

A stethoscope is shown in a dark teal color, coiled and resting on a light teal background. The stethoscope's chest piece is on the left, and the earpieces are on the right. The tubing forms several loops across the frame.

+FISIO1
CENTRO MEDICO **LINGOTTO**

Carta
dei
servizi

Indice

- 3 Premessa**
- 4 Presentazione dell'Istituto**
- 6 Fisio oggi**
- 11 Attività e prestazioni erogate**
- 14 L'offerta dei servizi**
- 20 Meccanismi di tutele e verifica. Rapporto con gli utenti**

Premessa

La Carta Servizi è un patto tra gli Utenti di un servizio (Utenti) e chi gestisce il servizio (titolare).

Indica in che cosa consiste tale servizio, quali sono i diritti di chi ne usufruisce.

Leggendo la Carta dei Servizi, chiunque può ricevere le informazioni necessarie per accedere ai servizi offerti dall'istituto nel migliore dei modi e per ottenere le risposte utili al bisogno di esser curato e assistito.

Il nostro obiettivo della piena soddisfazione dei nostri Utenti (la migliore possibile) è realizzabile solo con la collaborazione attiva dei pazienti per rilevare eventuali disfunzioni, proporre suggerimenti e nuove idee. Grande importanza ha quindi la parte della Carta che consente di inoltrare suggerimenti e apprezzamenti, ma anche reclami.

Certi che sia i servizi che offriamo, sia l'attuale nostra organizzazione possano essere sempre migliorati, chiediamo collaborazione a tutti coloro che, leggendo questo documento, vorranno suggerirci il loro parere, che terremo in gran conto; preghiamo gli utenti di segnalare le criticità oggettive o percepite che incontreranno. Sarà nostra cura valutare i suggerimenti pervenuti considerando i nostri eventuali errori come punto da cui partire per migliorare la qualità della nostra organizzazione e delle prestazioni.

Le informazioni contenute nella presente Carta dei Servizi sono consultabili sul sito internet www.centromedicofisio.it.



Presentazione dell'istituto

LA NOSTRA STORIA

L'Istituto Fisis Centro Medico Lingotto di oggi è l'evoluzione del Centro Chiroterapico nato come centro chiroterapico nel 1976 che il Dr. Marcello Empoli ha via via trasformato in Centro Fisioterapico avvalendosi dell'esperienza maturata in 35 anni di attività quale chirurgo ortopedico presso il C.T.O. di Torino.

Dalla 1° sede di via XX Settembre, l'Istituto si è poi trasferito in via San Quintino fino al 2 settembre 1996, quando ha assunto la denominazione di "FISIO s.r.l. - Centro Medico Lingotto" trasferendosi negli attuali locali di via Nizza 218.

Con Autorizzazione n°. 25458 del 15/01/1997 l'Istituto è autorizzato a svolgere attività di Ambulatorio Medico di Radiodiagnostica e Ambulatorio Medico Polispecialistico.

Con Autorizzazione del 30/10/1997 l'Istituto è autorizzato a svolgere attività sanitarie di Medicina del lavoro.

Con Autorizzazione del 14/12/1998 l'Istituto è autorizzato a svolgere attività sanitarie di Medicina dello Sport.

Con delibera regionale DGR. n. 49-8802 del 25/03/2003, ai sensi della D.G.R. 22/02/2000 n. 616-3149, l'Istituto ha ottenuto l'accreditamento regionale per le seguenti branche specialistiche:

- Recupero e Rieducazione Funzionale
- Diagnostica per immagini
- Attività poliambulatoriale comprensiva delle specialità di cardiologia, ostetricia e ginecologia e ortopedia e traumatologia

Dal 2005 Fisis ha profondamente diversificato la propria attività. A supporto delle attività riabilitative è stato infatti sviluppato il servizio di Diagnostica per immagini, con la progressiva installazione di apparecchio telecomandato, mammografo, ortopantomografo, Risonanza magnetica di tipo aperto e di un densitometro.

Nel gennaio 2014 "Fisis s.r.l. Centro Medico Lingotto" diventa "Fisis SpA Centro Medico Lingotto". Con D.D. n. 447 del 02/07/2018 della Direzione Sanità della Regione Piemonte, l'Istituto ha ottenuto parere favorevole per le seguenti nuove branche specialistiche: allergologia, angiologia, chirurgia vascolare, chirurgia generale, dermatologia, neurologia, gastroenterologia, dietologia, pneumologia, chirurgia plastica e medicina estetica, urologia, otorinolaringoiatria, oculistica, terapia del dolore, reumatologia, endocrinologia, geriatria, medicina legale nonché la professione sanitaria dello psicologo.



