinesiterapia si occupa delle infiammazioni muscolari, tendinee, e articolari. La riabilitazione si occupa della rieducazione motoria dell'apparato locomotore e delle patologie neurologiche.	Nessuna	Esercizi fisici in base all'indicazione del fisioterapista	
Elettroterapia di stimolazione muscolare	Terapia per ipotrofia muscolare ex non usu, paralisi flaccide (lesione 2° mononeurone)	Nessuna	In base alla patologia da trattare	Le
Radiazioni infrarosse	Terapia per artrosi e frattura muscolare	Nessuna	In base alla patologia da trattare	Er
Ionoforesi	Sindrome da tunnel carpale e tendiniti	Nessuna	In base alla patologia da trattare	li
Elettroanalgesia-TENS-Diadinamiche	Cervicalgia, lombalgia e sciatalgia	Nessuna	In base alla patologia da trattare	:
Magnetoterapia	Ritardi di consolidazione, pseudoartrosi, osteoporosi sudeck	Nessuna	In base alla patologia da trattare	
Laserterapia	Tendinite ed epicondilite	Nessuna	In base alla patologia da trattare	
Ultrasuono terapia	Sindrome da conflitto spalla, epicondilite, dupuytren, discopatie e frattura muscolare	Nessuna	In base alla patologia da trattare	F
Kinesiterapia	Esiti fratture, esiti interventi ortopedici	Nessuna	Esercizi fisici in base alla patologia trattata.	
Linfodrenaggio	Massaggio per linfedema dopo mastectomia o quadrantectomia con linfoadenectomia ascellare, esiti linfoadenectomia inguinale	Nessuna	Massaggio terapeutico in relazione alla patologia	(

FISIOKINESITERAPIA

Casi in cui l'esame non è possibile	Trattamenti e/o postumi dopo l'esame	Durata dell'esame e tempi di refertazione	Prezzo
Casi febbrili	Nessuno	In base alla patologia da trattare	15,00 euro a seduta
Lesione primo mononeurone, pace-maker cardiaco ed epilessia	In relazione alla patologia	20 minuti	5,00 euro a seduta
Emartri ed idrarti subito dopo un trauma e processi infiammatori acuti.	In relazione alla patologia	15 minuti	5,00 euro a seduta
Ipoestesia, dermatiti, feriti, abrasioni e metallo intratissutale	In relazione alla patologia	20 minuti	5,00 euro a seduta
Pace-maker cardiaco regione precordiale, superficie anteriore collo, area vicino agli occhi e mucose.	In relazione alla patologia	20 minuti	5,00 euro a seduta
pace-maker cardiaco, gravidanza e tumori	In relazione alla patologia	mezz'ora	10,00 euro a seduta
Gravidanza e neoplasie	In relazione alla patologia	15 minuti	7,00 euro a seduta
Paziente in accrescimento (epifisi fertili), tumori	In relazione alla patologia	10 minuti	7,00 euro a seduta
Casi febbrili	In relazione alla patologia	45-60 minuti	25,00 euro a seduta
Casi febbrili, ferite, piaghe	In relazione alla patologia	45 minuti	35,00 euro a seduta

Branca specialistica	Cos'è	Preparazione	Svolgimento dell'esame	C
Radarterapia	Terapia per artrosi e contrattura muscolare	Nessuna	In base alla patologia da trattare	ntra tu pr
Massaggio lombare	E' un'insieme di diverse manovre terapeutiche eseguite sul corpo per lenire dolori nella zona lombare	Nessuna	Sfioramento, frizione e percussione della zona lombare	
Massaggio cervicale	E' un'insieme di diverse manovre terapeutiche eseguite sul corpo per lenire dolori nella cervicale	Nessuna	Sfioramento, frizione e percussione della zona cervicale	
Onde d'urto	Trattamento terapeutico per patologie muscolo-scheletriche	Nessuna	In base alla patologia da trattare	
Mobilizzazione attiva/ Mobilizzazione passiva	E' la mobilizzazione di una o più giunture secondo i movimenti funzionali possibili sia attivamente che senza il reclutamento attivo del muscolo	Nessuna	Azioni, movimenti, stretching muscolare e massaggi per ripristinare una corretta ampiezza dei movimenti articolari	
Mobilizzazione attiva	Mobilizzazione di una o più giunture secondo i movimenti funzionali possibili attivamente	Nessuna	Azioni e movimenti per ripristinare una corretta ampiezza dei movimenti articolari	
Mobilizzazione passiva	Comprende la mobilizzazione di una o più giunture senza il reclutamento attivo del muscolo	Nessuna	Stretching muscolare e massaggi	
Ginnastica Posturale	Metodo di ginnastica che ha l'obiettivo di ristabilire l'equilibrio muscolo-scheletrico intervenendo sulla flessibilità articolare, sull'allungamento muscolare e sulla coordinazione	Nessuna	Esercizi mirati a migliorare la mobilità articolare riducendo la rigidità di alcuni muscoli, degli arti inferiori, superiori e della colonna vertebrale	
Rieducazione neuro-motoria	Cerebropatie infantili, emiparesi, paralisi, esiti trauma cranico	Nessuna	Esercizi fisici in base alla patologia trattata.	
Rieducazione Posturale Globale	Metodo di ginnastica che ha l'obiettivo di ristabilire l'equilibrio muscolo-scheletrico intervenendo sulla flessibilità articolare, sull'allungamento muscolare e sulla coordinazione	Nessuna	Esercizi mirati a migliorare la mobilità articolare riducendo la rigidità di alcuni muscoli, degli arti inferiori, superiori e della colonna vertebrale	
Tecar-terapia	Trattamento elettromedicale, che permette un più veloce recupero da traumi e patologie infiammatorie dell'apparato muscolo-scheletrico.	Nessuna	In base alla patologia da trattare	

