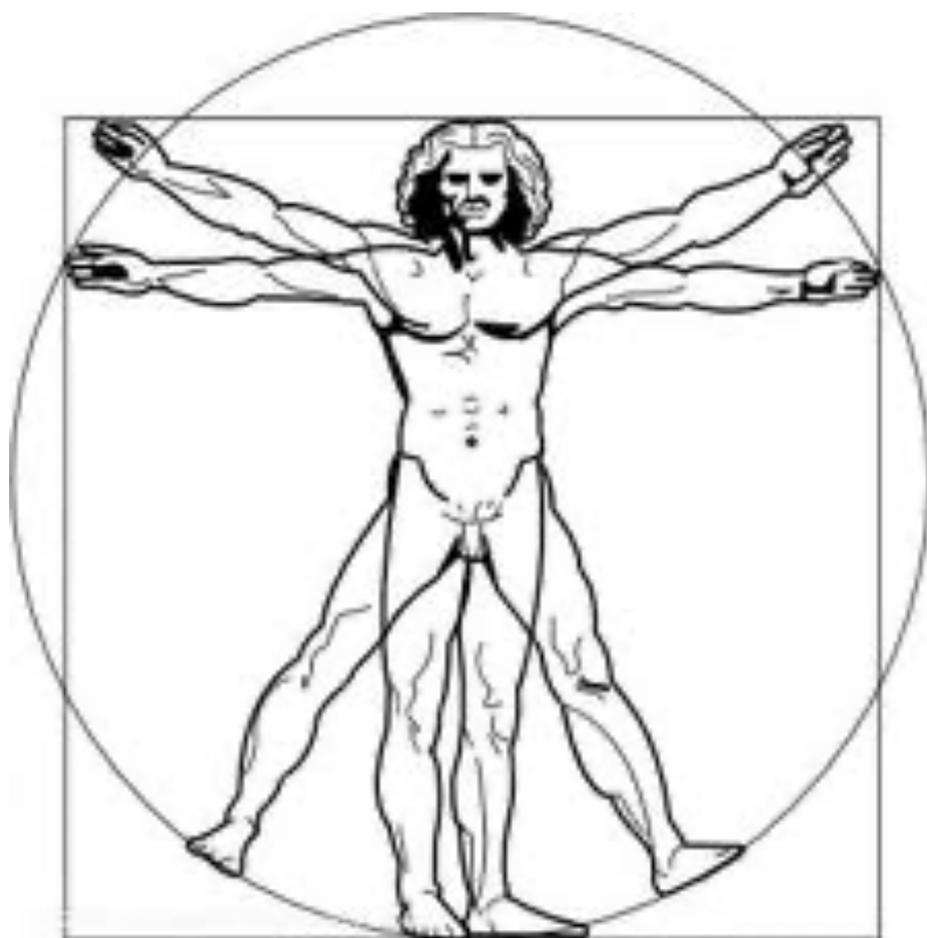




**POLIAMBULATORIO PRIVATO  
“C.F.T. Città di Vignola” srl**

## **CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in conformità a quanto previsto dal Decreto legge 12 maggio 1995, n.163 convertito dalla legge 11 luglio 1995, n. 273 e dal DPCM del 19 maggio 1995



**Direttore Sanitario**  
**Dr. Luigi Manzoni**

Medico chirurgo Specialista in Chirurgia Vascolare.

Laureato il 25/07/1995 in Medicina e Chirurgia presso l'Università degli Studi di Modena.

Iscritto all' Albo dei Medici Chirurghi di Brindisi dal 31/12/1996, con il numero di matricola 2578.

La salute è un bene prezioso che va tutelato, difeso ed assicurato. Per questo è un DIRITTO che appartiene a tutti gli individui e vieta qualsiasi discriminazione. L'impegno degli operatori sanitari del CFT di Vignola è di garantire quotidianamente un alto livello di qualità delle prestazioni offerte, per soddisfare completamente la domanda di benessere di tutti i cittadini.

