



POLIAMBULATORIO

CFT 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

Carta dei servizi Ed. 02

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

Poliambulatorio CFT Città di Vignola Srl

**Autorizzazione del Comune di Vignola n. 1784
del 15/01/2016 P.I. 02377780743**

Sede operativa: Vignola (MO) - viale Mazzini, 5/2

Sede legale: Brindisi - viale Commenda, 10

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.

La Carta dei Servizi è di facile consultazione, in continua evoluzione, soggetta ad integrazioni e verifiche costanti per migliorare modalità e procedure operative in modo da consentire al paziente di scegliere il servizio che possa rispondere alle proprie esigenze in modo semplice ed efficace.

È una dichiarazione di impegno che il Poliambulatorio CFT Città di Vignola Srl si assume nei confronti dei cittadini che necessitano di assistenza medica.

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.



SI PREGA
DI MANTENERE
LA DOVUTA DISTANZA
PER LA
TUTELA DELLA PRIVACY


piano terra
RECEPTION
AEROSOL
AMBULATORI
1 - 2 - 3 - 4 - 5
AMBULATORIO
ODONTOIATRICO
←
piano primo
AMBULATORI
6 - 7 - 8
PALESTRA
→

Politica aziendale

Il Poliambulatorio CFT Città di Vignola Srl è una struttura impegnata nell'assistenza sanitaria e nell'attenta tutela della salute e del benessere della persona.

I principi che ispirano l'azienda sono:

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

Gli OBIETTIVI prefissati dal Poliambulatorio C.F.T. Città di Vignola Srl:

- garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate;
- adottare e mantenere un Sistema Qualità che porti all'accreditamento istituzionale e alla Certificazione di Qualità e al loro mantenimento;
- soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste, in collaborazione con le ASL per quanto riguarda le attività accreditate, nell'obiettivo comune di ridurre i tempi d'attesa.

Principi Fondamentali e Diritti Dei Cittadini

Di primaria importanza è la soddisfazione del paziente con massima attenzione per il rispetto dei diritti del cittadino, quali:

- rispetto della dignità
- riservatezza, secondo le vigenti norme di legge
- individuazione dell'interlocutore
- essere ascoltato nelle forme e nei modi più idonei alla situazione e al caso individuale, con professionalità e competenza
- ricevere risposte entro tempi definiti
- informazione tempestiva, corretta, costante, comprensibile ed adeguata alla tipologia ed alla cultura dell'utenza, mirata, aggiornata e facilmente accessibile
- conoscere le modalità di gestione della prestazione sanitaria, essere rassicurato sulla conduzione del proprio caso, 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
- 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 del cittadino:

- uguaglianza: i rapporti tra i pazienti ed il C.F.T. sono basati su regole uguali per tutti. I servizi sono erogati senza distinzione di sesso, età, razza, religione, lingua, opinioni politiche, discriminazioni di ogni genere;
- imparzialità: il comportamento professionale di tutti i medici e operatori del C.F.T. 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 Poliambulatorio persegue il continuo miglioramento della qualità e della efficienza dei servizi adottando ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi, con particolare attenzione nella scelta del personale, nella sua formazione e nel costante aggiornamento;
- continuità dell'assistenza: i servizi erogati sono assicurati con continuità e regolarità. Tutti gli operatori ed i medici si impegnano ad adottare le misure necessarie per ridurre al minimo i disagi dei pazienti, anche nei rari casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio imputabili a cause di forza maggiore;
- rispetto delle Privacy: tutte le attività del Centro (accoglienza, prenotazioni, visite, esami, cure, pagamento, consegna referti) si effettuano 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 Srl ed è in continua fase di rinnovamento con prestazioni mediche, diagnostiche e terapeutiche all'avanguardia.

Nel mese di gennaio 2016 il Poliambulatorio CFT Città di Vignola Srl si è trasferito nei nuovi locali dell'ex Banca Bper, completamente progettati e ristrutturati per la nuova funzione, siti in Viale G. Mazzini 5/2, Vignola (MO).

Mission del Poliambulatorio

E' 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

Il personale è classificato in amministrativo, fisioterapico, medico, di segreteria e tecnico.

