



SALUS

CENTRO MEDICO DI TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE
COMISO VIA Crispi 39 Tel 0932.723133
Mail. saluscomiso@gmail.com
Pec. socsalus@legalmail.it
Partita iva 00904770880

CARTA DEI SERVIZI

INDICE DI REVISIONE E DATA 12 – 18.01.2024	VERIFICATA <i>Responsabile Qualità</i>	APPROVATA <i>Direttore Generale</i>
--	--	---

CARTA DEI SERVIZI

Gentile signora, egregio signore

La presente Carta dei Servizi è stata elaborata con la partecipazione del personale di Salus Srl e approvata dalla Direzione Sanitaria.

La Carta dei Servizi è resa disponibile in formato elettronico sul nostro Sito Internet ed in formato cartaceo presso la sede della Struttura.

La Carta dei Servizi rappresenta per noi l'occasione per impegnarci a migliorare continuamente la qualità dei servizi offerti e per ottenere la massima soddisfazione dell'Utente.

È la carta di identità da presentare a chi si avvicina alla nostra Struttura al fine di fornire informazioni sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni erogate, sugli standard di qualità, sugli impegni e i programmi.

*La Presidente
Tiziana Romanello*

INDICE

1. Presentazione del Centro

2. La Mission, Impegni e Valori

3. I nostri obiettivi

3.1 Impegni e programmi

4. Qualità dei servizi

4.1 Fattori e standard che determinano la qualità dell'assistenza al paziente

4.2 Requisiti di qualità della struttura

4.3 Verifica per il rispetto degli standard di qualità

5. Organigramma nominativo

6. Informazioni utili

7. I nostri servizi

7.1 Tempestività e puntualità

7.2 Personale qualificato

7.3 Prestazioni erogate

7.4 Continuità dell'assistenza

7.5 Partecipazione alla spesa sanitaria

8. Informativa utenti

9. Informativa Privacy

10. Sicurezza e salute nei luoghi di lavoro

11. Personalizzazione ed Umanizzazione

12. Diritti del cittadino

13. Modello Reclami

14. Questionario soddisfazione cliente

1. Presentazione del Centro

La Salus srl è un Centro di Riabilitazione Fisioterapico accreditato e convenzionato con il Servizio Sanitario Regionale e con budget assegnato, dotato di ambienti specializzati per la ginnastica a corpo libera e con attrezzature, e settori per la terapia fisica. La struttura utilizza un parco attrezzature al passo con l'evoluzione tecnologica.

L'esperienza nel settore, del Direttore Sanitario della struttura, e la qualificazione delle altre figure professionali operanti nel centro danno assicurazione di professionalità e competenza.

Il personale incaricato della effettuazione delle terapie, così come il personale medico afferente alla struttura è in possesso di qualifiche professionali riconosciute a livello nazionale ed è continuamente sottoposto a corsi di perfezionamento per il miglioramento delle proprie conoscenze, nonché a corsi di aggiornamento professionale che necessitano per la continua evoluzione in termini di tecniche e metodiche a cui il settore incorre.

La struttura in Comiso è situata al piano terra di uno stabile di recente costruzione, con accesso per i portatori di handicap, la sala d'aspetto confortevole è dotata di circa 15 posti a sedere.

2. La Mission, Impegni e Valori

La Salus Srl è una Società che opera nel settore sanitario ed identifica la propria **Missione** nell'intento di "prevenire, ridurre o eliminare le condizioni di disabilità, di bisogno, di disagio individuale per promuovere una cultura della disabilità basata sul concetto di diversità come normalità della condizione umana" (dal Manifesto del Forum per la Riabilitazione, 2002).

La Salus Srl crede nella centralità della persona e concretamente **si impegna** a:

- ✚ offrire le migliori condizioni di assistenza nella struttura, intervenendo positivamente nelle aree della personalizzazione e umanizzazione, del comfort e della tutela della salute;
- ✚ assicurare, per quanto possibile, il recupero delle funzionalità perse o alterate mantenere un livello di comprovata affidabilità dei servizi per mezzo della validità delle prestazioni erogate;
- ✚ assicurare **l'informazione** degli utenti;
- ✚ garantire un'accoglienza confortevole agli utenti;
- ✚ perseguire una politica di gestione delle risorse umane tesa ad assicurare che il personale sia motivato e coinvolto nel proprio lavoro, con consapevolezza e partecipando in modo propositivo alla vita del centro
- ✚ garantire la **sicurezza** degli ambienti di lavoro e delle attrezzature, in conformità alle specifiche interne, alle leggi e ai regolamenti vigenti, per poter lavorare in un ambiente sicuro e confortevole (D. lgs. 81/2008);
- ✚ mantenere un rapporto di fattiva collaborazione e comunicazione con le realtà del territorio coinvolte ASP attuare una politica di comunicazione tesa a rendere rappresentativa la Salus sul territorio, con conseguente aumento della fiducia degli utenti verso i servizi e le prestazioni erogate;
- ✚ curare l'attività di comunicazione attraverso strumenti per l'informazione (sito web, e materiale cartaceo) allo scopo di migliorare l'interazione tra la Salus e l'utenza;
- ✚ tendere all'ottimizzazione dell'efficienza dei servizi offerti.