***C.F.T. Centro FisiTerapico Città di Vignola srl***  
***Autorizzazione del Comune di Vignola n.14865/2013 del 17/05/2013 P.I.***  
***02377780743***  
***Sede legale: Brindisi- viale Commenda, 104***



## Indice

Premessa .....	5
Politica aziendale .....	6
Principi Fondamentali E Diritti Dei Cittadini.....	7
Presentazione Del Centro.....	8
Organigramma CFT Città di Vignola .....	9
I Nostri Operatori .....	10
Segreteria e informazioni.....	10
Informazioni su servizi e professionisti .....	11
Le nostre prestazioni.....	11
SEZIONE I	
Accreditamento con il SSN .....	14
Modalità di accesso alle prestazioni .....	15
SEZIONE II	
Attività libero professionali .....	18
Modalità di accesso alle prestazioni.....	158
SEZIONE III	
Meccanismi di tutela .....	20
Standard di Qualità .....	21
La Politica Aziendale per la Sicurezza .....	22
Pianta Orientativa del Centro.....	23
Dove Si Trova.....	25



## Premessa

La Carta dei Servizi è uno strumento atto a far conoscere la struttura sanitaria, i servizi erogati, le attività svolte, gli obiettivi prefissati e gli strumenti di controllo adottati per garantire la migliore qualità delle prestazioni effettuate.

E' una dichiarazione di impegno che ci assumiamo nei confronti dei cittadini che necessitano di assistenza medica in considerazione di fattori quali: la qualità, l' affidabilità, l'efficienza e il miglioramento continuo nell'erogazione delle prestazioni.

Questo documento è redatto in conformità al DPCM 19/5/95, alle linee guida e successive indicazioni dell'Assessorato alla Sanità della Regione Emilia Romagna.

## Politica aziendale

Il "C.F.T. Città di Vignola" è una struttura impegnata nell'assistenza sanitaria e nell'attenta tutela della salute e del benessere dei propri pazienti. I principi che ispirano l'azienda sono:

- qualità nell'erogazione/effettuazione dei prestazioni
- crescita professionale continua degli operatori
- attenzione ai risultati in funzione della domanda di salute e dei bisogni espressi.

Per raggiungere gli obiettivi prefissati, il CFT ha attivato i seguenti strumenti:

- a. pianificazione del miglioramento, ossia obiettivi da raggiungere e interventi da attivare per i principali servizi aziendali;
- b. messa a punto di indicatori per la misurazione dei miglioramenti
- c. formazione attraverso l'informazione il coinvolgimento e l'addestramento di tutto il personale operante. Tale formazione è finalizzata alla Qualità attesa, con attenzione anche all'ambiente e alla sicurezza.

## Principi Fondamentali E Diritti Dei Cittadini

Nel fissare i **principi fondamentali** a cui il CFT doveva ispirarsi tenendo conto anzitutto della **soddisfazione del cliente**, è stato necessario valutare con attenzione i **diritti dei cittadini**, quali:

- Diritto al rispetto della dignità;
- Diritto alla riservatezza, secondo le vigenti norme di legge;
- Diritto alla individuazione dell'interlocutore;
- Diritto ad essere ascoltato nelle forme e nei modi più idonei alla situazione e al caso individuale, con gentilezza e competenza;
- Diritto a ricevere risposte entro tempi definiti;
- Diritto all'informazione tempestiva, corretta, costante, comprensibile ed adeguata alla tipologia ed alla cultura dell'utenza, mirata, aggiornata e facilmente accessibile;
- Diritto a conoscere le modalità di gestione della prestazione sanitaria, ad essere rassicurato sulla conduzione del proprio caso, a mantenere i rapporti con il medico responsabile ed esprimere il proprio consenso a ricevere un intervento efficace ed appropriato;
- Diritto al reclamo, inclusa la possibilità di formulare proposte e suggerimenti;
- Diritto alla trasparenza, soprattutto per quanto riguarda le liste di attesa.

### **Principi fondamentali dell'agire del CFT che tendono alla soddisfazione del paziente, nel rispetto dei Diritti dei cittadini:**

- **Uguaglianza:** i rapporti tra i pazienti ed il CFT sono basati su regole uguali per tutti. I servizi sono erogati senza distinzione di sesso, età, razza, religione, lingua, opinioni politiche, discriminazioni di ogni sorta.
- **Imparzialità:** il comportamento professionale di tutti i medici e operatori del CFT è ispirato a criteri di obiettività, equità, giustizia ed imparzialità nei confronti di ciascun paziente.
- **Diritto di scelta:** ciascun paziente, compatibilmente con la disponibilità degli operatori e dei medici nonché dell'organizzazione del Centro, ha diritto di scegliere a chi rivolgersi per effettuare prestazioni e terapie.

