



CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi costituisce un patto scritto con i cittadini-utenti sulla qualità dei servizi erogati da SIMAMED. Con essa SIMAMED si impegna a fornire un servizio di qualità rispondente ai principi fondamentali di seguito riportati ed a renderlo sempre più conforme alle esigenze degli utenti.

La Carta dei Servizi rappresenta inoltre lo strumento con il quale gli utenti della struttura verificano se SIMAMED rispetta gli impegni assunti.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Dalle competenze professionali sviluppate sul campo e dallo spirito empatico del suo fondatore, nasce **SIMAMED**, un centro poliambulatoriale in grado di fornire un percorso riabilitativo e fisioterapico efficace, tempestivo, adatto alle singole esigenze del paziente.

SIMAMED è infatti **il nuovissimo centro medico di riabilitazione ad alta specializzazione** situato a Mestrino in via A. De Gasperi n° 18, in provincia di Padova, aperto a tutti i cittadini, dal lunedì al venerdì.

Il Centro Medico SimaMed possiede tutti gli elementi che garantiscono i principi fondamentali della società:

- Staff medico qualificato e selezionato
- Ambulatori specialistici per le visite dei pazienti
- Macchinari di ultima generazione e di massima efficacia per le terapie riabilitative
- Centro fisioterapico all'avanguardia, che utilizza le seguenti tecniche: ultrasuoni, tecarterapia, riabilitazione FKT, laser NDYAG, massaggi (massoterapia), ginnastica posturale, laser co2, TENS ecc.

La nostra mission

SIMAMED intende offrire ai pazienti un accesso efficiente, di qualità, sicuro alla sanità privata.

Di fronte al copioso numero di strutture specializzate nella diagnosi e riabilitazione presenti in tutta Italia, SIMAMED propone un'etica aziendale basata su due fondamentali pilastri: **SALUTE** e **PERSONA**.

SALUTE: intesa come valore inestimabile, salvaguardato da precisi servizi diagnostici e garantito da interventi medici specializzati, attraverso l'uso di strumenti ad alto livello tecnologico.

PERSONA: Il paziente non si riduce ad un danno da riparare, ma è un individuo che porta con se un vissuto, un nucleo familiare emotivamente coinvolto, un bagaglio confuso di aspettative e paure, un forte desiderio di rivolgersi completamente ad un personale affidabile, capace di prendersi cura di tutti questi aspetti e di fornire un metodo di cura personalizzato.

“Motivarti, accompagnarti e sostenerti in ogni passo. Il nostro traguardo è il tuo benessere”

La struttura è orientata al miglioramento costante della propria attività mediante un sistema organizzativo attento alle esigenze dell'utente, tramite l'aggiornamento del personale operativo e l'utilizzo di apparecchiature tecnologicamente avanzate, ospitate in locali ampiamente ristrutturati dove è assicurato il massimo confort e benessere.

Caratteristiche strutturali

- Dimensioni: 250 metri quadrati;
- 3 Ambulatori per visite specialistiche;
- 1 spazio per terapia fisica e fisioterapia;
- 2 box per trattamenti fisioterapici;
- 1 sala d'attesa;
- Ampio parcheggio con accessibilità facilitata per pazienti fragili.

I SERVIZI SIMAMED

In Simamed, il paziente ha la possibilità di usufruire dei seguenti servizi:

VISITE SPECIALISTICHE:

- Visita Ortopedica
- Visita Fisiatrica
- Visita Medico Legale

RIABILITAZIONE E TERAPIE FISICHE

SIMAMED propone un percorso riabilitativo che mira al massimo del recupero funzionale, tenendo in considerazione LA PERSONA NEL SUO INSIEME, non finalizzato al solo distretto anatomico o tipo di patologia.

Il processo si focalizza sui seguenti obiettivi

- Consulenza e controllo del dolore
- Recupero della funzionalità
- Recupero della forza e della coordinazione
- Recupero della gestualità e del movimento

Inoltre, mette a disposizione del paziente le seguenti soluzioni terapeutiche e riabilitative, valutando un programma personalizzato in base alla necessità del singolo individuo:

- -massoterapia
- -rieducazione funzionale
- -riabilitazione neuromotoria
- -manipolazione colonna cerv.
- -tens
- -tecatrerapia
- -laserterapia
- -attività motoria personalizzata

LO STAFF MEDICO

I medici specialisti, presenti nei Centri SIMAMED, sono professionisti affidabili e garantiti dal gruppo, con il quale hanno creato nel tempo un rapporto di lealtà e stima reciproca. Sono senza dubbio un obiettivo punto di riferimento per qualsiasi paziente che abbia la necessità di una prima diagnosi e relativa soluzione terapeutica personalizzata.

La Direzione sanitaria è affidata alla dott. Biagioli Riccardo.

PRENOTAZIONI

Il centro è aperto da lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle ore 19.00.

La struttura provvede alla prenotazione dei pazienti che si rivolgono direttamente all'accettazione, telefonicamente e tramite mail.

L'interessato per accedere al servizio di terapia fisica e riabilitativa deve essere munito di richiesta del medico, se ne fosse sprovvisto, potrà eseguire la visita specialistica presso il centro stesso, previa prenotazione. Al momento dell'esecuzione della prestazione il

Paziente in età minore deve essere accompagnato da un genitore o da chi ne esercita la patria potestà.

