



CENTRO MEDICO RIABILITATIVO SAN MARCO Srl

Piazza Araceli, 19 - 36100 Vicenza

CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento di comunicazione e qualità.

Costituisce un documento che semplifica ed agevola l'accesso alla struttura sanitaria, facilita l'informazione e snellisce le procedure.

La Carta dei Servizi fornisce all'Utente indicazioni sui livelli di qualità cui il Centro San Marco si impegna e consente a tutti di conoscere i propri diritti.

Di conseguenza, gli Utenti possono valutare il servizio ricevuto in rapporto agli standard qualitativi garantiti.

Si ringraziano coloro che vorranno offrire suggerimenti e contributi di idee per consentire di dare alle esigenze degli Utenti una risposta adeguata, qualificata e migliore.

INDICE

Presentazione

Prestazioni offerte

I principi etici del Centro San Marco

Lo standard di qualità

Osservazioni e reclami

I diritti dell'Utenza del Centro San Marco

I doveri dell'Utenza del Centro San Marco

Diritto alla Privacy

Verifica degli impegni

Procedura d'accesso al Centro San Marco

Regolamento Interno



CENTRO MEDICO RIABILITATIVO SAN MARCO Srl

Piazza Araceli, 19 - 36100 Vicenza

CARTA DEI SERVIZI

PRESENTAZIONE

Il **Centro Riabilitativo San Marco** (*Autorizzazione Sanitaria del 27 dicembre 2011 ai sensi art.6 della L.R. 16.08.02 n.22*) opera nel settore della rieducazione da oltre 30 anni e si avvale della collaborazione di medici specialisti presenti sia presso i propri ambulatori sia su tutto il territorio nazionale.

Negli ultimi decenni, nel mondo occidentale è avvenuto un ampio ripensamento sui valori e sulla deontologia della professione medica, entro cui, il rapporto vicendevole tra operatori e pazienti e la soddisfazione degli utenti, hanno assunto un valore sempre più centrale.

Parallelamente a tale processo, dalla fine degli anni '80 si è anche imposta un'esigenza di trasparenza e di partecipazione all'interno di tutte le strutture sociosanitarie, sia in ambito Privato sia in ambito Pubblico, che ha portato all'introduzione della "carta dei servizi" per le relazioni con gli Utenti ed il pubblico in generale.

In quest'ottica, la "carta dei servizi" rappresenta l'impegno da parte del Centro San Marco a rispettare prefissati standard di organizzazione e di qualità.

Ove e quando possibile, verranno messe in atto forme di gestione integrata tra i Servizi di Sanità Pubblica e il Centro San Marco (prenotazione visite tramite CUP).

Questo si traduce in:

- scelta di professionisti di sicura professionalità, in grado di garantire un'qualità dei servizi di accettazione, diagnostica e terapia;
- forte riduzione dei tempi di attesa (l'inizio delle terapie avviene entro 7 gg dalla richiesta);
- forte contenimento dei costi dei servizi prestati.

DOVE SI TROVA

Il Centro San Marco si trova in pieno centro a Vicenza, in Piazza Aracoeli n. 19. Nelle immediate vicinanze esiste un ampio parcheggio pubblico.

ORARI DI APERTURA

Il Centro San Marco opera in orario diurno continuato dal lunedì al venerdì.

Per informazioni e appuntamenti, al numero 0444 504450 è disponibile la segreteria tutti i giorni lavorativi continuativamente dalle 08:30 alle 20:00.

È attiva la casella di posta elettronica: info@centrosanmarco.it.

Il portale web è raggiungibile all'indirizzo: www.centrosanmarco.it



CENTRO MEDICO RIABILITATIVO SAN MARCO Srl

Piazza Araceli, 19 - 36100 Vicenza

CARTA DEI SERVIZI

PRESTAZIONI OFFERTE ALL'UTENZA

Il Centro San Marco eroga le seguenti prestazioni:

TERAPIE:

Massoterapia (terapia manuale)

Fisiokinesiterapia

Terapia strumentale:

Tecarterapia

Laserterapia

Ultrasuoni a contatto e/o in acqua

Magnetoterapia

Elettroterapia

Idroterapia (piscina riscaldata 33°C-34°C)

