

	CARTA DEI SERVIZI	Ver. 7 del 30/06/2024
MO F 06	P.A. CROCE BIANCA SAVONA O.D.V.	PAGINA 1 di 9

PRESENTAZIONE

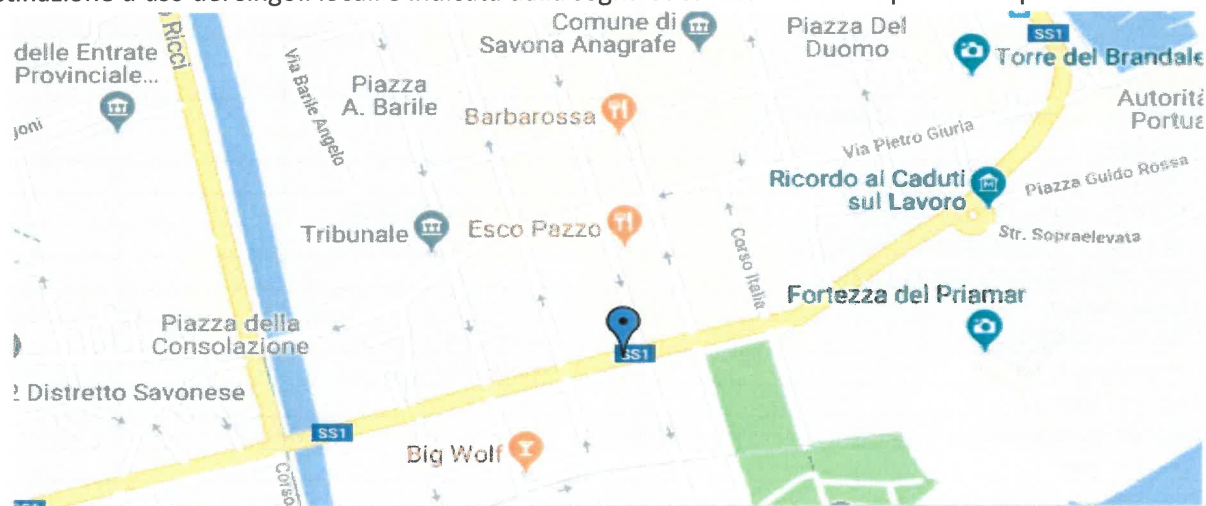
La P.A. Croce Bianca di Savona è stata fondata il 4 marzo 1899 e persegue esclusivamente finalità di solidarietà socio-sanitaria, senza scopo di lucro. Provvede principalmente all'assistenza di primo intervento a favore degli infortunati e degli infermi, grazie all'impegno di un corpo ben nutrito di volontari, ragazzi e adulti che offrono, durante il loro tempo libero, la disponibilità per effettuare i servizi richiesti, 24 ore su 24 e 365 giorni all'anno. Dispone inoltre di un Presidio ambulatoriale di recupero e riabilitazione funzionale regolarmente autorizzato dal Comune di Savona e accreditato presso la Regione Liguria.

L'UBICAZIONE E LA STRUTTURA

Il Presidio di recupero e riabilitazione funzionale, convenzionato sia con il S.S.N. e con l'INAIL, si trova in zona centrale ed è facilmente raggiungibile sia con i mezzi pubblici, che con quelli privati data l'ampia disponibilità di parcheggi nelle vicinanze.

Tutti gli ambienti del Presidio sono concepiti ed arredati in modo funzionale ed accogliente per rendere confortevole sia l'eventuale attesa che l'effettuazione delle prestazioni sanitarie, nel pieno rispetto della privacy di ciascun Paziente

La destinazione d'uso dei singoli locali è indicata dalla segnaletica interna e dalle piantine esposte nei vari locali.