Per le prestazioni in libera professione è a disposizione del cittadino, presso l'accettazione della struttura, il relativo tariffario. I pagamenti possono essere effettuati per contanti, bancomat, carta di credito e assegni bancari. Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

Documentazione da portare

Si raccomanda di portare con se:

- Documento d'identità
- Codice fiscale / Tesserino sanitario
- Lettera del medico o eventuale prescrizione (obbligatoria per i trattamenti di riabilitazione o terapie fisiche)
- Cartelle cliniche di ricoveri precedenti
- Esami di laboratorio
- Radiografie
- Altri accertamenti eseguiti

E' importante informare i medici delle terapie in atto.

Contatti

I nostri contatti sono:

telefono: : 342/8012834

Mail: info@simamed.it

Web: www.simamed.it

STANDARD DI QUALITÀ – IMPEGNI E PROGRAMMI

La struttura garantisce la verifica degli standard di qualità monitorando con cadenza semestrale gli indicatori definiti per i fattori di qualità. In particolare:

- tempo medio di attesa per la prenotazione di visita medico specialistica: 4 giorni;
- tempo medio di attesa per la prenotazione di trattamento di riabilitazione o terapia fisica: 5 giorni.

Viene rilevato annualmente il livello di soddisfazione del cittadino-utente tramite in questionario di gradimento dei servizi.

La valutazione dei questionari permette di monitorare costantemente le eventuali aree o aspetti da migliorare. I risultati di tali indagini formeranno oggetto di rapporti messi a disposizione dei cittadini.

Miglioramento

Nell'ottica di un continuo miglioramento la struttura ha attivato le migliori procedure organizzative interne ed i protocolli operativi per scandire efficacemente ogni attività svolta all'interno a garanzia dello standard di erogazione del servizio.

Pratiche amministrative e richiesta di documenti

Le cartelle cliniche vengono accuratamente conservate nell'archivio (cartaceo e informatico) della struttura e messe a disposizione del paziente in qualsiasi momento. Il personale amministrativo ha inoltre il compito di fornire spiegazioni che il paziente ritiene necessarie in relazione ai documenti emessi dalla struttura (piani terapeutici, preventivi, fatture, etc.). La gestione della modulistica relativa ai rimborsi di fondi sanitari o assicurativi rientra nei servizi gratuiti.

PROPOSTE – SEGNALAZIONI

Nel caso un paziente voglia manifestare qualsiasi proposta o segnalare un disservizio può rivolgersi direttamente al front office, il quale provvederà immediatamente a prendere in carico la segnalazione al fine di fornire una risposta nel minor tempo possibile. Questo garantisce la tutela dell'utente e un continuo miglioramento dell'organizzazione.

Modalità di segnalazione: segnalazione e proposte possono essere presentati al personale del front office.

Il direttore sanitario è il referente per i reclami e le segnalazioni di disservizi che possono essere presentati sia verbalmente che in forma scritta, tramite l'apposita "Scheda reclamo" disponibile in accettazione. La risoluzione dei disservizi si concretizza adottando soluzioni operative appropriate per risolvere la criticità segnalata. La risposta della direzione verrà comunicata entro 15 giorni.

Tutti i reclami sono valutati accuratamente al fine di individuare eventuali azioni correttive.

PRINCIPI FONDAMENTALI

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITA'

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche, condizioni psichiche, struttura della personalità. A tale proposito il SIMAMED per favorire l'accesso ai servizi anche ad

utenti stranieri che non comprendono la lingua italiana ha predisposto delle note informative per l'accesso ai servizi della struttura anche in inglese e francese. A tutti gli utenti è inoltre assicurato un comportamento del personale, fondato su criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

PAZIENTI FRAGILI E DIVERSAMENTE ABILI

SIMAMED adotta per i pazienti fragili o diversamente abili tutte le iniziative per consentire la fruizione delle prestazioni in misura paritaria agli altri utenti. La struttura è dotata di parcheggi riservati alle persone diversamente abili. All'ingresso sono disponibili apposite carrozzine a disposizione dei pazienti.

NORME ANTINFORTUNISTICHE E ANTINCENDIO

Il personale del poliambulatorio è addestrato ad assicurare la sicurezza antincendio ed a tutelare i cittadini da questo pericolo.

L'UTENTE ED I SUOI DIRITTI

Garanzia dei diritti del paziente e dei suoi familiari:

- all'ascolto;
- all'informazione completa e comprensibile sulla suo stato di salute;
- alla partecipazione ed alla trasparenza delle cure;
- all'informazione riguardante l'organizzazione dei servizi, i compiti e le attribuzioni degli operatori.

IL FUMO

E' assolutamente vietato a tutti fumare negli ambienti del poliambulatorio: questo per disposizioni di legge che prevedono sanzioni per i trasgressori, ma soprattutto per rispetto della salute propria e degli altri.

CONTINUITÀ

Agli utenti è assicurata la continuità e la regolarità dei servizi. Ogni cittadino ha il diritto di scegliere liberamente al di fuori di ogni costrizione morale e materiale di fruire delle prestazioni della struttura.

PARTECIPAZIONE

È garantito il diritto al cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio, attraverso la comunicazione di osservazione o reclami.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'intera organizzazione è finalizzata alla prestazione di un servizio più funzionale possibile alle esigenze degli utenti adottando un approccio per il miglioramento continuo delle prestazioni.