Recupero articolare pre e post operatorio

Esercizio in palestra attrezzata

Ginnastica correttiva/posturale

Ginnastica vertebrale

Lezioni specifiche per l'uso del bustino

Applicazione di kinesiotope

Rieducazione del pavimento pelvico

CORSI con piccoli gruppi di lavoro:

L'efficacia della riabilitazione va mantenuta nel tempo in termini di prevenzione e di allenamento all'esercizio. I piccoli gruppi di lavoro consentono un approfondimento e una varietà di esercizi, dapprima terapeutici, che via via diventano esercizi veri e propri di rinforzo muscolare al fine di imparare che il corretto uso della muscolatura risparmia l'usura delle articolazioni nel tempo. I gruppi di lavoro a numero contenuto permettono al Professionista di controllare meglio le correzioni degli eventuali errori di esecuzione da parte del Paziente.

Nel caso in cui il Paziente avesse bisogno di sottoporsi a trattamenti che qui non vengono eseguiti, lo stesso verrà indirizzato ad altre Strutture; in questo caso il Paziente riceverà tutte le informazioni necessarie e verrà anche inviata una nota scritta al Medico di base.

LA MISSIONE DEL CENTRO SAN MARCO

Il fiore all'occhiello del gruppo di lavoro è rappresentato dal continuo aggiornamento con la partecipazione, anche in qualità di Relatori da parte dei Professionisti, a congressi nazionali e internazionali. Tale aggiornamento è



CENTRO MEDICO RIABILITATIVO SAN MARCO Srl

Piazza Araceli, 19 - 36100 Vicenza

CARTA DEI SERVIZI

l'essenza del lavoro nel rispetto assoluto dell'Utente che necessita e richiede la massima serietà e competenza. L'evoluzione della Terapia riabilitativa è continua, da qui la necessità di formazione costante. L'ambizione Aziendale è legata ad elevare sia la qualità del servizio offerto sia la comprensione delle diverse esigenze di ogni singolo Utente. Nell'ambito sanitario l'attenzione e la cortesia sono alla pari della necessità di una corretta diagnosi e di una adeguata terapia. Lo sforzo dei Professionisti tutti del Centro San Marco si rivolge proprio in questa direzione: ascolto dell'Utente, comprensione del problema, presa in carico della completa documentazione e stesura di un'ipotesi di lavoro flessibile, e quindi modificabile in itinere, in base all'ottenimento e/o superamento di prefissati step valutativi.

I PRINCIPI ETICI DEL CENTRO SAN MARCO

I fondamenti a cui si ispira il Centro San Marco sono i seguenti:

UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti: senza distinzione alcuna.

RISPETTO

L'Utente sarà trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

DIRITTO DI SCELTA

L'Utente può scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, la struttura alla quale rivolgersi. Pertanto l'accesso al Centro Medico San Marco è libero da costrizioni di qualsiasi genere.

PARTECIPAZIONE

L'Utente può presentare reclami, istanze, osservazioni, ha diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano e può proporre suggerimenti per migliorare il servizio.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi e le prestazioni sono essere forniti garantendo le competenze professionali e tecnologiche idonee ad assicurare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni espressi dai Pazienti, conseguendo nel contempo un rapporto ottimale tra i risultati ad essi assicurati e le risorse impiegate dallo studio per ottenerli.

CONTINUITÀ

L'erogazione delle prestazioni sarà garantita con carattere di continuità e senza interruzioni; qualora si rendesse necessario, per imprescindibili esigenze, di sospendere temporaneamente alcuni servizi, saranno adottate idonee misure volte ad alleviare i disagi ai Pazienti.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Si applica rigorosamente quanto previsto dal Codice Deontologico Medico relativamente all'informazione del Paziente sulle terapie, sulle alternative possibili, sui possibili rischi ed effetti collaterali e sui risultati, mantenendone adeguata documentazione.

RISPETTO DELLA PERSONA

Il personale è impegnato ad adottare comportamenti che non compromettano in alcun modo il rispetto dei Pazienti o che siano lesivi della loro dignità.



CENTRO MEDICO RIABILITATIVO SAN MARCO Srl

Piazza Araceli, 19 - 36100 Vicenza

CARTA DEI SERVIZI

PERSONALIZZAZIONE

Tutti i percorsi diagnostico-terapeutici sono organizzati in modo da assicurare la continuità del rapporto tra paziente e medico conciliando le esigenze e le abitudini dei pazienti e dell'età e del genere. Il Centro dedica una particolare attenzione verso chi si trova in condizioni di salute particolari ed anche di temporanea fragilità.