- **Partecipazione:** la struttura garantisce ai pazienti la possibilità di collaborare con osservazioni e suggerimenti alla corretta erogazione della prestazione ed al miglioramento del servizio prestato.
- **Efficienza ed efficacia:** il Centro persegue il continuo miglioramento della qualità e della efficienza dei servizi adottando ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi. Particolare attenzione viene posta nella scelta del personale, nella sua formazione e nel costante aggiornamento.
- **Continuità dell' assistenza:** i servizi erogati sono assicurati con continuità, regolarità e di norma senza interruzioni. Tutti gli operatori ed i medici sono impegnati ad adottare le misure necessarie per ridurre al minimo i disagi dei clienti, anche nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio imputabili a cause di forza maggiore.
- **Rispetto delle Privacy:** Tutte le attività del Centro (accoglienza, prenotazione, visite, esami, cure, pagamento, consegna referti) sono **effettuate in conformità a quanto previsto dalla legislazione vigente in materia di Privacy.**

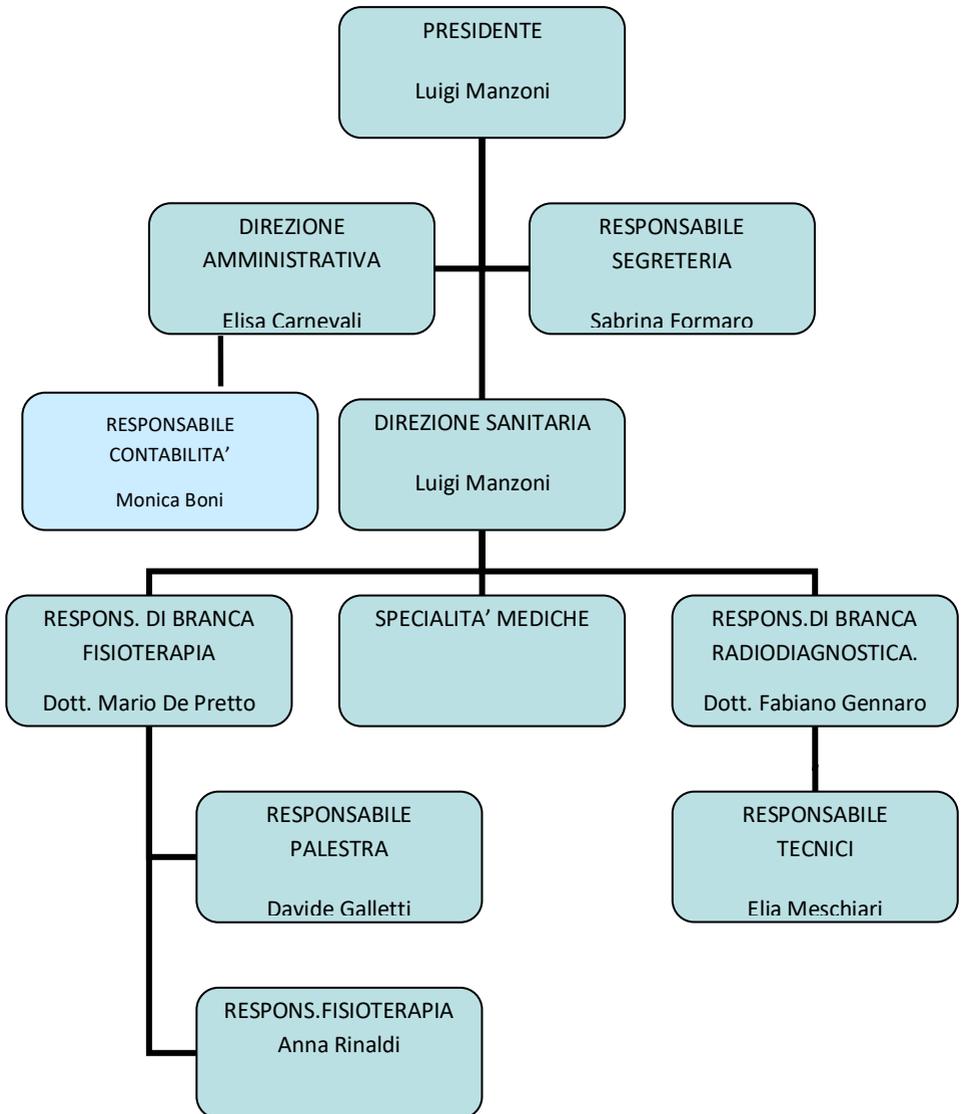
## Presentazione Del Centro

Il Poliambulatorio nasce nel 1985 come Centro Fisioterapico e si configura inizialmente come centro di riferimento per la riabilitazione a seguito di traumi sportivi. Riconosciuto a livello nazionale per l'applicazione di tecniche fisioterapiche miranti alla soluzione di problematiche relative al recupero funzionale, nel corso del ventennio successivo ha ampliato le prestazioni erogate sia in regime di convenzione ASL sia in forma privata.

