

# CARTA DEI SERVIZI



**STUDIO DI FISIOTERAPIA  
DR. FAGNANI VALENTINA**

*Rev.01 del 28/02/2023*

## **CARTA DEI SERVIZI**

È un utile ed efficace strumento di informazione e tutela dei pazienti che si recano presso lo studio. In essa vengono riportati tutti i servizi offerti al pubblico e gli standard di qualità garantiti.

Tutto quanto in essa riportato costituisce un impegno e sancisce in modo inequivocabile l'alleanza terapeutica tra il fisioterapista e i suoi pazienti.

La Carta dei Servizi è stata redatta con lo scopo di fornire agli utenti informazioni utili in merito all'organizzazione interna ed alle prestazioni offerte dallo studio e di coinvolgere gli stessi utenti nell'impegno verso un continuo sviluppo tecnico, organizzativo e professionale finalizzato al miglioramento dei servizi messi a loro disposizione.

Consente di valutare la qualità del servizio offerto, verificando la corrispondenza tra quanto espresso in essa ed il trattamento ottenuto. Ecco allora come la Carta dei Servizi diventa uno strumento obiettivo di valutazione e di verifica dei risultati ottenuti da parte del professionista e dei pazienti. Uno strumento positivo, che vede la sua principale utilità nei confronti dei pazienti, che vengono coinvolti e messi in grado di formulare suggerimenti e proposte.



## **PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

Lo **Studio di Fisioterapia BIOMED** è stato progettato e realizzato per offrire alta specializzazione, elevata professionalità, qualità, comfort e sicurezza ai propri pazienti.

La struttura sanitaria è **autorizzata all' esercizio dalla ASL (Azienda Sanitaria Locale) di Pescara** ai sensi della L.R. 32/2007 e s.m.i. e risulta rispondente ai requisiti strutturali, impiantistici e tecnologici previsti dalle normative di settore.

## **ORGANIZZAZIONE INTERNA**

Lo studio è posizionato al piano terra ed è dotato di un parcheggio antistante, una sala d'attesa per l'accoglienza del paziente, un bagno (accessibile ai diversamente abili) e uno spogliatoio per il personale. Inoltre, è dotato di tre studi principali nei quali si eseguono attività di valutazione, consulenza e terapie perlopiù manuali. In uno degli studi si eseguono, inoltre, attività amministrative e di accettazione.

Responsabile dello Studio BIOMED è la Dr. Fagnani Valentina, iscritta al n. 298 dell'Ordine Regionale della Professione Sanitaria di Fisioterapista dell'Abruzzo.

## COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

Lo Studio BIOMED è ubicato in **Viale Matrino SNC a Città Sant'Angelo (PE)** ed è posizionato al piano terra, con parcheggio antistante utile ai pazienti.

Presente e facilmente individuabile mediante l'utilizzo del servizio Google Maps.



**AUTO:** a 500m da casello Autostrada A14 Pescara Nord - Città Sant'Angelo

**TRENO:** a 1,2Km da Stazione Ferroviaria Montesilvano (PE)

**BUS:** a 100m da fermata TUA (Trasporto Unico Abruzzese)

## **TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE**

L'attività riabilitativa dello Studio BIOMED è finalizzata al trattamento delle problematiche congenite o insorte in età neonatale, evolutiva e adulta.

Le prestazioni sono rivolte a pazienti affetti da problematiche neurologiche, osteoarticolari e muscoloscheletriche. Vengono attuati progetti di intervento riabilitativo in cui i terapisti sono affiancati all'occorrenza da specialisti (esterni) che stilano piani di trattamento e seguono l'evoluzione delle patologie.

- Fisioterapia e riabilitazione
- Osteopatia
- Rieducazione posturale globale
- Riabilitazione della mano - OMPT
- Kinesiterapia
- Recupero delle sindromi da alterazione del movimento
- Riabilitazione del pavimento pelvico maschile e femminile
- Riabilitazione neuromotoria dell'adulto
- Neuroriabilitazione dell'età evolutiva
- Riabilitazione specialistica (cardiologica e respiratoria)
- Psicomotricità
- Ginnastica propriocettiva e correttiva
- Analisi posturale
- Massaggio connettivale
- Riabilitazione ortopedica (preoperatoria e post-operatoria)
- Bendaggio funzionale
- Kinesio Taping
- Mobilizzazioni
- Pompages
- Linfodrenaggio manuale

## **MODALITÀ DI PRENOTAZIONE E ACCESSO ALLA STRUTTURA**

Le prestazioni sono erogate in regime privato, a pagamento.