Segreteria e informazioni

La segreteria del Poliambulatorio CFT Città di Vignola è aperta dalle ore 08:00 alle ore 19:00 dal lunedì al venerdì, sabato dalle ore 08:30 alle ore 13:00

Negli orari di apertura è possibile:

- contattare telefonicamente il Centro per informazioni e prenotazioni, al numero 059 762611
- prenotare le prestazioni sanitarie SSN (Sportello CUP) ai pazienti provvisti dell'impegnativa del Medico di Base

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

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

I NOSTRI SERVIZI:

Ambulatorio medico:

- Allergologia
- Angiologia
- Cardiologia
- Chirurgia
- Dermatologia
- Endocrinologia
- Ematologia
- Gastroenterologia
- Ginecologia
- Malattie dell'Apparato Respiratorio
- Medicina Interna
- Medicina del Lavoro
- Medicina Legale
- Medicina dello Sport
- Medicina Fisica e Riabilitativa
- Neurologia
- Oculistica
- Odontoiatria
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria
- Psichiatria
- Psicologia
- Urologia

Ambulatorio di medicina fisica e riabilitativa:

- Medicina Fisica e Riabilitativa

Attività diagnostica per immagini:

- Radiologia.

Il Poliambulatorio CFT Città di Vignola è accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale. Le prestazioni in accreditamento sono erogate secondo protocolli e modalità condivise con il Servizio Sanitario Nazionale al fine di una omogenea esecuzione delle stesse.

L'accordo con le Aziende Sanitarie Locali prevede l'erogazione di prestazioni eseguite in forma continuativa secondo quanto stabilito dal contratto redatto con la stessa Azienda Sanitaria Locale. Qualora sia superata la soglia stabilita dal contratto in essere, le prestazioni convenzionate potranno essere erogate esclusivamente a totale solvenza del paziente.

Prestazioni erogate in convenzione con il SSN

Visite:

- Dermatologia
- Fisiatria
- Oculistica
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria

Diagnostica per immagini:

- Ecocolordoppler
- Ecografia (comprese anche pediatriche)

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

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 nelle altre Province della Regione possono prenotare tutte le visite e le prestazioni diagnostiche elencate presso i CUP dell'Azienda Sanitaria di Modena e presso le Farmacie che hanno attivato il Farma CUP o presso 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 di CFT, quali ad 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 l'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 presenta 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 RX – MOC

Dopo l'effettuazione della prestazione di RX, MOC al paziente viene 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 a seconda dell'esame effettuato.

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.

In nessun caso il personale è autorizzato a fornire informazioni telefoniche relative all'esito degli esami.

Prestazioni di Attività libero professionali Non in convenzione con il SSN

Visite:

- Allergologia
- Angiologia
- Cardiologia
- Consulenza Nutrizionale
- Dermatologia
- Ematologia
- Endocrinologia
- Gastroenterologia
- Ginecologia
- Medicina Generale
- Medicina del Lavoro
- Medicina dello Sport
- Medicina dei Trasporti
- Medicina Fisica e Riabilitativa
- Medicina Interna
- Medicina Legale
- Neurologia
- Oculistica
- Odontoiatria

- Ortopantomografia
- Ortopedia e Traumatologia
- Otorinolaringoiatria
- Pneumologia
- Podologia
- Psichiatria
- Psicologia
- Radiologia
- Radiologia Ossea
- RM Piccole Articolazioni
- Urologia/andrologia

Diagnostica:

- Radiologia Ossea
- Ecografia Muscolo – scheletrica
- MOC (Mineralometria ossea computerizzata)
- Ortopantomografia (Panoramica delle arcate dentarie)
- RM Piccole Articolazioni
- Riabilitazione Pavimento Pelvico (Uro-riabilitazione)

Divisione Fisiochinesiterapica e Rieducazione Funzionale:

- Attività fisica adattata
- Back School

- Fisioterapia
- Ginnastica per osteoporosi
- Ginnastica per scoliosi
- Linfodrenaggio
- Mc Kenzie
- Pompage
- Rpg

Terapia strumentale:

- Compex
- Interx
- Ionoforesi
- Laser
- Magnetoterapia
- Onde d'urto= Focali - Radiali
- Ortesi plantare
- Pressoterapia
- Tecar terapia
- Tens
- Terapia algicodisfunzionale dell' ATM
- Terapia fasciale
- Ultrasuono a freddo

Terapia Manuale:

- Massaggio connettivale
- Massaggio estetico-curativo
- Massaggio neuromuscolare
- Massaggio Shiatsu
- Osteopatia
- Riabilitazione e rieducazione (post-chirurgica e post traumatica)
- Rieducazione del pavimento pelvico (incontinenza)
- Rieducazione vestibolare
- Educazione posturale Globale (RPG)
- Terapia osteopatico posturale



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 allo 059 762611. In occasione della prenotazione del piano delle terapie se il paziente dovesse essere sprovvisto di specifica richiesta medica, il paziente viene inviato preventivamente da un medico interno per immediato consulto, inoltre 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.