Nel perseguire i propri obiettivi e per lo svolgimento delle attività si ispira a specifici **Valori**, a tutela dell'utenza e alla base del modello organizzativo:

1. **Centralità della persona**, che si attua nel diritto alla libertà di scelta del luogo e dei modi di cura e nel diritto all'informazione circa le prestazioni erogate e le norme di accesso ai servizi;
2. **Eguaglianza** nell'erogazione di servizi e prestazioni, a prescindere dalle differenze di sesso, religione, lingua, idee politiche e condizioni psicofisiche e socioeconomiche;
3. **Imparzialità** di tutti i soggetti operanti nella struttura, che si impegnano ad agire in maniera imparziale, neutrale, obiettiva;
4. **Continuità** e regolarità dei servizi e delle prestazioni, garantendo in caso d'interruzioni o funzionamenti irregolari misure idonee per evitare o ridurre disagi;
5. **Diritto alla scelta**, garantita dagli operatori addetti all'erogazione dei servizi che si impegnano, nei limiti delle esigenze organizzative e funzionali, a ricercare criteri di massima flessibilità;
6. **Efficienza ed efficacia**, intese anche come diritto degli utenti a ricevere prestazioni e servizi che possano determinare effetti positivi senza spreco di risorse;
7. **Rispetto della privacy** (tutela della riservatezza) di utenti e operatori in attuazione della normativa vigente.

3. I nostri obiettivi

La Direzione, consapevole da tempo di operare in un campo in cui, da un lato i bisogni dell'utente sono particolarmente importanti, critici e prioritari e dall'altro, si sono evolute le normative di riferimento specifiche e le conseguenti necessità di adeguamento, ha deciso di istituire un Sistema Qualità in relazione ad una serie di obiettivi da raggiungere e sono:

- ✚ pieno soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative dell'utente
- ✚ il continuo miglioramento del servizio reso all'utente
- ✚ l'efficienza nella prestazione del servizio
- ✚ condizioni lavorative ottimali per tutto il personale
- ✚ ottima immagine del centro nei confronti del sistema cliente

Le esigenze e le aspettative dell'utente vanno soddisfatte attraverso il massimo impegno nelle attività riabilitative e assistenza all'utenza.

Tutte le figure professionali facenti parte della struttura sono formate per il conseguimento della soddisfazione dell'utente.

L'applicazione del Sistema Qualità coinvolge pertanto tutte le funzioni e richiede la partecipazione, l'impegno e l'efficace interazione di tutto il personale.

La Direzione si impegna ad attuare e sostenere la politica per la Qualità sopra esposta, a divulgarla ed a verificarla periodicamente prendendo in considerazione tutti i dati di cui è a conoscenza per il miglioramento continuativo.

La qualità dell'assistenza verso il paziente ha, da sempre, orientato, le nostre scelte operative ed organizzative con l'intenzione di migliorare la qualità di vita del paziente e dei suoi familiari rispondendo ai bisogni e alle aspettative di salute di ogni singolo individuo.

3.1 Impegni e Programmi

La Salus Srl persegue l'obiettivo di assicurare il costante miglioramento della qualità del servizio e dell'assistenza orientata ai bisogni degli utenti e al miglioramento della qualità della vita del paziente.

Il Centro è organizzato per favorire la formazione continua e l'aggiornamento del personale, per migliorare ed acquisire nuove metodologie d'intervento.

E' monitorato il gradimento dell'utenza, e la Direzione Sanitaria valuta costantemente i passaggi critici e gli eventuali episodi indesiderati.

4. Qualità dei Servizi

4.1 Fattori e standard che determinano la qualità dell'assistenza al paziente

Accoglienza – Informazione chiara - Trasparenza

Il Centro offre al cittadino/utente informazioni sull'organizzazione della struttura in forma verbale e scritta.