Dal maggio del 2013 il Centro è gestito dalla società CFT Città di Vignola ed è in continua fase di rinnovamento con prestazioni mediche, diagnostiche e terapeutiche all'avanguardia.

La mission del Centro è la tutela della salute dell'individuo rispondendo in modo corretto e in tempi brevi alle esigenze dei cittadini del territorio relativamente alle specialità autorizzate.

## Organigramma CFT Città di Vignola



## I Nostri Operatori

### SEGRETERIA

1 Segretaria Amministrativa

6 Segretarie Receptionist

### TERAPIA FISICA

2 Medici Chirurghi specialisti in Medicina Fisica e Riabilitazione

3 Terapisti della Riabilitazione

1 Massofisioterapisti

2 Tecnici addetti alle macchine elettromedicali

### PALESTRA RIABILITATIVA

2 Terapisti della Riabilitazione

### DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

1 Tecnici Sanitari Radiologi

2 Medici Chirurghi specialisti in Radiologia

### ECOGRAFIE

4 Medici Ecografisti

### ECOCOLORDOPPLER

3 Medici Chirurghi specialisti in Angiologia

## Segreteria e informazioni

La segreteria del CFT è aperta dalle ore 8,00 alle ore 19,00 dal lunedì al venerdì.

Negli orari di apertura è possibile contattare telefonicamente il Centro per informazioni e prenotazioni allo 059.762611.

È possibile richiedere e ricevere informazioni anche collegandosi direttamente al sito Internet, all'indirizzo [www.cftvignola.it](http://www.cftvignola.it) od inviando un messaggio di posta elettronica a: [info@cftvignola.it](mailto:info@cftvignola.it)

## Informazioni su servizi e professionisti

Per fornire a tutti i cittadini/utenti strumenti chiari di conoscenza delle prestazioni che il CFT eroga, presso l'ingresso del Centro è collocata una bacheca/espositore dove sono a disposizione depliant e locandine che illustrano ed elencano:

- le prestazioni;
- i nomi dei medici e gli orari di attività di ciascuno;
- le caratteristiche delle singole prestazioni;
- le apparecchiature utilizzate.

## Le nostre prestazioni

### Diagnostica, visite e terapie in convenzione con il SSN

#### Visite:

- Dermatologia
- Fisiatria
- Oculistica
- Ortopedia
- Cardiologia

#### Diagnostica:

- Ecocolor Doppler
- Ecografia
- Risonanza Magnetica

#### Terapia Fisica:

- Elettroterapia
- Infrarossi
- Paraffinoterapia

### Terapia Riabilitativa:

- Rieducazione motoria individuale e di gruppo
- Rieducazione motoria individuale in motuleso grave e in motuleso segmentale semplice
- Rieducazione propriocettiva
- Massoterapia per drenaggio linfatico

## **Non in convenzione con il SSN**

### Visite:

- Angiologia
- Cardiologia
- Fisiatria
- Ginecologia
- Medicina Generale
- Medicina dello Sport
- Medicina del Lavoro
- Odontoiatria
- Ortopedia e Traumatologia
- Otorinolaringoiatria
- Psicologia (Biosistemica)
- Consulenza nutrizionale

### Diagnostica:

- Radiologia Ossea
- Ortopantomografia (Panoramica delle arcate dentarie)
- Risonanza Magnetica
- MOC (Mineralometria ossea computerizzata)
- Mammografia
- Ecografia internistica
- Ecografia Muscolo – scheletrica

### Divisione Fisiocinesiterapica e Rieducazione Funzionale

- Attività fisica adattata
- Compex
- Fisioterapia
- Ginnastica per osteoporosi
- Ginnastica per scoliosi
- Interix
- Ionoforesi
- Laser
- Linfodrenaggio
- Magnetoterapia
- Massaggio connettivale
- Massaggio estetico-curativo
- Massaggio neuromuscolare
- Onde d'urto
- Pompage
- Pressoterapia
- Riabilitazione e rieducazione (post-chirurgica e post traumatica)
- Riprogrammazione posturale Globale (RPG)
- TECAR terapia
- TENS
- Terapia fasciale
- Ultrasuono a freddo

## SEZIONE I

### Accreditamento con il SSN

Il CFT è accreditato con il SSN dalla sua costituzione avvenuta nel 1996. Le prestazioni in accreditamento sono erogate secondo protocolli e modalità condivise con l'Azienda Sanitaria di Modena al fine di una omogenea esecuzione delle stesse.