Pagamento prestazioni

Dopo l'erogazione della prestazione viene consegnato al paziente un modulo con cui si presenta presso la segreteria del Centro per la regolarizzazione del pagamento. 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. Il Poliambulatorio rilascerà regolare fattura da utilizzare ai fini fiscali.

Consegna referti RX – MOC

Dopo l'effettuazione della prestazione di 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 a seconda dell'esame effettuato.

Carta Salute

Dal 2016 è attivo il servizio che propone una Carta Salute il cui acquisto permette di ottenere sconti per le prestazioni mediche delle visite specialistiche, della diagnostica strumentale, per le prestazioni fisioterapiche, le terapie strumentali, per aerosol terapia e per l'utilizzo della palestra.

Ha valenza annuale e può essere personale o familiare.



Meccanismi di tutela

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

La segnalazione di un cittadino in merito 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 Poliambulatorio, 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, alla segreteria o in forma anonima compilando l'apposito modulo da inserire nella cassetta posta sul bancone della 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 dall'utente.

Istruttoria e risposta al cittadino

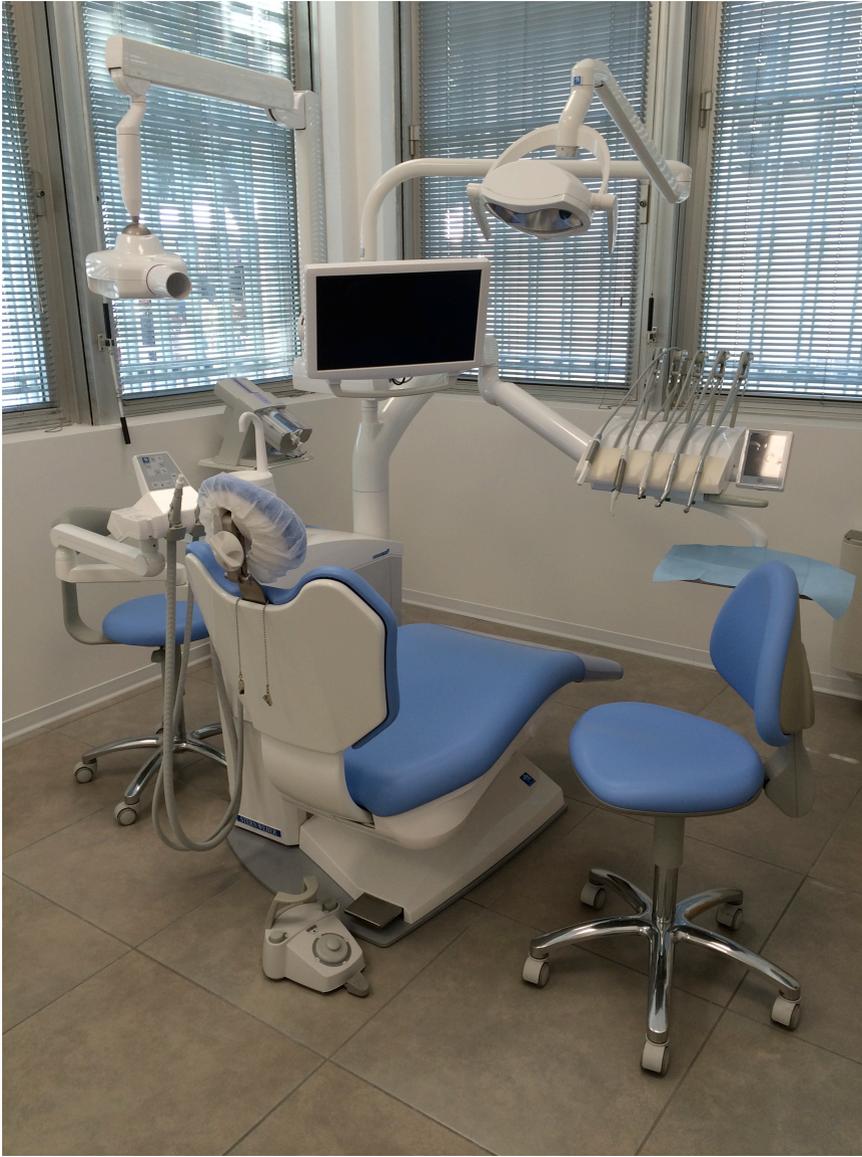
L'Amministrazione raccoglie le informazioni sull'accaduto per valutare le cause e le possibili soluzioni. A firma del responsabile di Funzione (Direttore Sanitario od Amministrativo) viene inviato riscontro all'interessato.