FISIO oggi

FISIO è un Poliambulatorio specialistico ubicato in Via Nizza 218, in zona Lingotto, a pochi passi da Eataly e dalla 8Gallery, comodamente raggiungibile tramite mezzi pubblici e con disponibilità di parcheggi nelle immediate vicinanze.

I NOSTRI NUMERI

33 anni di attività con oltre 155.000 pazienti

160.000 è la media delle prestazioni erogate all'anno negli ultimi 3 anni

IL TEAM

- Oltre 100 operatori dei quali 35 specialisti sanitari (Medici, Infermieri, Consulenti, Tecnici Sanitari di Radiologia Medica)
- 35 professionisti della riabilitazione
- 20 persone di staff amministrativo

Personale altamente qualificato, con lunga esperienza ospedaliera, in aggiornamento e formazione permanente, in grado di “accogliere” e “ascoltare” i bisogni del paziente rispondendo ai principi di Responsabilità, Integrità Morale, Riservatezza e Rigore Professionale.

LA STRUTTURA

L'Istituto si sviluppa su 1600 mq distribuiti su quattro piani.

Piano terreno

L'ingresso dell'Istituto, su Via Nizza 218, dà accesso alla Reception Generale ubicata presso un grande atrio e in cui si trovano quattro sportelli dove è possibile prenotare le terapie.

Su questo piano sono situati inoltre due ambulatori medici, la Direzione Sanitaria, la Direzione Generale e la “palestra 1”, con i relativi spogliatoi.

Primo piano

È il reparto di terapia strumentale, massoterapia e terapie manipolative in cui troviamo n. 12 box per trattamenti individuali.

Secondo piano

Qui si trova la “palestra 2” con i relativi spogliatoi e n.7 studi dedicati massoterapia e terapie strumentali in regime privato.

Piano seminterrato

È dedicato alla Diagnostica per immagini. Il reparto è attrezzato di apparecchiature per eseguire tutti gli esami di radiologia tradizionale, gli esami ecografici, la litotrissia extracorporea (onde d'urto), la densitometria e la Risonanza Magnetica.

I servizi igienici a disposizione dell'Utenza sono n. 5 in totale, di cui uno per ogni piano è attrezzato per disabili.

I collegamenti interni all'Istituto sono garantiti tramite una scala e un ascensore.

In tutto l'Istituto è affissa segnaletica di orientamento e di sicurezza.

QUALITÀ E ACCREDITAMENTO

Fisio impegna quotidianamente personale e mezzi nella ricerca di metodi e procedure volte alla qualità della prestazione quale fattore di benessere e soddisfazione degli Utenti.

L'Istituto Fisio, accreditato con il SSN con delibera n° 49 - 8802 del 25/03/2003, offre a tutti gli Utenti il rispetto dei più alti standard qualitativi.

L'accreditamento è conferito a seguito di verifiche che valutano la qualità infrastrutturale e tecnologica (idoneità delle strutture, accuratezza e precisione dei risultati, modernità ed adeguatezza delle apparecchiature) e la qualità organizzativa (rapidità nell'esecuzione delle indagini diagnostiche e nelle terapie e nei relativi tempi di risposta, confort per il paziente, sicurezza nell'identificazione dei dati, tutela della privacy, politiche di gestione e aggiornamento del personale, programmi di manutenzione di attrezzature e impianti).

Fisio ha istituito dal 2001 un Ufficio Qualità.

Annualmente la Direzione in collaborazione con i Responsabili di Funzione, nel corso del Riesame della Direzione, definisce degli obiettivi di miglioramento della qualità per l'anno successivo e verifica il raggiungimento di quelli fissati per l'anno precedente; l'Ufficio Qualità coordina o collabora ai progetti di miglioramento definiti in tale sede.

Grande rilievo, nel percorso della qualità, è inoltre riservato a osservazioni, suggerimenti e reclami che provengono dall'Utente, dai suoi familiari e dalle associazioni che ne tutelano i diritti.

POLITICA AZIENDALE

La nostra Vision

“La persona al centro del nostro impegno”.