Il Centro garantisce ai cittadini, in regime di accreditamento con il SSN, le prestazioni convenzionate sottoindicate per le quali è previsto, qualora il cittadino non sia esente, il pagamento della sola quota di partecipazione alla spesa sanitaria (ticket):

#### Visite:

- Dermatologia
- Fisiatria
- Oculistica
- Ortopedia

#### Diagnostica:

- Ecocolor Doppler
- Ecografia

#### Terapia Fisica:

- Elettroterapia
- Infrarossi
- Paraffinoterapia

#### Terapia Riabilitativa:

- Rieducazione motoria individuale e di gruppo
- Rieducazione motoria individuale in motuleso grave e in motuleso segmentale semplice
- Rieducazione propriocettiva
- Massoterapia per drenaggio linfatico

L' Accordo con le Aziende Sanitarie Locali prevede un "tetto" annuale di spesa; tale cifra viene stabilita dall'AUSL all'inizio di ogni anno.

Qualora, nel corso dell'anno di validità, tale "tetto" venga superato, il CFT non può più erogare alcuna delle terapie convenzionate in forma accreditata, ma solo a pagamento, secondo le quote previste nel Tariffario a disposizione presso la Segreteria del Centro e consultabile in qualsiasi momento a richiesta del cittadino/utente.

## **Modalità di accesso alle prestazioni**

Per ottenere una prestazione diagnostica o terapeutica in regime di convenzione è necessaria la richiesta del medico del SSN, redatta sul modulario standardizzato regionale (impegnativa) e opportunamente compilata con i dati anagrafici dell'assistito, il Codice Fiscale, l'indicazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento del ticket, nonché il motivo e/o il numero di esenzione, la prestazione richiesta, data, timbro e firma del medico richiedente.

### **Prenotazione**

I cittadini residenti nella Provincia di Modena e i residenti nelle altre Province della Regione possono prenotare tutte le visite e le prestazioni diagnostiche elencate a pag. 14 presso i CUP dell'Azienda Sanitaria di Modena e presso le Farmacie che hanno attivato il Farma CUP o presso i Medici di Medicina Generale che effettuano tale servizio.

La quota di partecipazione alla spesa, ove dovuta in base alle norme vigenti (ticket- quota fissa), deve essere versata al momento dell'accettazione.

### **Tempi d'attesa**

Le prestazioni vengono erogate dal CFT sulla base delle prenotazioni fissate e concordate dal cittadino presso i CUP autorizzati.

## **Gestione eccezioni**

Per motivi indipendenti dalla volontà del CFT, quali ed esempio guasti delle apparecchiature-attrezzature/malattie dei medici o degli operatori non diversamente sostituibili, potrebbe non essere possibile mantenere gli appuntamenti fissati per l'effettuazione delle prestazioni; in tale circostanza il cittadino verrà informato immediatamente dopo il verificarsi dell'evento e verrà fissato di comune accordo un nuovo appuntamento nei tempi più brevi possibili.

## **Pagamento prestazioni**

Per la regolarizzazione del pagamento l'utente si presenterà presso la cassa del Centro. L'importo del Ticket da corrispondere è riscontrabile nel Tariffario sempre a disposizione dei cittadini/utenti presso la Segreteria; per alcune prestazioni il ticket può subire variazioni rispetto all'importo riportato sul modulo di prenotazione. Tale eventualità può presentarsi qualora la prestazione richieda un ulteriore approfondimento diagnostico da parte del medico specialista.

Il pagamento può avvenire tramite contanti, assegni, carta di credito e bancomat; l'operatore rilascerà regolare fattura da utilizzare ai fini fiscali.

## **Consegna referti RMN, RX e MOC**

Dopo l'effettuazione della prestazione di RMN, RX, MOC verrà consegnato dal tecnico/operatore un modulo con indicata la data e l'orario di ritiro del referto, che avverrà di norma in tempi compresi tra 5 e 7 giorni per RX e MOC, 8 e 10 giorni per RMN.

