

# ***CARTA DEI SERVIZI***

## **IRMED SRL**

Piazza L. Odescalchi, 4  
00055 Ladispoli



# Sommario

Sezione 1 .....	3
Presentazione del Centro .....	3
La Struttura.....	3
Orari di attività.....	4
Contatti .....	4
Sezione 2 .....	4
Principi e Standard di Qualità.....	4
Politica e principi.....	4
Diritti dei cittadini/pazienti/utenti.....	5
Doveri dei pazienti/utenti/cittadini .....	6
Consenso informato.....	6
Privacy e tutela della riservatezza.....	6
Tutela degli utenti.....	6
Attenzione ai bisogni dei pazienti.....	7
Sezione 3 .....	7
Modalità di accesso alla struttura.....	7
Documenti necessari.....	7
Tariffe .....	7
Servizi e prestazioni.....	8
Tempi medi d'attesa.....	8
Pagamento delle prestazioni .....	8
Reclami e segnalazioni .....	8
Trasparenza.....	9
Progetti di miglioramento .....	9

# **La Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei diritti del cittadino. Essa costituisce un patto scritto con i clienti sulla qualità del servizio erogato.

Il Centro l'ha adottata al fine di stabilire un dialogo completo ed approfondito con i pazienti e utenti ed assicurare la trasparenza dei servizi sanitari richiesti, con una precisa informazione degli ambiti di intervento, chiarendo le caratteristiche del servizio che si impegna ad erogare.

## **Sezione 1**

### **Presentazione del Centro**

La IRMED S.r.l., centro di Fisioterapia, nasce dall'esperienza pluriennale di professionisti che hanno dedicato i loro studi alla riabilitazione e alla terapia manuale. La lunga esperienza e i continui aggiornamenti consentono a questo centro di offrire un servizio di altissimi standard professionali.

Il centro IRMED S.r.l. è autorizzato e accreditato con la regione Lazio attraverso il DCA n. U00290 del 12/11/2012.

Il Centro si rivolge a tutti coloro che sono soggetti a patologie post-traumatiche, degenerative ed elettive, sia acute che croniche. Le nostre tecniche permettono un pieno recupero da disturbi, quali: algie, lombalgie, lombosciatalgie, discopatie, periartriti, epicondiliti, distorsioni ecc.

Uno dei punti di forza del centro è sicuramente la terapia manuale e strumentale, in grado di dare risposte adeguate a tutte le esigenze terapeutiche, con particolare attenzione alle patologie dell'apparato muscolo-scheletrico.

Il Centro svolge anche attività di studio specialistico per le branche autorizzate (gastroenterologia, neurologia, urologia).

### **La Struttura**

La Struttura si trova al piano terra di un edificio sito in Piazza L. Odescalchi n. 4, Ladispoli, ospita una reception, un'accogliente sala d'attesa, uno studio medico, un reparto di fisioterapia suddiviso in numerosi box rispettando sia la privacy del paziente sia le misure di distanziamento e sicurezza. Sono stati inoltre previsti n. 2 box dedicati per pazienti con disabilità. Sono disponibili servizi igienici per l'utenza e in sala di attesa si può usufruire di distributori di bevande calde/fredde e snack.

Tutti gli ambienti sono adeguati all'attività professionale svolta.



L'accesso al centro avviene tramite una porta d'ingresso accessibile anche a persone diversamente abili (con idonea rampa). I parcheggi sono gratuiti e disponibili nell'area privata antistante il Centro.

In perfetta sinergia terapisti e fisioterapisti seguono il paziente in tutto il suo percorso riabilitativo, assicurando cure altamente specializzate e grande professionalità.

### **Orari di attività**

Per quanto riguarda la flessibilità, l'apertura al pubblico è stata resa disponibile per un ampio arco di tempo, dalle ore 09.00 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì. L'apertura ad "orario continuato" permette di gestire al meglio le esigenze temporali dei pazienti, soddisfacendo il più possibile le loro richieste, e di ridurre il più possibile i tempi di attesa per lo svolgimento delle prestazioni richieste.

### **Contatti**

Sede: Piazza Odescalchi n. 4 - 00055 LADISPOLI (RM) Tel. 06.9946265

indirizzo e-mail: [irmed@grupposalus.net](mailto:irmed@grupposalus.net)

sito internet: [www.grupposalus.net](http://www.grupposalus.net)

## **Sezione 2**

### **Principi e Standard di Qualità**

Per garantire e migliorare la qualità del servizio, la Direzione del Centro ha scelto di attuare un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015. Gli elementi costitutivi del Sistema di Gestione per la Qualità del Centro riguardano tutti i punti della suddetta Norma.

