

Carta dei Servizi

Rev 3 del 11/07/2016

Sommario

SEZIONE PRIMA – Presentazione della struttura e principi fondamentali	1
1. Mission.....	1
2. Ubicazione e mezzi per raggiungere l’istituto	2
SEZIONE SECONDA – Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti	4
1. Organizzazione del Centro.....	4
2. Orari.....	5
3. Contatti.....	5
Prestazioni erogate.....	5
4. Modalità di prenotazione e accettazione.....	8
5. Convenzioni	10
6. Ritiro referti	10
7. Regolamento per la fruizione di terapie.....	11
SEZIONE TERZA – Standard di qualità, impegni e programmi	12
Fattori di qualità	12
SEZIONE QUARTA – Informazione, tutela, partecipazione.....	14
Diritti del paziente	16
Doveri del paziente.....	18

SEZIONE PRIMA – Presentazione della struttura e principi fondamentali

1. Mission

Chiros coniuga professionalità e tecnologia di ultima generazione ponendo la persona al centro della propria attività e considerando la qualità come elemento guida per l'erogazione delle prestazioni sanitarie.

Chiros si impegna a:

- Rispettare gli standard di sicurezza previsti dalla normativa vigente e dalle linee guida internazionali, al fine di tutelare sia la salute dei propri lavoratori che dei pazienti che accedono alla struttura;
- Investire nell'acquisto di tecnologie all'avanguardia per l'erogazione di prestazioni sanitarie;
- Definire obiettivi di miglioramento periodici, ispirando la propria organizzazione al miglioramento continuo;
- Affidare la gestione dei servizi a professionisti qualificati per competenza ed esperienza;
- Promuovere e garantire il costante aggiornamento professionale dei propri collaboratori;
- Lavorare costantemente per soddisfare non solo il livello di qualità percepita dal paziente ma anche l'insieme di aspettative che accompagnano il paziente quando accede alla struttura.

L'Istituto si trova nei pressi della Stazione F.S. di Porta Susa.

- Pullman intercomunali:
tutte le tratte dell'autolinea Satti con fermata a Porta Susa

- Linee ATM:
i mezzi pubblici disponibili sono:
 - 1 – 10 – 55 – 65 – 65/ fermata Questura (c.so Vinzaglio)
 - 13 – 29 – 46 – 46/ – 49 – 51 – 51/ – 56 - 59 – 59/ – 72 fermata P.ta Susa
 - 52 – 60 – 67 fermata c.so Siccardi

- Metropolitana:
Linea 1 – fermata XVIII dicembre

- Taxi:
il posteggio taxi più vicino è a P.ta Susa

SEZIONE SECONDA – Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti

1. Organizzazione del Centro

Struttura accreditata in fascia A.

Amministratore Delegato:

Dott.ssa Alessandra Mellano

Direttore Sanitario Poliambulatorio:

Dott. Sergio Pecora

Direttore Tecnico Radiodiagnostica:

Dott.ssa Sara Garberoglio

Direttore Tecnico Recupero e Rieducazione Funzionale:

Dott. Maurizio Garrone

Il personale in servizio all'interno del Centro è identificato da un tesserino di riconoscimento.

2. Orari

Accettazione e centralino

Dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 19:00

Visite, esami e terapie

Dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 19:30.

3. Contatti

SERVIZIO S.S.N.

Tel. 011 5770 511

Fax 011 5920324

email: sportello@chiros.it

SERVIZIO PRIVATO

Tel. 011 5770 520

Fax 011 0620 540

email: prestazioniprivate@chiros.it

direct line whatsapp: 344 102 53 88

UFFICIO ASSICURAZIONI

Tel. 011 5770 518

email: assicurazioni@chiros.it

www.chiros.it



facebook.com/chiros.it

Prestazioni erogate

Prestazioni convenzionate con il S.S.N.