Il modulo prevede anche la sottoscrizione del consenso al trattamento dei dati personali, secondo le norme in vigore. Il personale può consegnare il referto solo ed esclusivamente al diretto interessato o ad altra persona delegata: sul tagliando consegnato al momento dell'esame è riservato uno spazio per l'eventuale delega che deve essere compilato in tutte le sue parti.

I referti delle prestazioni eseguite in regime di convenzione con il S.S.N., se non ritirati entro il termine di 30 gg., verranno riconsegnati alle ASL di spettanza. In nessun caso il personale è autorizzato a fornire informazioni telefoniche relative all'esito degli esami.

## Flussi di accesso per ridurre i tempi di attesa

Fasce orarie	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
08:00-10:00	Affollato	Affollato	Affollato	Affollato	Affollato	Affollato
10:00-11:30	Affollato	Affollato	Affollato	Affollato	Affollato	Affollato
11:30-13:00	Moderato	Moderato	Moderato	Moderato	Moderato	Moderato
13:00-14:30	Moderato	Moderato	Moderato	Moderato	Moderato	
14:30-16:00	Affollato	Affollato	Affollato	Affollato	Moderato	
16:00-17:30	Affollato	Affollato	Affollato	Moderato	Moderato	
17:30-19:00	Tranquillo	Tranquillo	Tranquillo	Tranquillo	Tranquillo	

## SEZIONE II

### Attività libero professionali

#### Modalità di accesso alle prestazioni

Per tutte le prestazioni elencate che i cittadini/utenti volessero effettuare in regime Libero Professionale è sufficiente per la prenotazione, anche senza alcuna richiesta medica, prendere contatto con la Segreteria del Centro (*tel. 059.762611 dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 19,00*).

*In occasione della prenotazione del piano delle terapie presso la Segreteria del CFT viene fatto sottoscrivere e rilasciato in copia un contratto di fornitura con indicati diritti e doveri dei contraenti (cittadino e CFT). È prevista la possibilità che la Segreteria, all'atto della sottoscrizione di tale contratto, richieda un anticipo sul costo totale del preventivo di spesa firmato.*

#### Gestione eccezioni

Qualora per motivi indipendenti dalla volontà del CFT, quali ed esempio guasti delle apparecchiature-attrezzature, malattie dei medici o degli operatori non diversamente sostituibili, non sia possibile mantenere gli appuntamenti fissati per l'effettuazione delle prestazioni, il cittadino/utente verrà informato immediatamente dopo il verificarsi dell'evento e verrà fissato di comune accordo un nuovo appuntamento nei tempi più brevi possibili.

#### Pagamento prestazioni

Per la regolarizzazione del pagamento l'utente si presenterà presso la cassa del Centro. L'importo da corrispondere è riscontrabile nel Tariffario sempre a disposizione dei cittadini/utenti presso la Segreteria. Il pagamento può avvenire tramite contanti, assegni, carta di credito e bancomat.

L'operatore rilascerà regolare fattura da utilizzare ai fini fiscali.



## **SEZIONE III**

### **Meccanismi di tutela**

La soddisfazione dell'utente fruitore di servizi sanitari erogati dal CFT costituisce uno degli obiettivi prioritari del Centro.

La segnalazione di un cittadino relativamente ad un suggerimento, un presunto disservizio può rappresentare un significativo contributo al miglioramento della qualità in quanto consente di focalizzare l'attenzione sui processi di erogazione dei servizi e di introdurre i correttivi finalizzati al superamento delle criticità evidenziate.

Il CFT, come previsto dalle disposizioni in materia, ha quindi stabilito un percorso per la gestione di eventuali disservizi o reclami.

#### **Accoglienza delle segnalazioni**

Le segnalazioni possono essere effettuate direttamente agli operatori che seguono l'utente o alla Segreteria.

Il personale coinvolto è tenuto a dare risposte immediate per le situazioni risolvibili, sulla scorta del proprio patrimonio informativo o a comunicare all'interessato l'ufficio a cui rivolgersi. In ogni caso la segnalazione viene registrata su apposito modulo dalla Segreteria o può essere compilata direttamente dal cittadino.

#### **Istruttoria e risposta al cittadino**

Il Direttore Amministrativo raccoglie le informazioni sul caso per valutare le cause e le possibili soluzioni. A firma del responsabile di Funzione ( Direttore Sanitario od Amministrativo) viene inviato riscontro in proposito all'interessato, di norma entro 15 giorni dalla segnalazione.

#### **Questionari di soddisfazione**

Periodicamente viene consegnato un questionario con cui l'utente può esprimere la propria opinione sulla struttura, l'accoglienza, i servizi, i professionisti.