- ✚ La struttura dispone di un ufficio di front-office segreteria per l'accoglienza, l'informazione all'utenza, l'assistenza amministrativa e di segreteria per i rapporti con il personale sanitario e della riabilitazione.
- ✚ Sono adottate misure per facilitare l'orientamento (segnaletica all'interno della struttura per permettere l'accesso degli utenti e l'individuazione dei percorsi).
- ✚ Il paziente, durante il periodo di trattamento, può ottenere in ogni momento una chiara informazione sulle sue condizioni e sull'andamento della terapia riabilitativa (referente il Medico Responsabile della struttura)
- ✚ Il centro garantisce la trasparenza delle modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni.

4.2 Requisiti di qualità della struttura

La Carta dei servizi, costituisce l'impegno formale che il centro Salus assume nei confronti dei propri utenti, attraverso il rispetto dei seguenti requisiti:

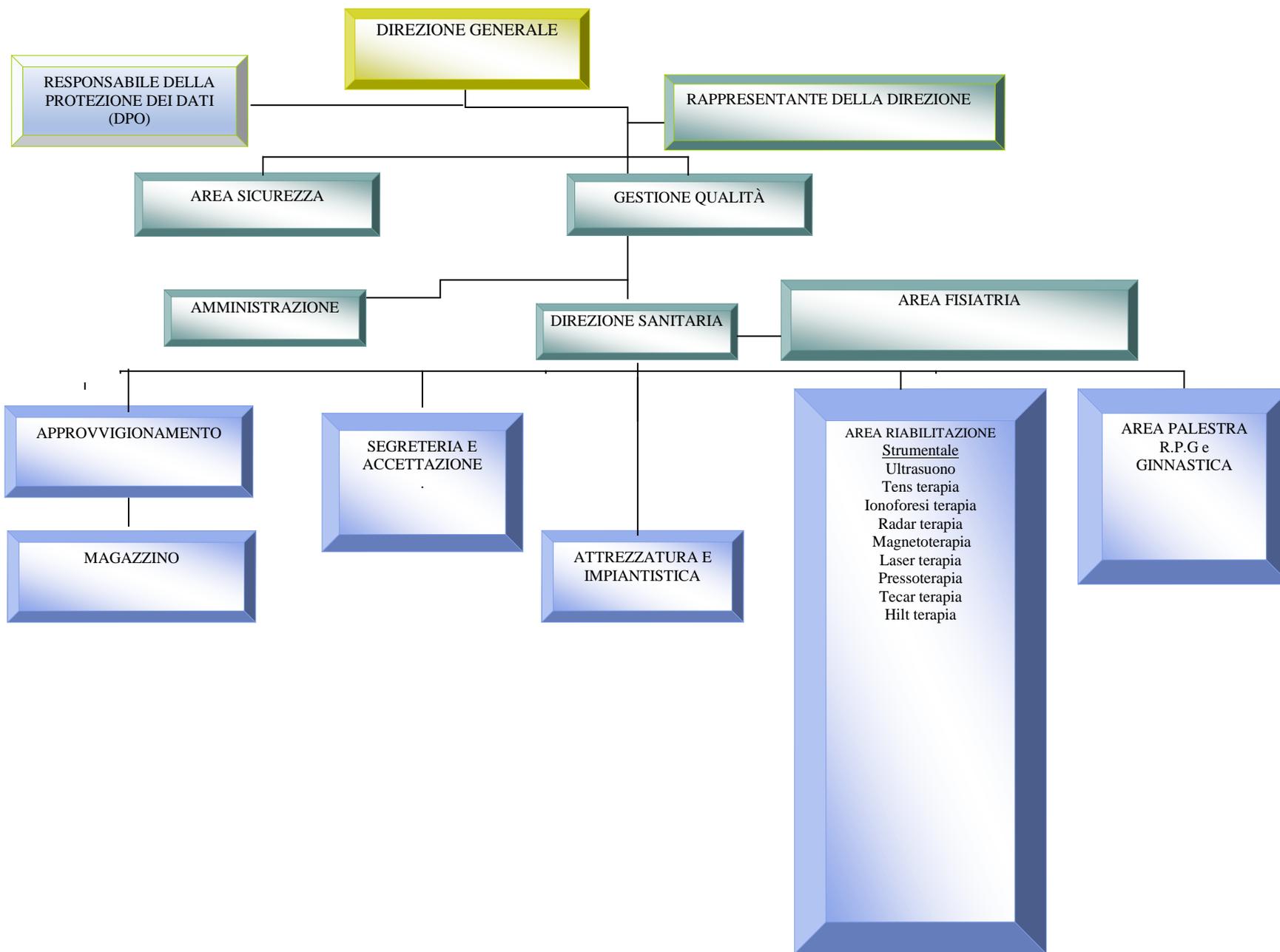
- ✚ raccolta, controllo ed aggiornamento delle metodiche di fisioterapia
- ✚ raccolta delle autorizzazioni dell'utente al trattamento dei dati personali per fini sanitari
- ✚ esecuzione dei controlli di qualità interni ed esterni così come da pianificazione
- ✚ impiego di risorse umane adeguatamente addestrate
- ✚ risposta ai reclami degli utenti entro un tempo massimo di 15 gg
- ✚ manutenzione e taratura sistematica delle apparecchiature
- ✚ smaltimento dei rifiuti
- ✚ predisposizione di tutti i protocolli di contenimento per la diffusione della pandemia da COVID-19
- ✚ Sanificazione e detergenza della struttura con specifico programma predisposto all'uso