Particolare attenzione è prestata comunque a:

- Addestramento e formazione del personale;
- valutazione dei fornitori;
- controllo e l'organizzazione dei processi;
- gestione dei reclami e suggerimenti dei clienti;
- Monitoraggio periodico degli obiettivi (attraverso audit interni ed incontri periodici tra le varie funzioni)

### **Politica e principi**

IRMED SRL

Carta dei Servizi - Rev. 5 del 22.02.2023

La Direzione del Centro, da sempre attenta alla soddisfazione dei propri clienti, dichiara che i principi fondamentali della propria politica, su cui si basa l'attività ed il rapporto con il cliente sono:

- **Uguaglianza** - A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità
- **Imparzialità** - A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime, da parte del personale che opera nella Struttura.
- **Continuità** - Ai cittadini è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.
- **Diritto di scelta** - Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di “libera scelta” rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta.
- **Partecipazione** - È garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla correlata erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.
- **Efficienza ed efficacia** - Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia e la Struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

### **Diritti dei cittadini/pazienti/utenti**

- Con la Carta dei servizi, inoltre, IRMED S.r.L. assume il “**Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove Carte dei diritti del cittadino**” del Tribunale per i diritti del malato:
- **Diritto a misure preventive:** Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.
- **Diritto all'accesso:** Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
- **Diritto all'informazione:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.
- **Diritto al consenso:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento.
- **Diritto alla libera scelta:** Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.
- **Diritto alla privacy e alla confidenzialità:** Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione
- **Diritto al rispetto del tempo dei pazienti:** Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati.
- **Diritto al rispetto di standard di qualità:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

- **Diritto alla sicurezza:** Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.
- **Diritto all'innovazione:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o 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 il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.
- **Diritto al reclamo:** Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.
- **Diritto al risarcimento:** Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

### **Doveri dei pazienti/utenti/cittadini**

L'utenza, quando accede presso IRMED SRL, è invitata ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti delle altre persone.

Il paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.

Il paziente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

### **Consenso informato**

Il paziente deve essere informato in modo appropriato e comprensibile dal personale sanitario sul proprio stato di Salute e su caratteristiche, rischi e alternative alle prestazioni sanitarie che lo riguardano, esprimendo preventivamente il proprio consenso o diniego.

### **Privacy e tutela della riservatezza**

IRMED SRL garantisce il diritto al rispetto della dignità personale e della riservatezza, come da RUE 679/2016 sulla privacy.

A tal proposito il paziente autorizza il Centro al trattamento dei dati personali esclusivamente per i fini istituzionali (rapporti con Ministero della Salute, Azienda USL, Agenzia di Sanità Pubblica) nel totale rispetto di quanto stabilito dalla Legge. I dati personali dei cittadini utenti, quindi, non potranno avere altro utilizzo al di fuori di quanto sopra riportato.

### **Tutela degli utenti**

Per misurare il livello di soddisfazione vengono consegnati periodicamente agli utenti specifici questionari, dove l'utente può esprimere il proprio giudizio in relazione ad una serie di domande sul servizio. Ciò consente di ottenere in forma anonima le valutazioni sulla qualità del servizio offerto ed eventuali suggerimenti al miglioramento dello stesso.

### **Attenzione ai bisogni dei pazienti**

Il paziente ha il diritto di:

- usufruire di assistenza e cure nel rispetto della propria persona e proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- ricevere tutte le attenzioni dovute alle persone fragili; viene data precedenza, quando possibile, nell'erogazione dei servizi alle persone ritenute fragili, cioè:
  - Portatori di handicap gravi
  - Donne in gravidanza con gravidanze a rischio
  - Pazienti affetti da gravi patologie per le quali è richiesto un trattamento in urgenza
- ricevere informazioni sul proprio stato di salute, indagini e terapie a cui verrà sottoposto con il proprio consenso nel rispetto della riservatezza e segretezza di dette informazioni.

## **Sezione 3**

### **Modalità di accesso alla struttura**

Il Centro garantisce l'erogazione del servizio a seguito di prenotazione effettuate telefonicamente o di persona.