Le risposte al questionario vengono poi elaborate al fine della rilevazione della soddisfazione del cliente.

## Standard di Qualità

Il CFT ritiene fondamentale definire gli impegni e gli standard di servizio che assume nei confronti dei Clienti.

Per questo scopo ha stabilito degli indicatori che consentono di monitorare la qualità del servizio erogato.

### STANDARD DI QUALITÀ E INDICATORI

RISPETTO DEL TEMPO DEL NOSTRO UTENTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ n° giorni che mediamente intercorrono tra prenotazione ed esecuzione della prestazione ambulatoriale in regime privatistico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Entro 7 giorni (compatibilmente coi tempi tecnici imposti dalle condizioni fisiologiche della paziente e dai trattamenti scelti)</li> </ul>	<10% * *non confor mità e reclami
RISPETTO DELLA DIGNITÀ DEL PAZIENTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Frequenza della pulizia</li> <li>➤ Confort all'interno degli studi medici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 2 volte al giorno</li> <li>➤ Illuminazione adeguata, paravento</li> </ul>	<1%* *non confor mità e reclami
INFORMAZIONE CORRETTA E CHIARA	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Accoglienza all'ingresso</li> <li>➤ Documentazione sulla struttura</li> <li>➤ Identificazione degli operatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gli Utenti sono accolti dall'Addetta alle prenotazioni</li> <li>➤ In Sala d'attesa è presente la Carta dei servizi.</li> <li>➤ Ogni operatore sanitario e non è identificato con: nome e cognome titolo</li> </ul>	<5% *non confor mità e reclami
GARANTIRE PROFESSIONALITÀ	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ documentazione per gli utenti</li> <li>➤ dotazione e qualifica del personale Medico e riabilitativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Al paziente al termine della prestazione viene consegnato il referto e, a richiesta, una lettera indirizzata al medico contenente informazioni sul tipo di</li> </ul>	=0%* *non confor mità e reclami

		trattamento	
--	--	-------------	--

(\*) sul totale delle prestazioni erogate

## La Politica Aziendale per la Sicurezza

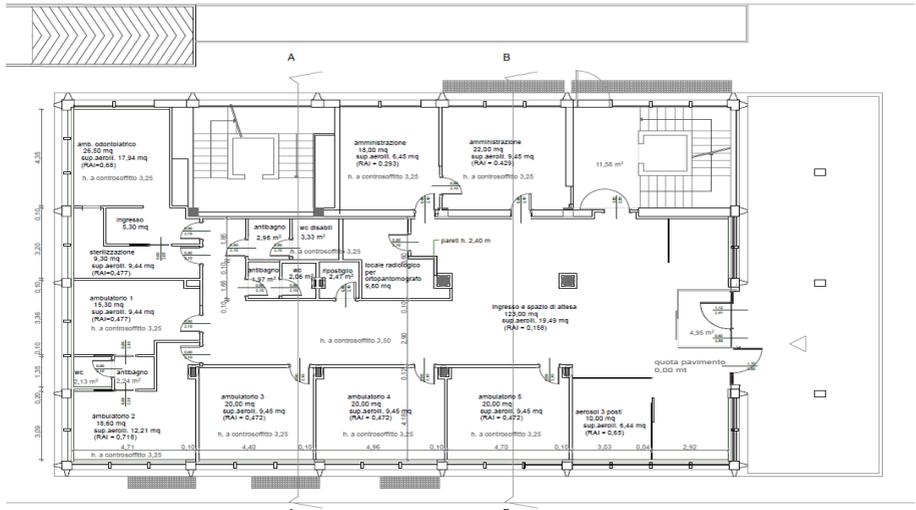
La protezione della salute e la salvaguardia della sicurezza sul luogo di lavoro costituiscono un obiettivo prioritario e strategico del Consiglio di Amministrazione, perseguito a tutela di tutti coloro che sono presenti in Azienda, siano essi Utenti o Visitatori, Dipendenti, Collaboratori o Fornitori.