4.3 Verifica per il rispetto degli standard di qualità

Il Centro è impegnato per un costante miglioramento e verifica della qualità dei servizi offerti attraverso le seguenti fasi:

- ✚ scelta dei criteri e degli indicatori dei livelli soglia di buona qualità
- ✚ analisi della situazione e identificazione dei problemi intesi come occasioni di miglioramento
- ✚ analisi delle cause possibili
- ✚ progettazione ed effettuazione dell'intervento migliorativo
- ✚ diffusione dei risultati a tutti gli interessati.
- ✚ valutazione globale.

5. Organigramma Nominativo



6. Informazioni utili

Orario apertura e chiusura Salus Comiso: dal lunedì al venerdì

dalle ore 8.30 alle 13.00

dalle ore 14.30 alle 18.30

I tempi di attesa delle prenotazioni nel nostro centro di Comiso sono di circa 60 giorni, ad eccezione dei traumi consideranti urgenze.

Modalità di accesso

Per effettuare il trattamento riabilitativo è necessario:

- prenotarsi presso la nostra accettazione durante i giorni e gli orari di apertura.
- avere con sé la prescrizione dello specialista e la ricetta nel caso in cui si è già effettuata una visita fisiatrica esterna, diversamente è necessario prenotare prima una visita. La visita può essere prenotata presso la nostra Struttura (senza ricetta, in quanto non convenzionata) o presso un'altra Struttura.
- Al momento della prenotazione occorre fornire al personale dell'accettazione anche la tessera sanitaria e carta d'identità.

Dove siamo

La Salus srl si trova in Via Francesco Crispi n. 39 Comiso (RG), 97013

Tel. 0932-723133

Mail. saluscomiso@gmail.com

Pec. socsalus@legalmail.it

Sito www.saluscomiso.it

7. I nostri servizi

7.1 Tempestività – Puntualità

Il volume delle attività in accreditamento è regolato e condizionato dalla capacità operativa prevista dal Decreto di budget assegnato. Tale disponibilità è a disposizione dell'utenza. E' presente un sistema organizzato per la raccolta e la gestione degli appuntamenti:

- a) le visite vengono effettuate solo per appuntamento;
- b) la gestione della lista di attesa viene eseguita rispettando criteri temporali, d'urgenza e di gravità, secondo un apposito protocollo;
- c) i trattamenti si effettuano solo per appuntamento: di conseguenza non esistono tempi di attesa.

7.2 Personale qualificato

Il Centro si avvale di personale qualificato e sufficiente al fine di garantire un'assistenza sicura ed efficace per le necessità dell'utenza.

Il Centro persegue una politica di aggiornamento del personale sanitario e amministrativo.

7.3 Prestazioni erogate

Per alcune prestazioni l'utente dovrà rispettare le apposite istruzioni disponibili presso il centro.

In particolare vengono eseguite le seguenti indagini:

- Ultrasuonoterapia
- Radarterapia
- Ionoforesi
- Tensterapia
- Magnetoterapia
- Massoterapia
- Rieducazione motoria strumentale complessa
- Mobilizzazione vertebrale colonna
- Rieducazione funzionale
- Esercizi posturali propriocettivi
- Linfodrenaggio
- Riabilitazione vertebrale (metodo Mc Kenzie)
- Tecarterapia
- Hilterapia
- Ozonoterapia
- Onde d'urto
- Riabilitazione neurologica
- Palestra tecnicamente attrezzata per Fitness e Riabilitativa
- RPG (Riabilitazione Posturale Globale individuale e di gruppo)
- Servizio per gruppi di ginnastica per soggetti affetti da osteoporosi
- Ginnastica posturale pre e post partum
- Ginnastica correttiva

Gli interventi riabilitativi si effettuano sia per l'età evolutiva sia per gli adulti.