Approccio globale al paziente posto al centro di un percorso di cura e prevenzione personalizzato che si realizza attraverso un lavoro di équipe multidisciplinare e interdisciplinare.

Interpretiamo la prevenzione come strumento di cura.

La nostra Mission è il nostro valore distintivo

È precisa volontà della Direzione di Fisio SpA definire ed attuare strategie di miglioramento continuo che consentano alla struttura di raggiungere i massimi livelli di competitività e di flessibilità operativa prefissandosi degli obiettivi ispirati ai seguenti principi:

- alta professionalità, del personale che opera nell'Istituto, selezionati non solo in base alla propria specialità, ma soprattutto in base a criteri quali esperienza, qualità delle prestazioni erogate, conoscenza dei più

moderni protocolli e numero di interventi chirurgici eseguiti;

- efficienza, intesa quale razionale utilizzo delle risorse disponibili;
- efficacia, intesa quale raggiungimento degli obiettivi prefissati, in particolare per quelli definiti nel progetto riabilitativo;
- appropriatezza, intesa come interventi sanitari (preventivi, diagnostici, terapeutici, riabilitativi) correlati al bisogno del paziente (o della collettività), forniti nei modi e nei tempi adeguati, sulla base di standard riconosciuti, con un bilancio positivo tra benefici, rischi e costi;
- innovazione e sperimentazione, attraverso la collaborazione con università e centri di alta specialità ed il continuo investimento in risorse umane e tecnologiche;
- trasparenza, per garantire all'utenza il pieno accesso ai servizi offerti, nel rispetto dei diritti riconosciuti e degli standard definiti dalla struttura;
- soluzione delle problematiche, continuo impegno nell'affrontare e risolvere le problematiche rilevate dall'utente o emerse durante l'erogazione del servizio, anche mediante un'attenta analisi del grado di soddisfazione;
- comunicazione efficace, quale strumento determinante sia nell'attuazione degli interventi di educazione e promozione della salute sia per consentire la corretta visibilità delle proprie azioni;
- sicurezza, mediante la gestione del rischio clinico, nonché la pianificazione e la realizzazione di piani di manutenzione e di controlli periodici nel rispetto delle normative vigenti, al fine di creare e mantenere un ambiente di lavoro sicuro, sia per il personale operante sia per gli utenti;
- leadership, per creare e mantenere un ambiente interno che consenta a Direzione e Referenti di funzione di coinvolgere pienamente il resto del personale negli obiettivi stabiliti dall'organizzazione, anche mediante una chiara identificazione di compiti, responsabilità e mansioni di ciascuna figura professionale;
- coinvolgimento del personale, in ogni ambito a seconda della competenza, poiché costituisce l'essenza dell'organizzazione;
- personale qualificato e in continuo aggiornamento, per garantire al massimo livello le competenze degli operatori, attraverso la partecipazione degli stessi a corsi di formazione interni o esterni;
- gestione delle attività tramite il Sistema Organizzativo aziendale, che prevede la preventiva identificazione e correlazione dei processi aziendali;
- miglioramento continuo delle competenze tecnico professionali, dei servizi erogati, del grado di soddisfazione degli utenti, obiettivo permanente dell'Istituto;
- decisioni basate su dati oggettivi e indicatori, in quanto è migliorabile ciò che è misurabile. La nostra volontà è quella di mantenere nel tempo tali obiettivi.

PRINCIPI E VALORI FONDAMENTALI

L'Istituto Fisio si obbliga a rispettare e si impegna a far rispettare i seguenti principi.

Eguaglianza

Non esistono distinzioni discriminanti fondate sul sesso, sull'età, sulla religione, sulle idee politiche, sull'area geografica e culturale di appartenenza dell'Utente.

Imparzialità

Il personale sanitario, tecnico ed amministrativo dell'Istituto è tenuto a uniformare il proprio comportamento a criteri di massima professionalità, obiettività, giustizia e imparzialità, nel rispetto della dignità degli Utenti, indipendentemente dal loro status sociale e dalle loro disponibilità economiche. Tutti gli Utenti godono degli stessi diritti-doveri.

Continuità

I Medici e Operatori della struttura collaborano con i Colleghi che operano all'esterno della struttura (ospedalieri, specialisti, Medici di Medicina Generale e operatori del territorio).