### **Documenti necessari**

Per le prestazioni accreditate al Servizio Sanitario Regionale occorre presentare la richiesta del Medico di Medicina Generale, la tessera sanitaria regionale, un documento di identità valido, l'eventuale documentazione attestante il diritto all'esenzione dal pagamento del ticket. Per i cittadini non residenti in Italia è necessario prima rivolgersi agli uffici dell'ASL di competenza.

Per poter usufruire di prestazioni private non è indispensabile la ricetta medica del Medico di Medicina Generale ma è sufficiente qualsiasi ricetta medica.

Nel caso in cui un paziente voglia ricevere direttamente cure sanitarie presso il Centro IRMED senza essere in possesso di una prescrizione medica, lo stesso sarà invitato a colloquio e visita con un medico specialista interno al centro che successivamente indicherà o meno la necessità e la tipologia di terapie a cui sottoporre il paziente.

### **Tariffe**

Per gli esami erogati in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale, il paziente pagherà il solo ticket, quando previsto. Per le prestazioni non accreditate sono in vigore le tariffe che vengono comunicate

dal personale di segreteria al paziente già dal momento della prenotazione.

## **Servizi e prestazioni**

Il personale del Centro eroga diverse tipologie di terapie manuali e strumentali tra cui le principali e più frequenti sono: massoterapia, massaggio circolatorio, linfodrenaggio, rieducazione motoria segmentale semplice e complessa, post traumatica, neurologica, trazioni vertebrali e meccanoterapie, laserterapia, magnetoterapie, elettrostimolazioni, corrente antalgica (TENS), infrarossi, ultrasuoni, ionoforesi, diatermia da contatto (tipoTECAR), magnetoterapia, laser ad alta frequenza, ecc.

Il personale sanitario è a disposizione del paziente per qualsiasi chiarimento riguardante gli aspetti della prestazione da eseguire.

## **Tempi medi d'attesa**

I tempi medi di attesa dalla prenotazione all'erogazione del servizio variano a seconda se le prestazioni vengono richieste in regime privato o accreditato.

Sul sito internet sono aggiornate periodicamente le liste di attesa per le prestazioni erogate (sia in regime privato che accreditato).

## **Pagamento delle prestazioni**

Il pagamento delle prestazioni siano esse private che accreditate va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni, o al massimo prima del termine delle prestazioni.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento secondo le tariffe vigenti, fino alla concorrenza dell'importo previsto dalla normativa in atto.

Modalità di pagamento:

- Contanti
- POS
- assegni bancari
- bonifici (da effettuare prime dell'inizio delle cure)

## **Reclami e segnalazioni**

Il Centro IRMED S.r.l. garantisce all'utente l'analisi, la gestione e la valutazione della soddisfazione e degli eventuali suggerimenti/reclami esposti. L'utente può effettuare un reclamo e/o suggerimento:

- verbalmente, presso l'ufficio accettazione che provvedere a prenderne nota;
- per iscritto, utilizzando o meno l'apposito prestampato a disposizione del cliente presso l'accettazione del Centro.

Il documento di reclamo può essere:

- consegnato direttamente agli operatori presenti nell'ufficio accettazione;
- inviato tramite posta o email;



- imbucato nell'apposita cassetta per reclami, Segnalazioni e Suggerimenti presente nella sala d'attesa del Centro.

Nel caso in cui l'utente desideri ricevere una risposta al suo reclamo, può segnalarlo al personale di Segreteria oppure indicarlo nel modulo di reclamo compilato lasciando anche un suo recapito.

Tutti i reclami vengono costantemente esaminati dal Responsabile Sistema di gestione per la Qualità e dalla Direzione del Centro, al fine di valutare eventuali carenze dell'organizzazione, attivare le azioni correttive per risolverle e promuovere il miglioramento continuo attraverso azioni preventive. Inoltre, il Centro, presta particolare attenzione anche alle segnalazioni o suggerimenti che possono portare un realistico beneficio in termini di efficienza, efficacia e qualità per il Centro stesso e per i propri utenti. A tal fine l'utente può adottare le stesse modalità già illustrate per la raccolta dei reclami.

### **Trasparenza**

Il Centro garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa, mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia dei trattamenti fisiokinesiterapici, delle prestazioni specialistiche, come e dove vengono effettuate, e le tariffe applicate.

### **Progetti di miglioramento**

Il Centro considera obiettivo principale il conseguimento di un alto livello di qualità dei servizi erogati. Ciò comporta necessariamente un adeguamento costante alle esigenze e alle richieste dei pazienti. Per conseguire tali obiettivi, il Centro ha scelto di attuare un Sistema di Gestione conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015.