- Età evolutiva: per ogni piccolo paziente, attentamente valutato attraverso visite mediche specialistiche, valutazioni funzionali vengono elaborate proposte riabilitative mirate a potenziare le sue competenze deficitarie sempre nel rispetto della sua individualità.
- Adulti: per ogni paziente adulto con disabilità temporanee o permanenti motorie come esiti di fratture complesse, esiti di interventi chirurgici, artrite reumatoide, esiti di patologie neurologiche (ictus cerebrale, Parkinson), esiti di patologie respiratorie.

L'ambulatorio è dotato di apparecchiature utilizzate per le attività diagnostiche e per i trattamenti riabilitativi controllate ad intervalli regolari e sottoposti a manutenzione periodica. I trattamenti fisioterapici e nello specifico le riabilitazioni funzionali vengono effettuati in sala kinesi; la rieducazione posturale globale, la ginnastica correttiva e la ginnastica pre e post partum vengono effettuate in palestra; mentre in sala macchine, suddivisa in vari box, si effettuano tutte le prestazioni fisiche. L'ambulatorio è strutturato in stanze di terapia dove vengono svolti i trattamenti riabilitativi individuali.

Ad ogni paziente si assicurano procedure standard per l'erogazione delle prestazioni che si basano su:

- La garanzia di accesso alle prestazioni e di continuità assistenziale durante il progetto riabilitativo.
- La garanzia di essere affidato a personale qualificato e costantemente aggiornato.
- La presa in carico da parte del Direttore Sanitario.
- L'elaborazione di un progetto riabilitativo individuale e individualizzato in cui viene descritta la durata, il trattamento riabilitativo e le modalità di svolgimento al fine del raggiungimento degli obiettivi previsti.
- La possibilità di avere, in ogni momento del progetto riabilitativo, informazioni e chiarimenti sulle sue condizioni e sull'andamento del percorso riabilitativo.

Al termine del percorso riabilitativo viene rilasciata una relazione di dimissione nella quale vengono riportate le indicazioni utili per mantenere il più alto livello possibile di autonomia sul piano fisico.

Attività privata

Si rivolge ai pazienti che devono effettuare trattamenti non convenzionati con il SSN o che per scelta chiedono di accedere all'attività privata. Si estende a tutte le fasi di età e a diversi disturbi tra cui rachialgie, algie varie, problemi posturali, scoliosi. Inoltre, vengono proposte terapie in gruppo attraverso tecniche propriocettive e posturali dirette a persone che desiderano mantenere una buona funzionalità del movimento, migliorare la percezione di sé e l'atteggiamento posturale. E' necessario portare la prescrizione dello specialista.

Nelle tabelle vengono riportate le tariffe delle prestazioni.

PRESTAZIONE	Tariffario ASP	Tariffario privato	Tempi di esecuzione
Elettrostimolazione		€ 10	15'
Ultrasuonoterapia		€ 10	10'
Ionoforesi		€ 10	20'
Radarterapia		€ 10	15'
Diatermia (radar)		€ 10	15'
Massoterapia		€ 30	20'
Rieducazione funzionale		€ 35	30'
Rieducazione posturale globale		€ 35	50'
Magnetoterapia		€ 15	30'
Tensterapia		€ 10	15'
Laserterapia		€ 10	10'
Linfodrenaggio manuale		€ 35	35'
Tecarterapia		€ 30	30'
Tecar + Rpg		€ 50	60'
Tecar Lombare		€ 35	40'
Rpg di gruppo		€ 50 mensile	50'
Pilates		€ 60 mensili	60'
Ozonoterapia		€ 60	
Onde d'urto		€ 60	
Hilterapia		€ 30	20'
Riabilitazione neurol.		€ 35	50'
Pressoterapia		€ 20	40'
Ginnastica pre e post partum		€ 60 mensili	60'
Visita fisiatrica		€ 100	Variabile in funzione della diagnosi
Ecografia		€ 50	Variabile in funzione della diagnosi

7.4 Continuità dell'assistenza

La continuità viene garantita attraverso la presenza costante del personale sanitario, attraverso un organico di operatori sanitari adeguato all'utenza (Il fisioterapista assente viene sempre sostituito).

7.5 Partecipazione alla spesa sanitaria

I tickets sono dovuti da coloro che, in base alla normativa vigente, sono tenuti alla compartecipazione alla spesa sanitaria, l'importo dovuto è calcolato sommando 36,15 €. (ticket), il 10% del costo della prestazione al netto del ticket, nulla è dovuto da coloro che, in base alla normativa vigente non sono tenuti alla compartecipazione alla spesa sanitaria (esenti).