Partecipazione

L'Istituto Fisio si impegna a comunicare ai suoi Utenti le informazioni utili per soddisfare tale diritto, inteso come diritto degli Utenti, in ogni momento, a verificare l'osservanza delle norme stabilite dalla legge e dai codici deontologici degli Ordini e dei Collegi professionali.



**Attività
e prestazioni
erogate**

PRESTAZIONI EROGATE

Poliambulatorio Specialistico

Direttore Sanitario: Dr. Lorenzo Morino

- Visita angiologica
- Visita cardiologica
- ECG
- Test da sforzo
- Visita ginecologica
- Pap test
- Visita medicina interna
- Visita ortopedica
- Servizio Infermieristico
- Psicologia
- Agopuntura

Recupero e Rieducazione Funzionale di 1° livello

Direttore Tecnico: Dr. Lorenzo Morino

- Visita fisiatrice

Terapie:

- Artrocentesi
- Infiltrazioni di sostanze terapeutiche
- Mesoterapia

Terapie rieducative:

- Massoterapia distrettuale riflessogena
- Massoterapia per drenaggio linfatico
- Pompages
- Rieducazione dei disturbi motori sensitivi a minor disabilità
- Rieducazione dei disturbi motori sensitivi a maggior disabilità
- Rieducazione perineale
- Rieducazione Posturale Globale
- Rieducazione respiratoria
- Kinesio Taping

Terapie manipolative:

- Mobilizzazione colonna vertebrale

Terapie strumentali:

- ● Elettrostimolazioni
- ● Elettroterapia antalgica (diadinamica, tens e interferenziale)
- Ionoforesi
- Laser a puntale
- ● Laser terapia antalgica
- ● Rieducazione strumentale dei disturbi motori sensitivi (pedana stabilometrica, sistemi di telemetria, isocinetica e artromot)
- Tecarterapia
- ● Terapia a ultrasuoni

Diagnostica per immagini di 1° livello

Direttore Tecnico: Dr. Roberto Gallo

- ● Radiologia generale
- ● Ortopantomografia
- ● Densitometria ossea
- ● Risonanza magnetica Aperta Osteoarticolare
- ● Ecografia addominale, delle parti molli, muscolo tendinee e osteoarticolare, tiroide e paratiroide, transvaginale
- ● Ecocardiogramma
- ● Ecocolor doppler degli arti superiori e inferiori (o distrettuale arteriosa o venosa)
- ● Ecocolor doppler dei tronchi sovraortici
- ● Onde d'urto

- Convenzionato SSN
- Privato

A photograph of a doctor in a white lab coat and stethoscope, looking intently at a computer monitor displaying an ultrasound image. The doctor is on the right side of the frame, and the monitor is in the center. The background is a clinical setting with a light-colored wall. The entire image has a blue-green color overlay. In the bottom left corner, there is white text.

L'offerta
dei
servizi

CONVENZIONI

Fisio SpA oggi rappresenta una delle strutture più valide e consolidate sia per l'attività di Poliambulatorio sia per la Radiodiagnostica. Rientra nella rete di strutture convenzionate alle quali si rivolgono i principali Fondi assicurativi e assistenziali per la copertura sanitaria dei propri iscritti. Con le convenzioni in forma diretta gli aderenti, possono in base alle caratteristiche del Fondo stesso, usufruire delle prestazioni senza corrispondere alcun importo, oppure versando una franchigia a seconda del proprio contratto. Per le convenzioni in forma indiretta, Fisio SpA ha concordato trattamenti e tariffe preferenziali con enti nazionali, locali, assicurazioni, fondi, aziende.

INFORMAZIONI E ACCOGLIENZA

L'Istituto è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 20.00. È possibile ottenere informazioni, in orario di ufficio, telefonando al numero 011/6635900, visitando il sito www.centromedicofisio.it oppure rivolgendosi direttamente alla Reception e ritirando il materiale informativo aggiornato a disposizione del pubblico (Carta dei Servizi, depliant informativi, ecc.).

MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Le prestazioni in Fisio SpA possono essere prenotate e conseguentemente erogate:

- in regime convenzionato con il SSN, con impegnativa del Medico di Medicina Generale e il Progetto Riabilitativo redatto dal Fisiatra (in caso di prenotazione di prestazioni di fisiochinesiterapia).
- in regime privato, con prescrizione medica, anche se eseguite a pagamento (ad eccezione delle visite specialistiche per le quali non è necessaria alcuna prescrizione).
- in regime convenzionato con Fondi assicurativi e assistenziali, secondo modalità variabili a seconda del Fondo con cui il paziente è assicurato.

MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI CONVENZIONATE

Prenotazione delle prestazioni

Le prestazioni possono essere prenotate:

- di persona presso la Reception Generale dell'Istituto.
- telefonicamente o attraverso il sito www.centromedicofisio.it

Al momento della prenotazione della prestazione è necessario presentare:

- L'impegnativa del Medico di Medicina Generale, che ha validità 180 giorni dalla data di emissione, contenente generalità dell'assistito, priorità di prestazione, quantità di prestazione, segmento corporeo, quesito diagnostico o diagnosi congrui al tipo di prescrizione, l'eventuale esenzione al pagamento del ticket (INAIL o per patologia).
- Il Progetto Riabilitativo redatto dal Fisiatra (in caso di prenotazione di prestazioni di fisiochinesiterapia).

Il pagamento dell'eventuale ticket è effettuato presso gli sportelli della Reception Generale tramite contanti, bancomat, carta di credito, satypay e assegno.

Accesso alle prestazioni

Tutte le informazioni necessarie e indispensabili all'effettuazione delle prestazioni sono riportate sui fogli di prenotazione rilasciati all'atto della prenotazione delle stesse.

MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI PRIVATE

Prenotazione delle prestazioni

Le prestazioni possono essere prenotate:

- di persona presso gli sportelli dell'Istituto.
- telefonicamente o via web tramite il sito www.centromedicofisio.it

Al momento della prenotazione della prestazione è necessario presentare la tessera sanitaria e la richiesta del Medico ad esclusione delle visite specialistiche.

Per le terapie è necessario il pagamento anticipato (se di persona, al momento della prestazione; in caso di prenotazione telefonica o via web, all'arrivo in istituto) delle seguenti sedute:

- n. 2 in caso di terapie di tecarterapia, RPG, rieducazione, pompages, linfodrenaggio, massoterapia e laser a puntale.
- l'intero ciclo di prestazioni in caso di terapie di ionoforesi, ultrasuoni, elettroterapia antalgica ed elettrostimolazione.

Tutte le indicazioni relative al pagamento delle sedute successive sono contenute nei fogli di prenotazione rilasciati al paziente.

Accesso alle prestazioni

Tutte le informazioni necessarie e indispensabili all'effettuazione delle prestazioni sono riportate sui fogli di prenotazione rilasciati all'atto della prenotazione delle stesse.

MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI TRAMITE FONDI ASSICURATIVI - ASSISTENZIALI

Le attività di prenotazione e di conseguente erogazione delle prestazioni tramite i Fondi assicurativi e assistenziali sono espletate con modalità variabili a seconda del Fondo con cui il paziente è assicurato.

L'elenco dei Fondi convenzionati con Fisio è affisso in bacheca presso la Reception Generale ed è disponibile sul sito www.centromedicofisio.it.

GESTIONE DISDETTE

Gli utenti devono comunicare l'impossibilità ad effettuare la prestazione entro il giorno precedente all'erogazione della prestazione, per consentire di assegnare il posto a un altro paziente.

La disdetta può essere data presso un qualsiasi sportello di prenotazione o chiamando il numero 011/6635900, attendendo il risponditore automatico e digitando 4 oppure attraverso il sito www.centromedicofisio.it nella pagina "Contatti", alla voce "disdici prenotazione".

In caso di mancata disdetta:

- per le prestazioni erogate in convenzione con il S.S.N. è prevista una sanzione pari al costo della prestazione, anche se il paziente è esente dal pagamento del ticket per reddito o patologia (D.G.R. n. 14-10073 del 28/07/2003).
- per le prestazioni private, il paziente perde l'importo versato anticipatamente per le sedute fisioterapiche per cui non si è presentato. Qualora l'impossibilità ad effettuare la prestazione prenotata sia dovuta ad evento imprevisto ed improvviso, è possibile evitare le sanzioni di cui sopra producendo i seguenti documenti:
 - assenza per malattia: certificato medico, certificato di Pronto Soccorso, dichiarazione di ricovero;
 - assenza per motivi di lavoro: dichiarazione del datore di lavoro;
 - assenza per motivi di famiglia: certificato medico di malattia dei congiunti, certificato di morte o di eventuale ricovero;
 - altro: es. guasto dell'autovettura (fattura del meccanico).