Il Centro è attrezzato per accogliere Utenza di culture e linguaggio diversi, almeno per gli idiomi più presenti nella zona. L'esperienza del Centro riporta che non ci sono mai stati problemi di comprensione grazie sia al fatto che gli stranieri riescono a capire ed a farsi capire (talora vengono accompagnati da persone che conoscono l'italiano) sia perché i Professionisti parlano sufficientemente inglese e francese. Per i casi particolarmente complessi, il Centro può accedere all'Ufficio di mediazione culturale presente in Az. ULSS.

DISPONIBILITÀ, CORTESIA, CORRETTEZZA

Il rapporto con i Pazienti è condizionato anche dal clima di serenità e fiducia che consente di affidarsi alle cure con tranquillità. Fin dal primo contatto con la segreteria, e successivamente con la Direzione sia medica sia tecnica, il Paziente può esporre le proprie problematiche trovando un ambiente orientato all'ascolto come sistema di comunicazione e supporto, nonché competenza specifica.

SICUREZZA

Il Centro San Marco pone la massima attenzione alla sicurezza dei Pazienti per evitare il rischio di trasmissione di infezioni tra operatore e paziente e/o tra paziente e paziente attraverso l'utilizzo di diverse misure di protezione. Nel caso di necessità il personale del Centro San Marco utilizza guanti monouso e mascherine. Sono, altresì, applicate rigorose procedure di sanificazione degli ambienti e delle diverse superfici esistenti.

LO STANDARD DI QUALITÀ

Il Centro San Marco si impegna a fornire servizi conformi ai principi etici indicati ed all'altezza delle attese e delle esigenze dell'Utente.

Tutta la strumentazione ed i materiali in uso vengono scelti in modo tale da garantire l'idoneità alla destinazione d'uso, nel rispetto delle normative tecniche nazionale ed internazionali e marcatura CE laddove applicabile.

Il mantenimento degli standard della strumentazione è garantito dall'adozione di un programma di manutenzione, controllo e verifica delle apparecchiature e della strumentazione in uso.

La qualità delle prestazioni e dei servizi è assicurata dai programmi di formazione e aggiornamento sia del personale tecnico paramedico che da quello amministrativo.

OSSERVAZIONI E RECLAMI

Ogni Utente ha la possibilità di presentare osservazioni, suggerimenti, reclami, mediante un questionario disponibile in sala d'attesa, che ha lo scopo di rilevare il gradimento del servizio offerto e valutare gli eventuali suggerimenti e disservizi.

Il personale dell'accettazione è disponibile durante tutto l'orario di apertura per ricevere segnalazioni e/o reclami sia verbali che scritti che saranno comunicati alla Direzione che si attiverà per risolvere le problematiche segnalate e per fornire adeguate risposte nel più breve tempo possibile.

In ogni caso viene garantito il più stretto riserbo sull'identità del segnalante.

RICERCA

Si garantiscono aggiornamenti continui sulle più recenti acquisizioni tecnologiche e medico-scientifiche, grazie ai collegamenti con alcune Università italiane, Società Scientifiche di settore e tramite internet con specifica password di ricerca di letteratura scientifica. Lo sforzo operativo è finalizzato a mantenere la struttura a livelli altamente qualificati per assicurare i più moderni approcci diagnostici e terapeutici.



CENTRO MEDICO RIABILITATIVO SAN MARCO Srl

Piazza Araceli, 19 - 36100 Vicenza

CARTA DEI SERVIZI

Il Centro San Marco vanta un'ampia presenza a congressi scientifici sul territorio nazionale. Lo studio casistico è in continuo aggiornamento anche grazie agli inviti di Società Scientifiche (S.I.A., S.I.C.S. & G., S.I.G.A.S.C.O.T., S.I.O.T., O.T.O.D.I., e altre) a presentare relazioni sui propri risultati ai più importanti convegni rivolti al settore ortopedico riabilitativo. Il Centro San Marco è referente per le Università di Fisioterapia e Scienze Motorie di Verona, Padova e Ferrara. La Struttura ospita gli studenti del 4° anno delle scuole superiori per il tirocinio per l'orientamento universitario. Alla guida del gruppo di aggiornamento è la Titolare del Centro San Marco che vanta diverse qualifiche come da Curriculum Vitae.