- Visita ortopedica
- Visita fisiatrica
- Visita fisiatrica per disturbi del linguaggio e della deglutizione
- Visita fisiatrica per linfedema
- Infiltrazioni medicamentose – Artrocentesi – Mesoterapia
- Elettromiografia
- Radiodiagnostica (generale, ortopedica, panoramica dentaria)
- Densitometria ossea (MOC = valutazione osteoporosi)
- Risonanza magnetica
 - articolare (piccole/grandi articolazioni)
 - colonna
 - bacino
 - articolazione temporo-mandibolare
- Ecografia:
 - Addome superiore ed inferiore
 - Mammaria
 - Tiroidea
 - Osteo-articolare, muscolo-tendinea, tessuti molli
 - Transrettale, del pene, dei testicoli
- Ecocolordoppler:
 - Tronchi sovraortici
 - Arti superiori o inferiori o distrettuale (arteriosa o venosa)
 - Arteria renale
- Onde d'urto (Litotrissia ESWL ad uso ortopedico)
- Fisioterapia:
 - Rieducazione individuale
 - Rieducazione strumentale dei disturbi motori sensitivi con isocinetica/pedana stabilometrica
- Mobilizzazione colonna vertebrale

- Elettroterapia (Galvanica, Faradica, Interferenziale, Diadinamica, Elettrostimolazioni, TENS)
- Laserterapia Antalgica
- Ultrasuonoterapia
- Magnetoterapia
- Linfodrenaggio e Bendaggio Funzionale
- Taping neuromuscolare
- Massoterapia connettivale
- Logopedia

Prestazioni private

Si possono eseguire privatamente tutte le prestazioni e le terapie sopra elencate ed inoltre:

- Visita fisiatrica e ortopedica a domicilio
- Neuroproloterapia
- Visita cardiologica
- Ecocardiogramma
- Elettrocardiogramma
- Visita dermatologica, check-up della cute con mappatura dei nei
- Visita dietologica
- Visita angiologica
- T.R.A.P.
- Agopuntura
- Ossigeno-Ozonoterapia
- Psicoterapia individuale, familiare, di coppia
- Valutazione posturale, analisi baropodometrica
- Trattamento podologico
- Massoterapia distrettuale riflessogena (massaggi)
- Massaggio Tuina
- Rieducazione a domicilio
- Rieducazione propriocettiva articolare
- Rieducazione posturale globale (RPG)

- Rieducazione perineale – riabilitazione del pavimento pelvico
- Rieducazione con tecniche osteopatiche
- Terapia manuale ortopedica
- Laser Nd:YAG
- Ionoforesi
- Valutazioni isocinetica e stabilometrica
- Tecarterapia
- Shiatsu
- Pilates, Romana Pilates
- Riflessologia plantare
- Trattamento della cefalea miotensiva
- Trattamento chiropratico
- Attività fisica adattata (ginnastica dolce)
- Hatha Yoga

4. Modalità di prenotazione e accettazione

Prestazioni convenzionate con il S.S.N.

Visite ed esami possono essere prenotati telefonicamente.

Per le terapie è invece necessario presentarsi allo sportello.

Documenti necessari alla prenotazione:

- documento d'identità
- tessera sanitaria
- prescrizione medica
- richiesta dello specialista (progetto riabilitativo) indispensabile per le prestazioni fisioterapiche, l'elettromiografia e la logopedia.

All'atto della prenotazione sono comunicate verbalmente e per iscritto tutte le informazioni relative al tipo di prestazione, al giorno ed all'ora di svolgimento, al medico o terapeuta esecutore e le istruzioni per l'eventuale preparazione.

I pazienti che effettuano le terapie in convenzione con il S.S.N., anche se esenti, devono sempre presentare la richiesta del medico curante e fare le pratiche di accettazione.

All'ingresso in accettazione è obbligatorio prendere il numero ed attendere il proprio turno.

L'attesa è differenziata a seconda del servizio da svolgere.

Il pagamento del ticket (salvo esenzioni) va effettuato anticipatamente ai nostri sportelli.

Modalità di pagamento accettate:

- contanti
- assegno
- bancomat / carta di credito

I cittadini stranieri devono presentare un documento di identità; per gli stranieri extracomunitari è necessario il passaporto, il foglio di soggiorno o altro documento equivalente.

I cittadini stranieri extracomunitari temporaneamente presenti in Italia (STP), e non iscritti al Servizio Sanitario Nazionale, dovranno esibire un'impegnativa di ricovero rilasciata dal Centro I.S.I. – Informazione Salute Immigrati (STP – Stranieri Temporaneamente Presenti - o ENI – Europeo Non Iscrivibile).

Prestazioni private

Per tutte le prestazioni private è possibile prenotare telefonicamente o di persona direttamente nel reparto al 2° piano.