La Politica Aziendale è continuamente aggiornata, in rapporto alle evoluzioni del contesto di riferimento e dei bisogni dei soggetti interessati, e la direzione aziendale attua un costante miglioramento della sicurezza attraverso la pianificazione di obiettivi annualmente stabiliti e verificati, incluse le seguenti attività:

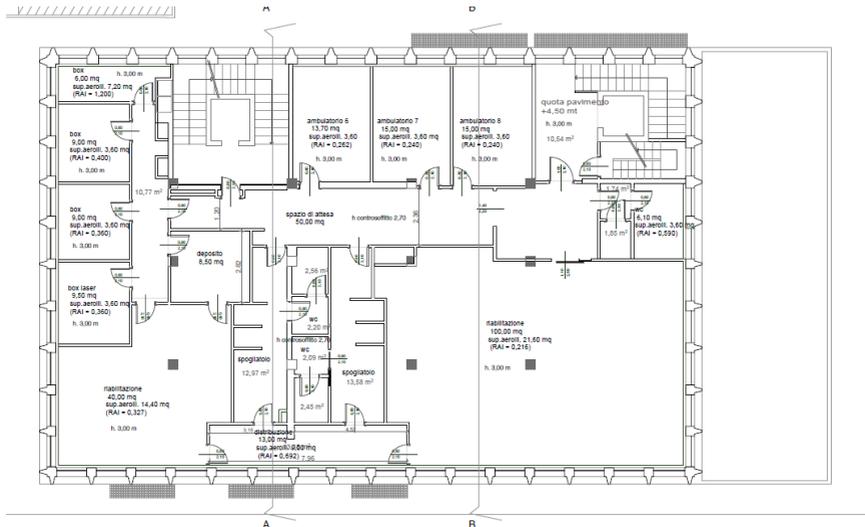
- sviluppo di un Sistema di Gestione della Sicurezza articolato secondo quanto previsto dal D. Lgs 81/2008;
- informazione sui rischi associati alle attività svolte, sui rischi di interferenza e sull'organizzazione preposta alla gestione della sicurezza e dell'emergenza;
- mantenimento di ambienti adeguati al corretto, sicuro, e agevole svolgimento delle attività;
- verifica costante delle responsabilità e dei livelli di autonomia assegnati da parte della Direzione Aziendale.

# Pianta Orientativa del Centro

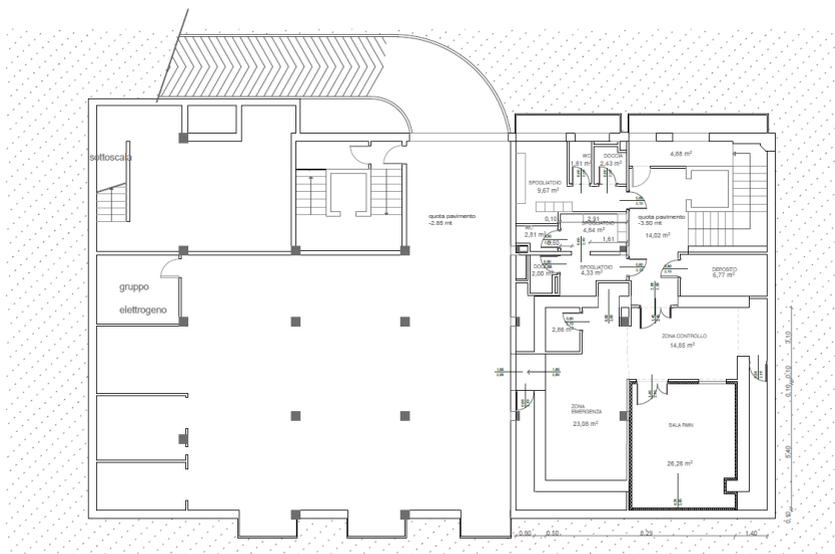
Piano terra:



Primo piano:



Piano interrato:



## ORARI DELLA STRUTTURA

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,00 alle ore 19,00

È possibile concordare con l'accettazione visite in orari diversi in funzione della disponibilità dei Medici e del personale del Centro.

## C.F.T. Città di Vignola srl

Direttore Sanitario: Dr. Luigi Manzoni Specialista in Chirurgia Vascolare

Viale Mazzini 5/2 41058 Vignola (MO)	P.Iva 02377780743 Numero REA 141881 Aut. n°14865 del 17/05/13 Comune di Vignola Reg.Imprese RI/PRA/2013/9420/800
tel 059/762611 Fax 059/764136	Sito: <a href="http://www.cftvignola.it">www.cftvignola.it</a> Email: <a href="mailto:info@cftvignola.it">info@cftvignola.it</a> Pec: <a href="mailto:cftcittadivignolasrl@legalmail.it">cftcittadivignolasrl@legalmail.it</a>

## Dove Si Trova