Segreteria:

Via Montenotte 124r - Savona

Tel. 019.811.418 - Fax 019.810.958

Email: segreteria@crocebiancasavona.it

Pec: crocebiancasavona@pec.it - www.crocebiancasavona.it

Presidio ambulatoriale di recupero e rieducazione funzionale:

Via Montenotte 30 - 1° piano – Savona

Tel. 019.821.904

Email: ambulatori@crocebiancasavona.it



CARTA DEI SERVIZI

Ver. 7 del 30/06/2024

MO F 06

P.A. CROCE BIANCA SAVONA O.D.V.

PAGINA 2 di 9

ORARI DI APERTURA

Segreteria: dal Lunedì al Venerdì 8.00 – 17.00


Presidio: dal Lunedì al Venerdì 7.00 – 17.00

Sabato chiuso

LE PRESTAZIONI SANITARIE

La P.A. Croce Bianca di Savona offre prestazioni di recupero, di riabilitazione funzionale e terapia iniettiva (infiltrazioni intra-articolari) sia nei termini previsti dal Servizio Sanitario Nazionale dietro presentazione dell'impegnativa del Medico curante e del pagamento del ticket, se applicabile, in funzione della terapia richiesta; che in regime libero-professionale sulla base del Tariffario in vigore a disposizione presso la Segreteria dell'ambulatorio. Nello specifico:

PRESTAZIONI	CONVENZIONATE (LEA)	NON CONVENZIONATE (FUORI LEA)
Visita Medicina Fisica e Riabilitativa	X	X
2^ Visita Medicina Fisica e Riabilitativa	X	X
Rieducazione motoria Indiv. Motuleso Grave Strum com.	X	
Rieducazione motoria Indiv. Motuleso Grave Semplice	X	
Rieducazione motoria Indiv. Motuleso Segment. Strum com.	X	
Rieducazione motoria Indiv. Motuleso Segment. Semplice	X	
Training Deambulazione e del passo	X	X
Elettrostimolazione Antalgica (tens.)	X (se associato a LEA)	X
Elettr. Musc. Normo/Denerv/Mano/Viso	X	X
Elettr. Musc. Normo/Denerv/Distr.	X	X
Magnetoterapia	X	X
Ultrasuonoterapia	X (se associato a LEA)	X
Laserterapia antalgica	X (se associato a LEA)	X
Esercizi Posturali		X
Esercizi Propiocettivi		X
Pressoterapia		X
Tecarterapia		X
Esercizi di Rinforzo		X
Ionoforesi		X
Infiltrazione Articolare (manu medica)		X
Laserterapia antalgica YAG (alta potenza)		X
Massoterapia Distrettuale		X
Linfodrenaggio		X
Rieducazione Posturale Globale		X
Osteopatia		X
Mesoterapia (Manu medica)		X
Kinesiotaping		X
Onde d'urto radiali		X
Mobilizzazioni articolari (attive e passive)		X

	CARTA DEI SERVIZI	Ver. 7 del 30/06/2024
MO F 06	P.A. CROCE BIANCA SAVONA O.D.V.	PAGINA 3 di 9

PRENOTAZIONE

Per usufruire delle prestazioni offerte dal Presidio è necessaria la preventiva prenotazione che si può effettuare in tre modi:

1. Sportelli CUP;
2. Farmacie/Centri convenzionati;
3. Call center attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8 alle ore 18 (festivi esclusi) - 800 098 543 gratuito sia da telefono fisso che da mobile oppure del nuovo sistema di prenotazione online "prenoto salute".

Le sole visite di controllo e le prestazioni in favore dei Pazienti solventi possono essere prenotate sia telefonicamente che di persona presso la segreteria del nostro Presidio ambulatoriale.

In entrambi i casi i dati richiesti sono di carattere anagrafico (nome, cognome e telefono) e sanitario (tipo di prestazione richiesta). Per le prenotazioni CUP viene richiesto anche il numero della richiesta medica.

Il Paziente che vuole accedere in convenzione deve:

- farsi prescrivere dal Medico di base una visita fisiatrica;
- prenotare la visita presso il CUP Liguria, o Farmacie/Centri convenzionati od online;
- effettuare la visita fisiatrica al termine della quale riceve il proprio Piano Terapeutico;
- recarsi nuovamente dal Medico di base per farsi prescrivere il piano terapeutico rilasciato dallo specialista.
- attendere di essere contattati telefonicamente dalla segreteria ambulatoriale per gli appuntamenti fisioterapici.