L'accesso allo studio è previsto solo su appuntamento, è possibile procedere con la **prenotazione telefonica** al numero **0854164699** durante l'orario di apertura.

### **ORARIO DI APERTURA:**

- Lunedì 9:00 – 13:00 e 14:00 – 20:00
- Martedì 9:00 – 13:00 e 14:00 – 20:00
- Mercoledì 9:00 – 13:00 e 14:00 – 20:00
- Giovedì 9:00 – 13:00 e 14:00 – 20:00
- Venerdì 9:00 – 13:00 e 14:00 – 20:00
- Sabato CHIUSO
- Domenica CHIUSO

## **LISTE DI ATTESA**

Al fine di garantire a tutti i pazienti un servizio ottimale, lo Studio BIOMED richiede di avvisare con un preavviso di almeno 24 ore in caso di impossibilità a mantenere un appuntamento.

Di seguito si forniscono le tempistiche medie/indicative di attesa tra la richiesta di prenotazione e l'esecuzione della prestazione:

- **Prestazioni urgenti**: mediamente entro tre giorni lavorativi
- **Altre prestazioni**: mediamente entro quindici giorni lavorativi

## **MODALITÀ DI PAGAMENTO**

- **Contanti**
- **POS**
- **Carte di Credito**

Le prestazioni sono erogate in regime privato, a pagamento.

Le tariffe sono stabilite dopo accurata valutazione e studio del caso con individuazione del piano terapeutico personalizzato.

I pagamenti devono avvenire all'inizio o al termine di ogni singola prestazione.

Non sono previste dilazioni di pagamento, forme di finanziamento e/o credito.

Tutti i pagamenti sono riscossi dietro rilascio di regolare fattura, ai fini della detraibilità della spesa sanitaria trasmessa dallo studio mediante il Sistema Tessera Sanitaria.

## STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

- **Qualità** della prestazione e dei servizi: è assicurata dalla professionalità e dai programmi di formazione e aggiornamento (tramite programma Ministeriale ECM)
- **Accoglienza:** l'accoglienza si riferisce alla fase iniziale del percorso, durante la quale vengono gettate le basi per la costruzione di una relazione. In ambito sanitario, questa fase avvia il processo di presa in carico dell'Utente. L'accoglienza, inoltre, descrive la qualità della relazione nella sua globalità, caratterizzata da calore, empatia e comprensione. Accogliere significa manifestare all'altro una totale disponibilità, prestargli la massima attenzione, permettergli di esprimersi e comprenderlo.
- **Informazione:** al cittadino-utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione dei servizi e delle prestazioni
- **Comunicazione:** riconoscimento del paziente e dei suoi accompagnatori come soggetti del percorso di cura. Pratica dell'ascolto, della comprensione e del dialogo. Rispetto delle diversità (culturali, religiose ecc.)
- **Umanizzazione:** porre al centro la persona umana, al centro dei percorsi sanitari e socio-assistenziali in una visione olistica, ovvero considerare la totalità inscindibile delle componenti fisica, mentale, emotiva e spirituale
- **Uguaglianza:** l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti



- **Imparzialità:** le prestazioni vengono prestate con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono
- **Continuità:** viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, andranno limitati al minimo i tempi di disservizio

## **MODALITÀ DI TUTELA DEL CITTADINO**

- Servizio di ascolto, orientamento e di gestione dei reclami, delle segnalazioni e degli elogi
- Indagini sulla qualità percepita (Customer Satisfaction): lo Studio BIOMED si impegna a misurare la soddisfazione dei cittadini/utenti e la qualità percepita dei servizi per individuare possibili criticità ed aree di miglioramento. A tal fine mette in atto sistemi di raccolta delle osservazioni e dei suggerimenti.



## **TUTELA DELLA PRIVACY E CONSENSO INFORMATO**

In ottemperanza a quanto previsto dalle norme vigenti, presso lo Studio BIOMED si garantiscono spiegazioni chiare e comprensibili riguardo alla valutazione, motivando minuziosamente la necessità di eventuali ulteriori accertamenti o interventi, illustrando nel contempo i vantaggi, gli svantaggi e i rischi sia delle misure proposte sia delle alternative, ove possibile.

La sottoscrizione di un **consenso informato** è quindi un presupposto fondamentale per poter espletare ogni intervento. In conformità al **GDPR 2016/679**, lo studio garantisce la tutela dei dati sanitari del paziente, garantita inoltre del segreto professionale.

È garantito ai pazienti l'accesso alle **informative**, il trattamento dei dati viene effettuato al solo ed esclusivo uso diagnostico e terapeutico, o per fini amministrativi.