Questionari di gradimento

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

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

(*) 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 Centro, 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. 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;

Orari della Struttura.

Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:00 alle ore 19:00.

Sabato dalle ore 08:30 alle ore 13:00.

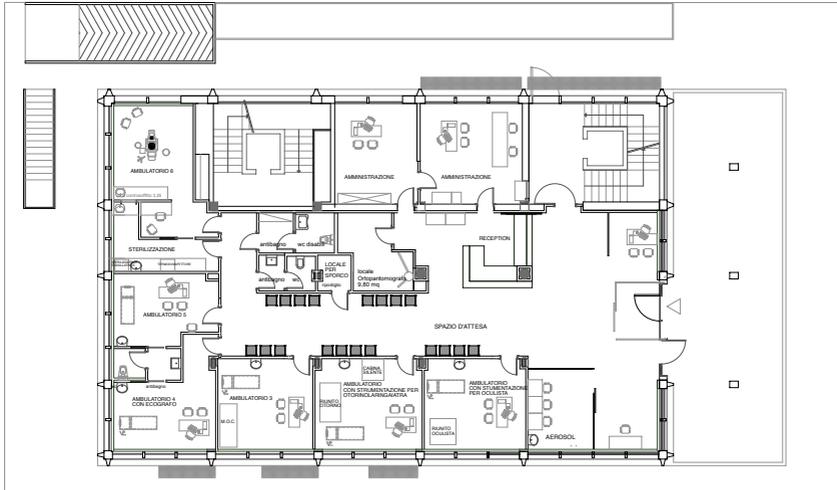
La segreteria è sempre disponibile, compatibilmente con la disponibilità dei Medici e del personale a soddisfare eventuali imprevisti del paziente.

Poliambulatorio CFT Città di Vignola srl

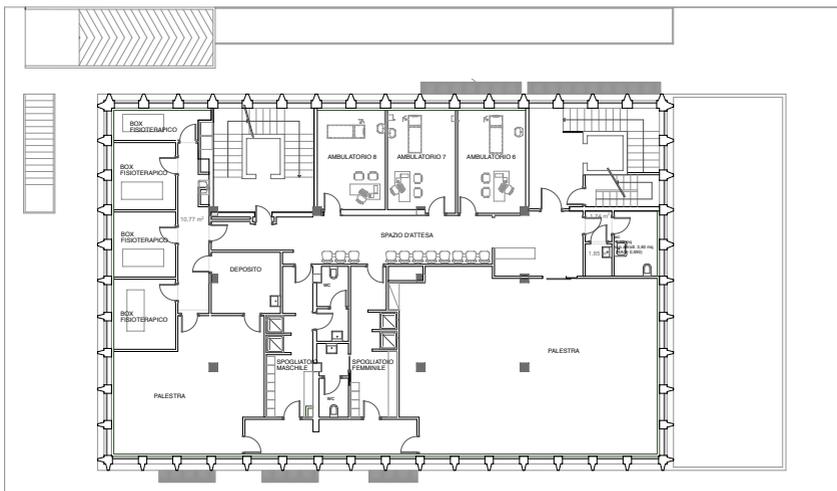
Direttore Sanitario: Dr. Luigi Manzoni Specialista in Chirurgia Vascolare

Viale G. Mazzini, 5/2 41058 Vignola (MO)	P.Iva 02377780743 Numero REA 141881 Aut. N°1784 del 15/01/2016 Comune di Vignola Reg.Imprese RI/PRA/2013/9420/800
Tel. 059/762611 Fax. 059/764136	Sito: www.cftvignola.it Email: info@cftvignola.it comunicazione@cftvignola.it Pec: cftcittadivignolasrl@legalmail.it

Pianta Orientativa del Centro



POLIAMBULATORIO CFT CITTA' DI VIGNOLA
PIANO TERRA



POLIAMBULATORIO CFT CITTA' DI VIGNOLA
PIANO PRIMO

Dove Siamo

Documento interno

Carta dei servizi Ed. O2