Le eventuali liste di attesa sono formate e gestite seguendo l'ordine cronologico di arrivo e d'urgenza delle prenotazioni.

Avranno comunque priorità, nell'ordine:


- i Pazienti già in trattamento che verosimilmente dovranno continuare la terapia e per i quali si dovrà programmare la visita di controllo prima della fine del ciclo;
- gli altri criteri di priorità adottati sono i seguenti:
 - 'U' - urgenze in sede di visita;
 - 'B' – breve entro 10 giorni;
 - 'D'- differita entro 30 giorni;
 - 'P' – programmata entro 3 mesi.

Gli appuntamenti fissati devono essere rispettati o disdetti in tempo utile affinché possano essere riservati ad altri Pazienti e/o alle urgenze.

ACCETTAZIONE

La procedura di accettazione per i Pazienti che effettuano le prestazioni a carico del S.S.N. si articola nelle seguenti fasi:

- consegna dell'impegnativa da parte del Paziente e pagamento del ticket, quando dovuto, al personale di segreteria che verifica:
Si procede:
- 1^ VISITA: che il Paziente sia stato inserito nel piano degli appuntamenti che invia giornalmente via email il CUP e la corretta compilazione della richiesta del Medico prescrittore.

	CARTA DEI SERVIZI	Ver. 7 del 30/06/2024
MO F 06	P.A. CROCE BIANCA SAVONA O.D.V.	PAGINA 4 di 9

- **CICLI TERAPEUTICI/VISITA SUCCESSIVA:** stessa procedura sopra indicata con la sola differenza che gli appuntamenti vengono fissati direttamente dal ns. Presidio.
- all'acquisizione del consenso per il trattamento dei dati personali sulla base della normativa vigente in materia di Privacy;
- all'inserimento al terminale dei dati anagrafici del nuovo Paziente;
- in caso di ricetta de-materializzata, la presa in carico della ricetta nel momento in cui si presenta per la visita fisiatrica o inizia un ciclo terapeutico e la chiusura elettronica dopo che ha effettuato la visita o alla conclusione del ciclo delle terapie;
- la tipologia dell'eventuale esenzione;
- la firma per la/e prestazione/i effettuate;
- all'incasso anticipato delle prestazioni convenzionate per i Pazienti S.S.N. non esenti da ticket e del corrispettivo come da tariffario in vigore per i Pazienti privati e contestuale consegna della Nota di debito;
- terminata la visita viene consegnato direttamente al Paziente il piano terapeutico e fissato gli appuntamenti con il/la Fisioterapista della riabilitazione;
- alla consegna del questionario di gradimento con invito alla compilazione prima di lasciare il Presidio.

A questo punto il Paziente se deve fare una visita viene indirizzato presso l'ambulatorio Medico se invece effettua terapie viene indirizzato presso i box dedicati.

Con l'entrata in vigore dei LEA (livelli essenziali di assistenza) alcune delle prestazioni di terapia fisica e manuale sono state escluse dalla copertura del S.S.N. In questi casi, i Pazienti seguono l'iter di accettazione secondo quanto descritto ai punti precedenti, con l'esclusione degli adempimenti previsti specificatamente per il S.S.N., al pari dei Pazienti che accedono al Presidio in regime di solvenza.

PRESA IN CARICO

In ottemperanza alla normativa vigente, il Presidio si attiene alla procedura di presa in carico attraverso l'adozione di uno specifico documento clinico, la Cartella Riabilitativa.

In essa sono riportati i dati anagrafici del Paziente comprensivi del Codice Fiscale, la Classificazione ICD9-CM della patologia, i dati anamnestici, l'esame fisiatrico, ed infine il Piano Terapeutico Riabilitativo. Il Paziente viene accompagnato dal nostro team durante tutto il percorso riabilitativo le cui evidenze sono registrate nella Cartella Riabilitativa, copia della quale gli viene consegnata a Piano Terapeutico concluso.