Per visite ed esami inoltre è attivo il servizio di prenotazione online all'indirizzo chiros.it/prenota-online.html

Il paziente che intende effettuare le prestazioni avvalendosi di una convenzione particolare deve comunicarlo al momento della prenotazione.

All'atto della prenotazione sono comunicate verbalmente e per iscritto tutte le informazioni relative al tipo di prestazione, al giorno ed all'ora di

svolgimento, al medico o terapeuta esecutore e le istruzioni per l'eventuale preparazione.

Modalità di pagamento accettate:

- contanti
- assegno
- bancomat / carta di credito
- bonifico bancario

5. Convenzioni

Chiros è convenzionata con i principali Fondi di Assistenza Sanitaria, nonché con molte associazioni. Le convenzioni prevedono condizioni di sconto per le prestazioni sanitarie erogate in forma privata. Per molte assicurazioni è prevista una "forma diretta", quindi senza alcun anticipo da parte del paziente.

Per l'elenco completo consultare il sito www.chiros.it.

Per informazioni e interfaccia con le Compagnie Assicuratrici assicurazioni@chiros.it.

6. Ritiro referti

I referti possono essere ritirati dalle 13:00 alle 15:00 e dalle 17:00 alle 19:00 presso la segreteria di radiologia, sita al terzo piano.

Devono essere ritirati dal diretto interessato munito di documento di identità o da suo delegato, presentando delega scritta e documento di riconoscimento.

Il centro, su richiesta del paziente e a carico dello stesso, si avvale di un servizio di consegna dei referti a domicilio.

7. Regolamento per la fruizione di terapie

Abbigliamento:

Si consiglia di indossare un abbigliamento comodo e di portare un asciugamano da distendere sul lettino.

Durata del trattamento:

La durata del trattamento si intende comprensiva del tempo necessario a spogliarsi e rivestirsi.

Assenze e recuperi:

Il paziente è tenuto sempre e comunque ad avvisare della propria assenza con almeno 1 giorno di anticipo.

In caso di recupero di prestazioni erogate in regime mutualistico il centro non garantisce il recupero delle sedute perse. Qualora possibile, giorno, orario e terapeuta verranno stabiliti dal centro.

Chi ha prenotato un ciclo di terapia e non si presenta al primo appuntamento perde il diritto ai successivi appuntamenti.

Le assenze determinate da scioperi dei mezzi pubblici non possono essere recuperate.

Il Centro garantisce la continuità del servizio di terapia.

In caso di assenza o non disponibilità del terapeuta questi può essere sostituito da un collega ugualmente qualificato, senza quindi pregiudicare la qualità del trattamento.

In caso di recupero di prestazioni private il paziente ha diritto al recupero se avvisa della propria assenza entro i termini stabiliti (almeno 1 giorno prima).

SEZIONE TERZA – Standard di qualità, impegni e programmi

Fattori di qualità

CHIROS crede fermamente nella qualità del servizio erogato come fattore determinante per un rapporto di fiducia con l'utenza, per questo presta particolare attenzione a:

ACCOGLIENZA:

- All'ingresso dell'ambulatorio, è sempre presente personale in grado di fornire le necessarie informazioni sull'ubicazione dei servizi e sul funzionamento generale dell'Istituto.
- Il Personale è facilmente identificabile, con divisa su cui è presente identificativo dell'operatore.
- La struttura è priva di barriere architettoniche.
- I Servizi sono segnalati e facilmente accessibili.
- Le Sale d'attesa sono confortevoli, con posti a sedere in numero sufficiente in base all'affluenza media.
- I Servizi igienici sono disposti su piano, distinti da quelli riservati al personale. Sono presenti 6 servizi igienici per disabili dislocati nei vari reparti.
- Nelle palestre sono presenti spogliatoi per uomini e donne separati.
- Ai pazienti che prenotano esami che richiedono preparazione specifica è fornita informativa scritta all'atto della prenotazione con promemoria indicante ora e giorno della prenotazione. Consegnato o inviato via fax o email (su richiesta).
- La Presenza di elimina-code rende più rapido l'accesso grazie alle code differenziate per tipologia di servizio.