Casi in cui l'esame non è possibile	Trattamenti e/o postumi dopo l'esame	Durata dell'esame e tempi di refertazione	Prezzo
Osteoporosi, metallo intratissutale, malattie febbrili, tumori, in gravidanza e in presenza di ciclo mestruale	In relazione alla patologia	20 minuti	5,00 euro a seduta
Nessuno	In relazione alla patologia	20 minuti	10,00 euro a seduta
Nessuno	In relazione alla patologia	20 minuti	10,00 euro a seduta
Nessuno	In relazione alla patologia	20 minuti	35,00 euro a seduta
Nessuno	In relazione alla patologia	40 minuti	20,00 euro a seduta
Nessuno	In relazione alla patologia	20 minuti	15,00 euro a seduta
Nessuno	In relazione alla patologia	20 minuti	15,00 euro a seduta
Nessuno	In relazione alla patologia	40-45 minuti	25,00 euro a seduta
Nessuno	In relazione alla patologia	45-60 minuti	25,00 euro a seduta
Nessuno	In relazione alla patologia	40-45 minuti	35,00 euro a seduta
Nessuno	In relazione alla patologia	20 minuti	25,00 euro a seduta

PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI ALLA SPESA SANITARIA

Il centro opera esclusivamente in regime privato. Per tale motivo sono pubblicamente affissi i propri listini ed allegati al presente documento per rendere quanto più possibile trasparenti tutte le attività comprese quelle amministrative, con l'intento di comprendere sempre fino in fondo le richieste e le aspettative del cliente/utente.

RIFERIMENTI NORMATIVI

TUTELA DELLA PRIVACY - INFORMATIVA GDPR 679/2016

Il Centro Polispecialistico Farnese è un Poliambulatorio e centro di FKT. I dati da Lei forniti all'atto di sottoporsi alla prestazione specialistica ambulatoriale richiesta, o acquisiti attraverso certificazioni mediche nel corso di accertamenti o visite o da altre fonti, sono fondamentali per poter svolgere il trattamento terapeutico/riabilitativo/esame diagnostico richiesto. I suddetti dati vengono richiesti pertanto su base legittima nel rispetto della normativa cogente e saranno trattati nel rispetto del GDPR 679/2016, del D. Lgs. 101/2018, del segreto professionale, del segreto d'ufficio e secondo i principi di correttezza, liceità, trasparenza e riservatezza.

In qualsiasi momento può esercitare i diritti a Lei riconosciuti da normativa cogente in merito ai suoi dati personali e in particolare Le è riconosciuto:

- il diritto di accesso ai dati così come previsto dall' art. 15 del GDPR;
- il diritto di richiedere i nominativi dei soggetti autorizzati al trattamento dei suoi dati;
- il diritto di integrare, aggiornare o rettificare i suoi dati così come previsto dall' art. 16 del GDPR;
- il diritto di ottenere la cancellazione dei suoi dati così come previsto all'art. 17 del GDPR, purché non sussistano obblighi di conservazione di legge;
- il diritto di ottenere la limitazione del trattamento così come previsto dall'art. 18 del GDPR;
- il diritto di richiedere la portabilità dei dati ai sensi dell'art. 20 del GDPR;
- il diritto di opporsi al trattamento dei suoi dati nei casi previsti dall'art. 21 del GDPR;
- il diritto di richiedere di non essere sottoposto a trattamento automatizzato così come previsto all'art. 22 del GDPR;
- il diritto di richiedere l'oscuramento all'interno del Dossier Sanitario dei dati relativi a singoli documenti e/o episodi di cura;

il diritto di proporre reclamo all'autorità di controllo (Garante per la Protezione dei dati)

Per esercitare i diritti sopra elencati può rivolgersi direttamente al Titolare del Trattamento.