Tale documentazione può essere consegnata direttamente presso gli sportelli della Reception Generale o inviata via mail a info@centromedicofisio.it.

Le terapie in convenzione con il SSN non eseguite per cui non è stata data disdetta con il necessario preavviso non potranno essere recuperate.

I recuperi potranno consistere in massimo n. 2 sedute per ciclo di trattamenti, non potranno essere garantiti e, trattandosi di sedute straordinarie, non sarà possibile assicurare continuità né sul giorno, né sull'ora, né sul terapista, né sulla palestra.

RACCOMANDAZIONI PER L'UTENZA

Uso di apparecchi di telefonia mobile

Presso l'Istituto è consentito l'uso di telefoni cellulari.

Durante le prestazioni, i telefoni devono essere disattivati; se per il paziente è indispensabile rimanere reperibile, il cellulare deve essere impostato in modalità silenziosa.

Divieto di fumo

In tutti i locali dell'istituto vige il divieto di fumo, sia di sigarette tradizionali che elettroniche.

Prevenzione atti di violenza nei confronti degli operatori

Si ricorda che aggredire verbalmente e/o fisicamente il personale in servizio costituisce reato (art. 610 e 612 del Codice Penale), pertanto gli atti di violenza saranno perseguiti per legge.

SERVIZI AMMINISTRATIVI DI INTERESSE PER L'UTENZA

Rilascio di dichiarazioni e certificazioni

La Dichiarazione a fini assicurativi o medico-legali deve essere richiesta l'ultimo giorno di ogni singola prestazione o ciclo di prestazioni. La Dichiarazione per Datore di Lavoro/mutua deve essere richiesta ogni giorno a prestazione effettuata.

Consegna dei referti

I referti, o meglio gli esiti degli esami eseguiti, sono consegnati al termine delle prestazioni stesse ad esclusione degli esami a raggi X, a RM e densitometria. Se il ritiro avviene nei giorni successivi all'esame, il paziente dovrà esibire allo sportello, insieme al documento d'identità, il modulo ritiro referti regolarmente compilato in tutte le sue parti. Se non s'intende ritirare di persona l'esito degli esami, è possibile delegare qualcuno di fiducia, compilando lo spazio a ciò dedicato sul modulo ritiro referti o richiederne la spedizione a domicilio tramite corriere (servizio a pagamento).

L'IGIENE

Al fine di garantire le migliori condizioni igienico-sanitarie i locali e le attrezzature sono disinfettati come da pianificazione del Sistema Qualità. I flussi di raccolta e di distribuzione garantiscono la costante separazione tra materiale sporco e pulito. I locali sono mantenuti costantemente in ottime condizioni di pulizia; i servizi igienici, in particolare, sono puliti con due passaggi fissi giornalieri.

LA SICUREZZA

La Direzione si impegna a garantire le misure necessarie per la sicurezza delle strutture e degli ambienti, sia in regime di normalità operativa che in caso di emergenze.

- L'Istituto Fisis in ottemperanza al D.Lgs. 81/2008, ha istituito il Servizio di Prevenzione e Protezione che ha predisposto il Documento sulla Valutazione dei Rischi.
- La struttura adotta misure atte a regolamentare le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria (come previsto dai rispettivi manuali tecnici) di apparecchiature, impianti e infrastrutture.
- L'Istituto ha predisposto un piano integrato di interventi da attuare in caso di emergenza interna e/o evacuazione, per limitare quanto più possibile i danni a persone, strutture e infrastrutture.

La struttura si impegna a tutelare i diritti degli Utenti che le si rivolgono e ad istituire forme efficaci di comunicazione e collaborazione con essi.

A photograph of two women in a clinical or office setting. The woman on the left is wearing a white lab coat over a light-colored shirt and has her hair tied up. She is smiling and looking towards the woman on the right. The woman on the right is wearing a dark-colored top and is seen from the side, looking back at the first woman. The background is a plain, light-colored wall. The entire image has a blue tint.

Meccanismi
di tutele
e verifica

Rapporto
con gli utenti

L'UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) è la struttura attraverso cui la Direzione ha un contatto diretto con l'utenza ed è il luogo di opportunità/incontro tra l'Utenza, che può comunicare

le proprie esperienze e percezioni positive o negative, e l'istituto, che può verificare la validità della propria organizzazione e fare tesoro delle occasioni di miglioramento offerte dal dialogo e dall'ascolto attivo.