IGIENE:

- I locali e le sale sono sanitizzati giornalmente.
- I flussi di raccolta e di distribuzione garantiscono la costante separazione fra i materiali sporchi e quelli puliti.
- Locali e servizi igienici sono mantenuti costantemente in ottime condizioni di pulizia con registrazione dei passaggi giornalieri.
- Nell'Istituto sono presenti bidoncini per la raccolta differenziata dei rifiuti

SICUREZZA:

Le condizioni di sicurezza sono garantite dallo scrupoloso rispetto delle norme nazionali, con particolare riferimento al D.L. 81/2008 e ss.mm.ii., e regionali. Tutto il personale è informato in merito al contenuto dei piani di sicurezza e di evacuazione e dei relativi aggiornamenti. Appositi cartelloni segnalano chiaramente i rischi, i divieti e le vie di fuga: in ogni locale di attesa è presente un cartello informativo riportante le istruzioni essenziali del piano di evacuazione nonché l'ubicazione degli estintori in caso d'incendio.

Esiste un piano di sicurezza predisposto attraverso un'accurata valutazione dei rischi e secondo la normativa vigente.

QUALITA' TECNICA:

Le prestazioni erogate sono costantemente controllate nel loro esito anche attraverso la valutazione di indicatori puntuali.

Per ciò che riguarda il personale, l'Istituto Chiros garantisce l'aggiornamento continuo di tutti gli operatori (partecipazione a corsi d'aggiornamento, riunioni di controllo, possesso dei titoli accademici e professionali).

Il centro è dotato di un parco tecnologico all'avanguardia, costantemente aggiornato attraverso piani di manutenzione e sostituzioni periodiche in funzione del grado di obsolescenza e secondo le indicazioni del Referente uso sicuro ed appropriato delle tecnologie.

Inoltre garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate con l'utente, evitando interruzioni o sospensioni non motivate da cause di forza maggiore.

QUALITA' PERCEPITA:

Sono a disposizione di tutti gli utenti, su richiesta, moduli di segnalazione di reclami ed encomi. Ai reclami la Direzione assicura risposta entro termini di tempo definiti.

Periodicamente il centro organizza programmi di valutazione del grado di soddisfazione svolti attraverso la somministrazione di un questionario predisposto ad hoc.

I dati raccolti sono utilizzati per il miglioramento dell'organizzazione dei servizi.

SEZIONE QUARTA – Informazione, tutela, partecipazione

PRINCIPI ED OBIETTIVI GENERALI

La natura privata non impedisce all'Istituto Chiros S.r.l. di condividere la cultura che considera la salute come un diritto costituzionale ed universale e di adeguare a questo principio l'organizzazione della propria attività accogliendo le raccomandazioni formulate dall'Organizzazione mondiale della Sanità dell'Unione Europea e da altri enti rappresentativi.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta assumendo in particolare i seguenti criteri:

Eguaglianza. L'accesso alla struttura e il trattamento dei clienti non sono condizionati da distinzioni di sesso, età, religione, opinioni politiche e razza.

Imparzialità. Il comportamento nei confronti dei clienti è conformato ai criteri di obiettività e di pertinenza delle prestazioni.

Continuità. La struttura garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate evitando interruzioni e sospensioni non motivate da cause di forza maggiore.

Efficienza ed efficacia. L'organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità possibile dei servizi ed è informata al criterio del miglioramento continuo.

Diritti del paziente

Gli articoli seguenti sono estratti dalla Carta europea dei diritti del malato.

Art. 1 - Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

Art. 2 - 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.

Art. 3 - Diritto alla informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

Art. 4 - Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

Art. 5 - Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

Art. 6 - 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 di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

Art. 7 - Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

Art. 8 - 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 precisi standard.

Art. 9 - Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

Art. 10 - Diritto alla innovazione

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

Art. 11 - Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più¹ sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

Art. 12 - Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

Art. 13 - Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

Art. 14 - Diritto al risarcimento

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogniqualvolta abbia sofferto

un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario

Doveri del paziente

Perché possa instaurarsi un rapporto di fiducia reciproca fra il professionista sanitario di ChiroS e il paziente, questi è tenuto ad attenersi ad alcuni canoni di comportamento:

- Rispetto verso chi lavora e verso gli altri pazienti
- Puntualità
- Rispetto dell'igiene personale
- Tempestiva comunicazione delle proprie assenze.