- ✓ I Pazienti in convenzione con il S.S.N. dovrebbero recarsi dal proprio Medico di base, fargli visionare la Cartella Riabilitativa e, per quelli con acuzie B, il controllo clinico con rivalutazione della situazione raggiunta, affinché, qualora lo condivida, possa riportare su un'altra impegnativa quanto indicato dal Medico Fisiatra.
- ✓ Per i Pazienti privati questo passaggio non è obbligatorio in quanto non è necessario avere l'impegnativa del curante, ma è sempre consigliato mostrargli l'esito del trattamento affinché possa esserne informato in caso di futuri sviluppi.

Dopo la visita il Paziente viene avviato alle terapie riabilitative, come da prescrizione specialistica, e seguito dai fisioterapisti, dal fisiatra prescrittore e dal Direttore Sanitario per tutta la durata del trattamento, con registrazione della presenza ed esecuzione delle terapie.

	CARTA DEI SERVIZI	Ver. 7 del 30/06/2024
MO F 06	P.A. CROCE BIANCA SAVONA O.D.V.	PAGINA 5 di 9

ESECUZIONE DELLA PRESTAZIONE

Il Fisiatra valuta, in sede di prima visita, la patologia del/la Paziente e predispone il piano terapeutico (PT) verificando che non esistano controindicazioni all'esecuzione delle terapie prescritte.

Al termine della visita il Medico affida al/la Paziente la cartella riabilitativa contenente il P.T.-piano terapeutico da riconsegnare in Segreteria che fisserà l'appuntamento successivo per le terapie.

Il giorno stabilito il/la Paziente si presenterà in Segreteria dove viene indirizzato al/la Fisioterapista scelto/a per effettuare il trattamento.

Quest'ultimo/a, prima di iniziare, imposta la Cartella Fisioterapica del Paziente accertandosi che sia stato sottoscritto il modulo del consenso informato all'esecuzione delle terapie, riportandovi giornalmente la data della seduta, eventuali osservazioni da e per il Fisiatra, ed i risultati a fine ciclo.

Provvede inoltre, a datare e far firmare dall'Utente ogni seduta terapeutica nel modulo in originale, che verrà trasmesso ogni fine mese all'ASL 2 – Azienda Sociosanitaria Ligure per la relativa liquidazione del compenso.

A questo punto il/la Fisioterapista può procedere con l'esecuzione del trattamento programmato.

Al termine di ogni seduta, se necessario, il/la Paziente riconsegna la propria cartella fisioterapica in Segreteria affinché quest'ultima possa controllare l'apposizione della sua firma a comprova dell'avvenuta esecuzione della prestazione. In caso di assenza giustificata del Paziente si valuta con il fisioterapista la possibilità di un recupero della prestazione compatibilmente anche con le prenotazioni già in essere.

Nel caso di trattamenti di ionoforesi, il farmaco viene portato dal Paziente stesso poiché l'attività del Presidio non prevede giacenze di farmaci, ad eccezione di quelli previsti per le emergenze sanitarie.

Al termine del ciclo riabilitativo, il/la Fisiatra rivaluta il/la Paziente chiude il P.T. e archivia copia della cartella riabilitativa in apposito mobiletto chiuso a chiave e non accessibile al pubblico. L'originale del documento viene consegnato all'interessato/a o a persona munita di delega scritta.

DOCUMENTAZIONE SANITARIA

L'archiviazione dei dati sanitari riferiti alle prestazioni erogate avviene per via cartacea ed informatica.

La copia della documentazione sanitaria di ciascun/a Paziente è conservata per dieci anni in mobiletto chiuso a chiave non raggiungibile da estranei. L'accesso ai dati è riservato unicamente al personale del Presidio fornito di credenziali.

Su richiesta del Paziente, entro dieci giorni al massimo, può esserne rilasciata copia, previa autorizzazione del DS. La consegna avviene in busta chiusa direttamente al/la Paziente o nel caso la cartella venga ritirata da persona diversa solo se munita di delega scritta.

MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

La politica aziendale è identificata nello sviluppo e miglioramento della qualità sia dal punto di vista del "servizio reso alla persona" sia per quanto concerne l'organizzazione, la strumentazione e l'operatività del Presidio.

	CARTA DEI SERVIZI	Ver. 7 del 30/06/2024
MO F 06	P.A. CROCE BIANCA SAVONA O.D.V.	PAGINA 6 di 9

I valori aziendali che sono alla base della politica perseguita possono essere così identificati: professionalità, disponibilità e responsabilizzazione del personale, efficienza ed efficacia organizzativa, coinvolgimento dell'utente. I principi fondamentali e le caratteristiche di qualità del servizio sono descritte nella "Carta dei Servizi", predisposta dalla Direzione, resa disponibile al pubblico e comunicata a tutto il personale ed ai collaboratori interni, e costituiscono l'impegno assunto per mantenere attivo e migliorare il sistema di qualità adottato attraverso:

- l'impiego di risorse adeguate;
- la definizione della politica aziendale e degli obiettivi;
- la formazione del personale e la diffusione della cultura della qualità;
- la comunicazione interna sull'importanza dell'attenzione alle esigenze ed alle aspettative dei clienti e del rispetto delle norme di osservanza obbligatoria;
- la valutazione periodica del Sistema qualità interno.

In questo quadro si inseriscono le definizioni di missione e visione di seguito riportate:

MISSIONE

Ci proponiamo di perseguire la guarigione o migliorare la qualità di vita dei Pazienti affetti da patologie ortopediche, neurologiche, e di coloro che hanno subito un intervento chirurgico o riportato un trauma.

Il Presidio si rivolge a persone che, a causa di disabilità fisiche temporanee/permanenti, presentino difficoltà nell'autonomia e nell'auto sufficienza e debbano ripristinare uno stato clinico di normalità oppure raggiungere un risultato fissato sulla base delle loro potenzialità necessitando pertanto di supporti terapeutici e riabilitativi specifici.

La Direzione è impegnata ad offrire prestazioni rispondenti alle aspettative della Clientela attraverso il miglioramento continuo, anche al fine di supportare e soddisfare adeguatamente l'impegno assunto nei confronti del S.S.N. per il quale il Centro svolge attività in regime di accreditamento.


VISIONE

Nel panorama degli erogatori di servizi sanitari pubblici e privati del territorio, essere identificata dalle istituzioni e dalla popolazione come una struttura sanitaria di riferimento, regolarmente autorizzata, professionalmente qualificata e riconosciuta per offrire servizi di qualità, rispondenti ai valori aziendali adottati, alle normative vigenti ed alle aspettative dei Clienti.

Gli standard di qualità:

Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità il Centro ha necessità di conoscere le aspettative e le esigenze della propria Clientela. Per far ciò ha predisposto un apposito questionario informativo anonimo nel quale il/la Cliente può esprimere liberamente le osservazioni od i suggerimenti che riterrà utili.

Ogni segnalazione viene registrata ed analizzata da RQ e presentata in sede riesame.

	CARTA DEI SERVIZI	Ver. 7 del 30/06/2024
MO F 06	P.A. CROCE BIANCA SAVONA O.D.V.	PAGINA 7 di 9

La valutazione del Cliente

Nell'ottica del miglioramento continuo della qualità il centro ha necessità di conoscere le aspettative e le esigenze della propria Clientela. Per far ciò ha predisposto un apposito questionario informativo anonimo nel quale il Cliente può esprimere liberamente le osservazioni od i suggerimenti che riterrà utili. Ogni segnalazione viene registrata ed analizzata da RQ e presentata in sede di Riesame.

La Carta dei Servizi - Significato e funzione

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua:

- i principi che devono regolare i rapporti tra gli Enti erogatori di servizi ed i Cittadini;
- i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli utenti, rapporti con gli utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "carta dei servizi", che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione ed il controllo dei cittadini.