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

TERAPIA	Tariffario ASP		SEDUTE TERAPEUTICHE
	codice	Euro	
PR 1	9310	63,76	10
PR 2	9320	54,72	10
PR 3	9330	63,76	10
PR 4	9340	54,72	10
PR 5 mono	935001	49,85	10
PR 5 poli	935002	59,20	10
PR 6 mono	936001	47,06	10
PR 6 poli	936002	55,07	10
PR 7	9370	57,25	10
PR 8 cardiologico	938001	59,24	10
PR 8 respiratorio	938002	57,47	10
PR 8 vescicale	938003	51,79	10
PR 9	9390	52,26	10

8. Informativa utenti

Preparazione alla fisioterapia e modalità di trattamento.

Al fine di individuare le specifiche indicazioni e le controindicazioni cliniche per le prestazioni riabilitative e di terapia fisica, le modalità di accesso alla fisioterapia sono legate ad una valutazione preventiva del paziente e del problema presentato per impostare il percorso terapeutico appropriato. Precauzioni particolari richiedono i pazienti cardiopatici e tra questi i coronariopatici e i portatori di stimolatori cardiaci (pace maker), i primi mal sopportano gli sforzi fisici, gli altri non tollerano le terapie fisiche in senso stretto, inoltre cautela necessita il paziente epilettico, i bambini al di sotto di 14 anni, le donne in gravidanza, i portatori di protesi metalliche.

Tali categorie di utenti sono ammesse alla riabilitazione previa autorizzazione del Fisiatra, Direttore Sanitario del Centro.

Le modalità di preparazione al trattamento sono correlate al progetto riabilitativo individuale, i trattamenti fisici e riabilitativi vengono erogati in appositi spazi muniti di lettino e dello strumentario necessario oppure, secondo i casi in palestra in gruppo o singolarmente, in altri casi di particolare impegno, il trattamento viene effettuato nell'ambulatorio adibito ai trattamenti riabilitativi individuali. Per motivi di ordine pratico sarebbe opportuno evitare di portare oggetti metallici, monili, anelli etc., si consiglia, inoltre di indossare indumenti comodi, non eccessivamente stretti, preferibilmente tute da ginnastica e scarpe ginniche.

Ascolto degli utenti

L'ascolto dei pazienti è un impegno prioritario per la Struttura per promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità dell'assistenza. Per tale motivo sono previste diverse forme di ascolto:

- ✚ Rilevazioni periodiche del gradimento dei servizi forniti mediante il questionario soddisfazione cliente, il cui monitoraggio periodico consente di valutare le criticità e gli eventuali episodi indesiderati;
- ✚ Ascolto diretto delle osservazioni, opinioni e suggerimenti.
- ✚ Analisi dei reclami segnalati nel modulo apposito. La Salus si impegna a dare risposta ai reclami scritti e firmati.

9. Informativa privacy



Informativa ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo 679/2016 e consenso

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento europeo (UE) 2016/679 (di seguito GDPR), e in relazione ai dati personali di cui la società entrerà nella disponibilità a seguito della conclusione del contratto comuniciamo quanto segue:

Titolare del trattamento e responsabile della protezione dei dati personali

Titolare del trattamento è la società **Salus srl**, Centro di Fisioterapia, con sede a Comiso in via F. Crispi n° 39.

Il Titolare può essere contattato mediante mail all'indirizzo saluscomiso@gmail.com e all'indirizzo della società.

La società Titolare ha nominato come responsabile della protezione dei dati personali (RPD ovvero, data protection officer, DPO) avv. Sergio Guastella, con studio a Ragusa in via Natalelli 56/c, tel. 0932681067, mail: guastella@fidelityguastella.it

Finalità del trattamento dei dati

Il trattamento è finalizzato alla corretta e completa esecuzione della prestazione contrattuale.

I suoi dati saranno trattati anche al fine di:

- erogare la prestazione socio- sanitaria;
- adempiere agli obblighi previsti in ambito contrattuale, fiscale e contabile;
- rispettare gli obblighi incombenti sulla società e previsti dalla normativa vigente.

Modalità di trattamento

I dati personali potranno essere trattati a mezzo sia di archivi cartacei che informatici (ivi compresi dispositivi portatili nel rispetto di quanto previsto dall'art. 32 del GDPR 2016/679) e trattati con modalità strettamente necessarie a far fronte alle finalità sopra indicate.

Il trattamento è realizzato per mezzo delle operazioni o complesso di operazioni indicate all'art. 4 comma 1 lett. a) T.U.: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati.

Conseguenze della mancata comunicazione dei dati personali

Con riguardo ai dati personali relativi all'esecuzione della prestazione richiesta o relativi all'adempimento di un obbligo normativo (ad esempio gli adempimenti legati alla tenuta delle scritture contabili e fiscali), la mancata comunicazione dei dati personali impedisce il perfezionarsi del rapporto contrattuale stesso e quindi la mancata erogazione della prestazione socio- sanitaria.