La funzione di U.R.P. è svolta dal Direttore Esecutivo, in collaborazione con la Segreteria di Direzione, che riceve previo appuntamento; può essere contattato via internet direttamente all'indirizzo e-mail urp@centromedicofisio.it.

SUGGERIMENTI E RECLAMI

Gli Utenti possono manifestare un apprezzamento ovvero presentare un suggerimento/ reclamo sia verso atti e comportamenti da parte del personale Fisio SpA (sia per gli aspetti comportamentali che per quelli professionali) ovvero per carenze organizzative dell'Istituto.

L'eventuale contestazione deve essere effettuata entro 15 giorni da quando l'Utente è venuto a conoscenza del fatto contestato, in forma precisa, preferibilmente per iscritto e con tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare l'accertamento di quanto segnalato, secondo le modalità specificate di seguito:

- Tramite il modulo per i "Reclami suggerimenti apprezzamenti" (M1402-2), disponibile sul bancone vicino alla Direzione Sanitaria, presso cui si trova anche la buca per le lettere in cui depositarlo, una volta compilato.

- Lettera in carta semplice (sia inviata per posta che consegnata a mano) indirizzata all'Ufficio Relazioni col Pubblico .

- E-mail o pec.

- Colloquio/telefonata con il personale dell'Ufficio Relazioni col Pubblico. La gestione della segnalazione compete al U.R.P., in collaborazione con il Responsabile Qualità.

La segnalazione va inviata alla C.A Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) con una delle seguenti modalità:

via Lettera: Fisio SpA - Via Nizza, 218 - 10126 Torino

via mail all'indirizzo: urp@centromedicofisio.it

via pec: fiospa.centromedico@pec.it

Entro 8 giorni è fornita risposta al reclamo. Nel caso di particolari richieste che comportino un'approfondita analisi, entro gli 8 giorni sarà comunque inoltrata all'Utente una lettera nella quale si spiegano le ragioni della necessità di tempi più lunghi per l'espletamento della pratica.

DIRITTI DELL'UTENTE

La Carta dei Servizi di Fisio è stilata in collaborazione con Anisap Piemonte e con il Tribunale dei diritti del malato - Cittadinanzattiva del Piemonte assumendo la Carta Europea dei diritti del Malato i cui principi sono elencati di seguito:

- **Diritto a misure preventive:** Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.
- **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.
- **Diritto all'informazione:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.
- **Diritto al consenso:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo 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 alle sperimentazioni.
- **Diritto alla libera scelta:** Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.
- **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.
- **Diritto al rispetto del tempo dei pazienti:** Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

- **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 standard ben precisi.
- **Diritto alla sicurezza:** Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.
- **Diritto all'innovazione:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.
- **Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari:** Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.
- **Diritto a un trattamento personalizzato:** Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.
- **Diritto al reclamo:** Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.
- **Diritto al risarcimento:** Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

DOVERI DELL'UTENTE

- **Dovere di collaborazione:**
 - avvisare della rinuncia alla prenotazione;
 - controllare la presenza di errori nella documentazione ricevuta dall'Istituto Fisio;
 - rispettare i locali e le attrezzature;
 - segnalare eventuali disfunzioni;
 - consultare ed attenersi alle disposizioni dell'Istituto Fisio;
 - rispettare gli altri pazienti e il personale sanitario;
 - rendersi consapevoli che qualsiasi diritto prevede sempre l'osservanza contemporanea di un dovere.

COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO

FISIO CENTRO MEDICO LINGOTTO SpA

Via Nizza, 218

10126 Torino

Per prenotazioni:

- www.centromedicofisio.it
- tel. 011 6635900
- di persona: via Nizza 218 - dalle 8,30 alle 19,30

In treno

Dalla stazione Torino Porta Nuova - Linea 1 Metropolitana direzione Lingotto - Stazione "Spezia"

In autobus

Fermata Spezia (Via Nizza): linee 1, 17, 17/,18, 34 e 35

In metropolitana

Linea 1 Metropolitana - Stazione "Spezia"

Parcheggi a pagamento vicini all'Istituto

Parcheggio Eatly - Via Nizza 230/14

Parcheggio Lingotto Presso 8 Gallery

Parcheggio C.T.O. Unità Spinale - via Zuretti, 24

Parcheggio Bacigalupo - Corso Spezia, 44

Approvata da D.C.

rev. 6

Data emiss.: 18.3.2024