In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 ed alle "Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95", il Centro presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell'erogazione del servizio.

Per la realizzazione di questo obiettivo abbiamo provveduto a:

- adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicuriamo il rispetto;
- pubblicizzare e verificare il grado di soddisfazione tra gli utenti, attraverso il modello dell'analisi partecipata della qualità (APQ);
- garantire al Cittadino azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati.

Questi sono solo i primi passi per la realizzazione del nostro progetto nel quale il/la Cittadino/a, con i suoi suggerimenti, reclami o osservazioni, riveste il ruolo di primo attore/ricer.


Pertanto, la Carta dei servizi è da interpretare in chiave dinamica, soggetta a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, e va inquadrata nel Sistema Qualità del Presidio.

I Principi fondamentali

I principi fondamentali che hanno ispirato la carta dei servizi sono:

Eguaglianza ed imparzialità: nessuna discriminazione è compiuta per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

Rispetto: gli utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

	CARTA DEI SERVIZI	Ver. 7 del 30/06/2024
MO F 06	P.A. CROCE BIANCA SAVONA O.D.V.	PAGINA 8 di 9

Continuità: l'erogazione del servizio, nell'osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.

Diritto di scelta: l'Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.


Partecipazione: la partecipazione del/la Cittadino/a è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall'Utente, sulla qualità del servizio fruito.

Efficienza ed efficacia: il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico - scientifico e rispondenti alle aspettative della Clientela.

I diritti e i doveri dei Cittadini-Utenti

I diritti sotto riportati, dei quali garantiamo il rispetto, sono tra quelli indicati dal "Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove carte dei diritti del Cittadino", approvati il 14/06/95 dal Movimento Federativo Democratico, su proposta del Tribunale per i diritti del Malato.

- a) **Diritto al tempo:** ogni Cittadino/a ha diritto a vedere rispettato il suo tempo.
- b) **Diritto all'informazione ed alla documentazione sanitaria:** ogni Cittadino/a ha diritto di ricevere le informazioni e la documentazione di cui necessita e ad entrare in possesso di tutti gli altri atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.
- c) **Diritto alla sicurezza:** chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione ed a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture o dei servizi.
- d) **Diritto alla protezione:** la struttura sanitaria ha il dovere di proteggere ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in condizione di debolezza.
- e) **Diritto alla certezza:** ogni Cittadino/a ha diritto ad avere la certezza del trattamento appropriato ed a non essere vittima di conflitti professionali ed organizzativi.
- f) **Diritto alla fiducia:** ogni Cittadino/a ha diritto ad essere trattato come un soggetto degno di fiducia.
- g) **Diritto alla qualità:** ogni Cittadino/a ha diritto di trovare operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire, migliorare e comunque prendersi cura del suo stato di salute attraverso servizi di qualità.
- h) **Diritto alla differenza:** ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità data dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione.
- i) **Diritto alla normalità:** ogni Cittadino/a ha diritto a farsi curare senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.
- j) **Diritto alla decisione:** il/la Cittadino/a ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e vita.
- k) **Diritto alla riparazione dei torti:** ogni Cittadino/a ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi ed in misura congrua.

	CARTA DEI SERVIZI	Ver. 7 del 30/06/2024
MO F 06	P.A. CROCE BIANCA SAVONA O.D.V.	PAGINA 9 di 9

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Ottemperare ad un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate.

Per questi motivi invitiamo i/le Clienti al rispetto di queste poche regole, affinché il nostro servizio sia sempre di alta qualità e possa soddisfare le esigenze di tutti.

- a) Il/la Cittadino/a è tenuto/a al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.
- b) È opportuno evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio agli Operatori sanitari o agli altri utenti della struttura.
- c) Il/la Cittadino/a è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento.
- d) Nei centri sanitari è vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri ed un sano stile di vita.
- e) Per evidenti ragioni di igiene e pulizia è vietato introdurre animali.



La Direzione