Conservazione dei dati

I Suoi dati personali, oggetto di trattamento per le finalità sopra indicate, saranno conservati per il periodo di durata delle prestazioni contrattuali e, successivamente, per il tempo in cui la società sia soggetta a obblighi di conservazione per finalità fiscali o per altre finalità, previste, da norme di legge o regolamento. Le segnaliamo che, nel rispetto dei principi di liceità, limitazione delle finalità e minimizzazione dei dati, ai sensi dell'art. 5 GDPR 2016/679, previo il Suo consenso libero ed esplicito espresso in calce alla presente informativa, i Suoi dati personali saranno conservati per il periodo di tempo necessario per il conseguimento delle finalità per le quali sono raccolti e trattati.

Comunicazione dei dati

I Suoi dati personali potranno essere comunicati a:

1. consulenti e commercialisti o legali che erogano prestazioni funzionali ai fini sopra indicati;
2. soggetti che elaborano i dati in esecuzione di specifici obblighi di legge;
3. ASP, medici fisiatristi e fisioterapisti che operano nella Struttura con rapporto di dipendenza o con rapporto libero professionale.

Profilazione e Diffusione dei dati

I Suoi dati personali non sono soggetti a diffusione né ad alcun processo decisionale interamente automatizzato, ivi compresa la profilazione.

Diritti dell'interessato

Tra i diritti a Lei riconosciuti dal GDPR rientrano quelli di:

- chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai Suoi dati personali ed alle informazioni relative agli stessi; la rettifica dei dati inesatti o l'integrazione di quelli incompleti; la cancellazione dei dati personali che La riguardano (al verificarsi di una delle condizioni indicate nell'art. 17, paragrafo 1 del GDPR e nel rispetto delle eccezioni previste nel paragrafo 3 dello stesso articolo); la limitazione del trattamento dei Suoi dati personali (al ricorrere di una delle ipotesi indicate nell'art. 18, paragrafo 1 del GDPR);
- richiedere ed ottenere dal Titolare del trattamento - nelle ipotesi in cui la base giuridica del trattamento sia il contratto o il consenso, e lo stesso sia effettuato con mezzi automatizzati - i Suoi dati personali in un formato strutturato e leggibile da dispositivo automatico, anche al fine di comunicare tali dati ad un altro titolare del trattamento (c.d. diritto alla portabilità dei dati personali);
- opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei Suoi dati personali al ricorrere di situazioni particolari che La riguardano;
- revocare il consenso in qualsiasi momento, limitatamente alle ipotesi in cui il trattamento sia basato sul Suo consenso per una o più specifiche finalità e riguardi dati personali comuni (ad esempio data e luogo di nascita o luogo di residenza). Il trattamento basato sul consenso ed effettuato antecedentemente alla revoca dello stesso conserva, comunque, la sua liceità;
- proporre reclamo a un'autorità di controllo (Autorità Garante per la protezione dei dati personali – www.garanteprivacy.it).

Io sottoscritto/a _____, nato/a a _____ il _____ Codice fiscale _____, residente a _____, via _____

acconsente che la società ponga in essere le attività sopra descritte per le quali il consenso rappresenta la base giuridica del trattamento.

Preso visione dell'informativa.

Comiso, _____

10. Sicurezza e salute nei luoghi di lavoro

Il Centro attua le disposizioni contenute nel D. Lgs 81/2008 (e successive integrazioni)

Non esistono barriere architettoniche che impediscono l'accesso degli ospiti a tutti i locali della struttura.

I servizi igienici per gli utenti sono attrezzati per i non autosufficienti.

Tutte le attrezzature elettromedicali sono controllate ad intervalli regolari e sottoposte a manutenzione periodica.

Tutta la struttura, in occasione dell'interruzione dell'attività durante il periodo estivo e natalizio, viene sottoposta a revisione, sanificazione e disinfezione.

11. Personalizzazione ed Umanizzazione

Per ogni paziente viene compilata una cartella clinica riabilitativa contenente i seguenti elementi:

- ✚ dati anagrafici e di informazione statistico-sanitaria (come richiesto dalle disposizioni regionali vigenti);
- ✚ modulo di consenso per la privacy;
- ✚ l'anamnesi personale e familiare;
- ✚ copia della documentazione clinica, la diagnosi, esame obiettivo;
- ✚ le valutazioni tecnico-specialistiche;
- ✚ il programma riabilitativo;
- ✚ la tipologia e la frequenza dei trattamenti.
- ✚ Il programma riabilitativo individuale viene condiviso con l'utente e/o con la famiglia;

Gli operatori, in relazione alle particolari esigenze dell'assistenza sanitaria, improntano il proprio contegno al rispetto ed alla comprensione dell'assistito, ispirandosi ai principi della solidarietà umana e subordinando le proprie azioni alla consapevole necessità e responsabilità della sua assistenza.