RECLAMI E SUGGERIMENTI

 Centro Farnese <small>Polispecialistico - Care</small>	MOD - 08: Reclamo	Rev.00 del 04/12/2023
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------	--------------------------

Reclami Utenti

Generalità

Nome	Cognome	Sesso	Età
Titolo di studio		Professione	

Motivazione del Reclamo

Data: _____ Firma _____

+

Spazio Riservato Alla direzione sanitaria

Analisi delle cause:

Soluzione proposta:

Comunicata all'utente il	Modalità:
Esito reclamo: <input type="checkbox"/> Pos. <input type="checkbox"/> Neg	Segue RNC n°
Data:	Firma Responsabile:

CARTA EUROPEA DIRITTI DEL MALATO

La **Carta dei Servizi** del Centro riporta e fa propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei Diritti del Malato, che ogni azienda sanitaria, pubblica o privata, della Regione Abruzzo deve adottare. Essi mirano a garantire un alto livello di protezione della salute attraverso un'alta qualità delle prestazioni sanitarie.

Diritto alla Prevenzione: ogni utente ha diritto ad un sistema di prevenzione della malattia e di danni ulteriori; il Centro persegue questi obiettivi utilizzando protocolli riabilitativi costantemente aggiornati.

Diritto all'Accesso: ogni utente ha uguale diritto all'accesso alle prestazioni ed alla medesima qualità delle stesse, indipendentemente dalla sua condizione economica, tipo di malattia, provenienza ecc.

Diritto all'Informazione: ogni utente ha diritto ad ottenere in maniera accurata, attendibile, trasparente e comprensibile tutte le informazioni che lo riguardano e che riguardano l'accesso alle prestazioni ed il contenuto dei servizi.

Diritto al Consenso Informato: ogni individuo ha il diritto ad ottenere tutte le informazioni sulla patologia che lo riguarda e sul percorso riabilitativo che verrà intrapreso.

Diritto alla Libera Scelta: ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

Diritto alla Privacy e confidenzialità: ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, sul suo stato di salute e sugli interventi riabilitativi, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'esecuzione delle visite specialistiche e l'erogazione dei trattamenti riabilitativi. Il Centro considera privati tutti i dati e le informazioni relative agli utenti e come tali li protegge adeguatamente.

Diritto al Rispetto del Tempo del paziente: ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato e questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

Diritto al rispetto degli standard di qualità: ogni individuo ha diritto ad accedere a servizi sanitari di alta qualità e le strutture sanitarie devono praticare livelli soddisfacenti di prestazioni tecniche, di comfort e di relazioni umane.

Diritto alla Sicurezza dei trattamenti sanitari: ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari e dalla malpractice ed ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

Diritto all'Innovazione: ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative organizzative e riabilitative secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche e finanziarie.

Diritto a evitare: le sofferenze e il dolore non necessari: ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile in ogni fase della sua malattia.

Diritto a un trattamento personalizzato: ogni individuo ha diritto a programmi riabilitativi quanto più adatti possibile alle sue personali esigenze, flessibili e orientati all'individuo.

Diritto al reclamo: ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta ritenga di aver sofferto un danno.

Diritto al risarcimento: ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico o morale o psicologico causato da una prestazione.

STANDARD DEL SERVIZIO

Per l'erogazione dei servizi il Centro garantisce la piena accessibilità alla struttura anche per diversamente abili a mezzo della fruizione di un accesso separato allo stabile privo di barriere architettoniche che conduce direttamente ai settori diagnostici ed ai locali terapeutici, così come previsto dalle normative vigenti in materia di abbattimento delle barriere architettoniche.

Il tempo massimo di attesa prima dell'erogazione della prestazione è stato quantificato in 30 minuti. Durante l'attesa l'utente può soggiornare in locali areati, confortevoli e luminosi e dotati di vari posti a sedere con un posto riservato per le donne in dolce attesa, e al paziente con età superiore agli 80 anni.

I servizi igienici sono strutturati in modo tale da essere usufruibili ai portatori di handicap, igienizzati e sanificati secondo procedure e normative vigenti.

Sono inoltre attive collaborazioni con Associazioni di Volontariato per servizi di trasporto per utenti impossibilitati a raggiungere in maniera autonoma la struttura.

COMFORT

E' presente all'interno della struttura e a disposizione di utenti e accompagnatori un distributore di bevande/caffè/snack.

COME RAGGIUNGERE IL CENTRO

Il Centro polispecialistico “Farnese” srl si trova in provincia di Teramo all’altezza della S.S. 81 sulla Teramo-Ascoli, facilmente raggiungibile oltre dagli utenti di Teramo ed Ascoli anche da coloro che risiedono in provincia soprattutto nella zona della Val Vibrata e dell’Adriatica.

Essendo ben collegata si può arrivare sia con mezzi pubblici che con mezzi propri ed è a disposizione un parcheggio riservato agli utenti della struttura stessa.