I DIRITTI DELL'UTENZA

L'Utente ha diritto:

- ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filologiche e religiose;
- ad ottenere dalla Struttura informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze;
- ad ottenere dallo Specialista che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi, alla terapia proposta ed alla eventuale prognosi, lo stesso vale per il Progetto Riabilitativo. Ove lo Specialista raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa potrà essere fornita ai familiari dell'interessato;
- ad esser informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre Strutture;
- a proporre reclami che saranno sollecitamente esaminati e dovrà essere tempestivamente informato dell'esito degli stessi;
- se minore d'età, durante la visita e gli esami, deve avere vicino uno dei genitori o persona delegata dalla famiglia.

DOVERI DELL'UTENZA DEL CENTRO SAN MARCO

L'Utente ha il dovere di:

- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura;
- evitare comportamenti che possono creare situazioni di disturbo quali rumori, uso indiscriminato di telefoni cellulari;
- rispettare l'organizzazione e gli orari previsti e concordati con la Segreteria per evitare disservizi per tutta l'Utenza;
- avvisare anticipatamente quando impossibilitati a rispettare gli appuntamenti, dando l'opportunità ad altre persone che lo necessitano, di essere viste in tempi brevi;
- prendere le necessarie informazioni nei tempi e nelle sedi opportune, giusto il suo diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura.



CENTRO MEDICO RIABILITATIVO SAN MARCO Srl

Piazza Araceli, 19 - 36100 Vicenza

CARTA DEI SERVIZI

DIRITTO ALLA PRIVACY

Le informazioni che contengono dati personali (anagrafici) e dati sensibili (stato di salute, ecc.) sono trattate nel rispetto della normativa vigente (regolamento generale sulla protezione dei dati UE679/2016) e solo previo il consenso dell'interessato.

Pertanto prima di usufruire di qualsiasi servizio del Centro Medico San Marco è necessario che l'Utente esprima il consenso al trattamento dei propri dati.

IMPEGNO VERSO L'AMBIENTE

Il Centro San Marco riconosce l'importanza dello sviluppo sostenibile e riconosce il valore del rispetto ambientale come investimento necessario per il futuro. Per questo motivo viene posta una adeguata attenzione alla corretta differenziazione dei rifiuti, con particolare attenzione ai rifiuti speciali. L'utilizzo dei servizi di una Ditta specializzata con operatori espressamente qualificati per tale servizio, possono garantire la corretta chiusura del ciclo di vita dei rifiuti, fino al loro smaltimento.

VERIFICA DEGLI IMPEGNI

Al fine di assicurare gli impegni ed obiettivi prefissati il Centro San Marco garantisce ai Pazienti la presenza necessaria di personale medico, fisioterapico, chinesiológico ed amministrativo.

Schemi illustrativi degli orari di attività e delle prestazioni effettuabili e del loro costo, sono a disposizione in accettazione.

La lista d'attesa segue un ordine di priorità temporale di prenotazione, salvo urgenze ed emergenze, valutate, caso per caso, sulla base delle indicazioni riportate dal medico per classi di priorità. In occasione di urgenze conclamate il Centro San Marco mette a disposizione i propri Professionisti anche oltre il normale orario di apertura.

PROCEDURA D'ACCESSO AL CENTRO SAN MARCO

La procedura per l'**Utenza** che desidera accedere al Centro San Marco è la seguente:

- **Informazioni:** presso la segreteria si possono richiedere tutte le informazioni riguardo i servizi erogati ed i relativi costi.
- **Valutazione Funzionale:** non va interpretata come una visita medica, ma prima di iniziare qualsiasi trattamento riabilitativo è necessario un colloquio con il/la Responsabile della riabilitazione per una valutazione funzionale al fine di condividere il trattamento più idoneo da intraprendere. La rieducazione per essere efficace deve essere **personalizzata**: la raccolta di tutti i dati medici e la diagnostica per immagini, già in possesso dell'Utente, sono elementi fondamentali per il corretto orientamento della terapia riabilitativa. I tempi e i modi del trattamento verranno proposti e concordati con il Paziente. A volte l'Utente può non aver effettuato alcuna visita specialistica precedente alla valutazione, ove necessario potrà essere suggerito un controllo medico, anche in itinere, a conferma della validità del trattamento intrapreso. Dopo aver effettuato le prime cinque sedute, l'Utente sarà nuovamente contattato per una valutazione, gratuita, del trattamento per verificarne il buon esito dello stesso ed eventualmente modificarlo e/o adattarlo alle nuove esigenze terapeutiche. Il/la Responsabile della Riabilitazione, previo contatto con la segreteria, è sempre disponibile per qualsiasi approfondimento o informazione di cui l'Utente possa necessitare.
- **Visita fisiatrica:** visita specialistica per esigere un certificato medico e/o per intraprendere il corretto percorso medico terapeutico; è indispensabile per accedere al S.S.N.



CENTRO MEDICO RIABILITATIVO SAN MARCO Srl

Piazza Araceli, 19 - 36100 Vicenza

CARTA DEI SERVIZI

- **Trattamento riabilitativo:** l'Utente viene orientato, dopo il primo incontro, al trattamento fisiokinesiterapico (manuale e/o strumentale) e kinesiterapico (esercizio attivo in palestra attrezzata) e/o idrokinesiterapico (esercizio in acqua attivo e/o passivo). Abitualmente vengono affidati, dal chinesiologo, alcuni esercizi domiciliari che sono considerati parte integrante del trattamento riabilitativo fisioterapico. Qualsiasi nuova esigenza terapeutica che emerge da parte dell'Utenza deve essere segnalata all'Operatore e/o al Responsabile della riabilitazione al fine di rivalutare il trattamento per meglio orientarlo. Pur seguendo linee guida e protocolli riconosciuti dalla comunità scientifica, la soggettività e i tempi di reazione al lavoro impostato possono essere molto differenti da persona a persona, da qui la necessità di valutare e ri-valutare in itinere l'efficacia del lavoro svolto anche attraverso approfondimenti medico-specialistici.
- **Trattamento preventivo e/o di mantenimento:** una volta che il trattamento di recupero funzionale ha ridotto completamente la sintomatologia, l'Utente può proseguire con un programma più complesso in palestra. Questa soluzione prevede: attività libera in palestra su scheda impostata e corretta dall'insegnante; lezioni con personal trainer; lezioni in piccoli gruppi di lavoro. Alla base di un contenimento delle patologie degenerative c'è sempre un esercizio costante che contribuisce a conservare l'ampiezza articolare e la forza ma soprattutto il controllo e la gestione di eventuali recidive.

REGOLAMENTO INTERNO

1. Il pagamento delle prestazioni deve essere effettuato ad ogni seduta. Per usufruire della quota ridotta degli abbonamenti, gli stessi devono essere pagati entro e non oltre il secondo trattamento; in caso contrario la prestazione verrà addebitata a tariffa intera.
2. La disdetta di un appuntamento dovrà essere effettuata con almeno 24 ore di anticipo; contrariamente la prestazione prenotata e non disdetta verrà addebitata.
3. La ridotta o mancata frequenza alle attività concordate, non costituisce diritto alcuno a riduzioni o esenzioni della quota delle attività stesse. E' possibile il recupero della somma pagata e non utilizzata soltanto se l'informazione/certificazione medica è giunta anticipatamente al periodo di assenza alla Segreteria.
4. Si consiglia di non lasciare valori o denaro negli spogliatoi; la Direzione declina ogni responsabilità per danni o sottrazioni di beni di proprietà degli utenti. Sono tuttavia disponibili armadietti con la chiave per lasciare i propri valori.
5. Per attività di palestra sono obbligatorie idonee calzature (calzino antiscivolo) e l'asciugamano personale.
6. Per attività di piscina sono obbligatori: costume da bagno, cuffia, accappatoio e ciabatte.
7. Per gli Utenti della ginnastica correttiva, è richiesto l'utilizzo di maglie aderenti e di indossare gli eventuali corsetti correttivi ben visibili.

La presente carta dei servizi è stata redatta dalla direzione in collaborazione con i professionisti del Centro Medico San Marco, seguendo anche i suggerimenti dell'Associazione per la Difesa dei Diritti del Malato (ADDIMA).