12. Diritti del cittadino

Art. 1 – Nel CENTRO ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93 è attivato il servizio reclami che permette di:

- + Ricevere osservazioni, opposizioni o reclami in via amministrativa, presentate dai soggetti di cui all'art. 2 del presente regolamento;
- + Provvedere a dare tempestiva risposta al reclamante da parte della Direzione;
- + Fornire al reclamante tutte le informazioni e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
- + Predisporre, quando non avesse potuto eliminare la causa del reclamo, la risposta firmata dalla Direzione in cui si dichiara che le anzidette conclusioni non impediscono la proposizione in via giurisdizionale ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93.

Art. 2 – Sono soggetti legittimati agli atti di cui al comma a del precedente art. 1 tutti gli utenti, parenti o affini nonché i responsabili degli Organismi di Volontariato e Tutela, accreditati presso la Regione Sicilia.

Art. 3 – I soggetti individuati all'art. 2 possono esercitare il proprio diritto, presentando osservazioni, opposizioni o reclami, entro 15 gg, dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento contro cui voglia opporsi, in uno dei seguenti modi:

- Lettere in carta semplice, indirizzata e inviata alla Direzione Amministrativa e consegnata alla Direzione Sanitaria;
- Colloquio con il Direttore Sanitario o suo delegato.

Art. 4 – La Direzione Sanitaria provvede a comunicare per vie brevi, ai Responsabili dei Servizi chiamati in causa, i contenuti dei ricorsi affinché essi adottino le misure necessarie per rimuovere i disservizi verificatisi. In caso positivo dà la diretta risposta agli interessati.

Art. 5 – Nel caso in cui l'intervento opposto ad osservazioni o reclami non sia stato risolutivo, il ricorso debitamente istruito e con un progetto di risposta, viene comunicato al reclamante. Qualora il reclamante non si considerasse soddisfatto della decisione, potrà entro 15 gg. produrre una nuova istanza.

13. Modello reclami

SALUS SRL	MODELLO RECLAMI	
------------------	------------------------	--

Io sottoscritto

Nato a Il

Residente a In via

Tel. :

Avendo eseguito attività di riabilitazione funzionale presso la Vostra struttura in data:..... e per le seguenti motivazioni:

.....

reclamo

.....

.....

.....

In attesa di un vostro riscontro

Autorizzo la Direzione al trattamento dei dati personali come da Reg. Eu. 679/2016

FIRMA

14. Questionario soddisfazione cliente

Gentile Cliente

con il presente questionario le chiediamo di fare una valutazione globale dei servizi offerti dal nostro Centro e, ciò per capire **se e in quale misura**, le prestazioni ricevute hanno pienamente soddisfatto le sue aspettative.

Le sue osservazioni saranno per noi preziose, in quanto costituiranno un “*Feedback*” sulle caratteristiche del servizio da noi offerto e potranno essere utilizzate come strumento per migliorare le prestazioni da noi offerte, perché esse siano sempre più rispondenti alle esigenze dell’utente.

La vogliamo anche informare che questa indagine viene svolta nel pieno rispetto delle linee guida del Garante per la protezione dei dati personali in tema di trattamento di dati per lo svolgimento di indagini di *customer satisfaction* in ambito sanitario (G.U. Serie Generale n. 120 del 25 Maggio 2011)

La ringraziamo anticipatamente per la collaborazione e cogliamo l’occasione per porgerle cordiali saluti.

DATA

LA DIREZIONE GENERALE

1) Si ritiene soddisfatto del risultato della terapia eseguita presso il nostro Centro?

Per niente

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Molto

2) Nella fase di attività riabilitativa il personale addetto ha soddisfatto le sue aspettative ?

Per niente

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Molto

3) Reputa cortese e disponibile l'atteggiamento del personale nei confronti dell'utenza?

Per niente

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Molto

4) Ritiene esaustive le risposte date dalla Direzione sanitaria e/o dal fisioterapista alle domande da Lei poste?

Per niente

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Molto

5) Ritiene utile ed e chiara la documentazione informativa ricevuta dal Centro?

Per niente

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Molto

6) Ritiene che i locali del Centro siano puliti?

Per niente

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Molto

7) Ritiene che le attrezzature del Centro siano pulite?

Per niente

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

 Molto

Suggerimenti per il nostro miglioramento
