

# Carta dei servizi de La Contea

## Cos'è la carta dei servizi?

Negli ultimi anni è stato introdotto nel Servizio Sanitario Nazionale il principio secondo il quale è necessario migliorare il rapporto con il cittadino/utente, adeguando le prestazioni alle Sue reali esigenze, non solo sanitarie in senso stretto, ma anche il tipo relazionale e di fruizione dei servizi. La Carta dei Servizi rappresenta per ogni azienda o Ente Pubblico un obbligo di onestà verso i cittadini, una garanzia di chiarezza ed una corretta informazione su quello che si è in grado di offrire.

I principi fondamentali ai quali la Carta dei Servizi deve ispirarsi sono quelli di:

- Uguaglianza e Imparzialità – i servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua e religione, status sociale, razza, opinioni politiche, condizioni di salute
- Rispetto – ogni cittadino-paziente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.
- Diritto di Scelta – ogni cittadino-paziente ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere fra i soggetti che erogano il servizio.
- Partecipazione – il paziente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.
- Efficacia ed efficienza – i servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino-paziente, evitando sprechi che andrebbero a danno della collettività.
- Continuità – l'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni.

## Informazioni sui servizi erogati

### Orari Accettazione

Dal lunedì al venerdì – dalle ore 8:30 alle ore 12:00 – dalle ore 14:30 alle ore 17:30

Sabato – dalle ore 8:30 alle ore 12:00

### Servizio Prenotazione Presa in carico del paziente

Le visite e le terapie vengono presentate di persona o telefonicamente, muniti di prescrizione del medico curante e tessera sanitaria.

Presentandoti presso la nostra struttura, prima di tutto, si ritira il numero per:

- Ottenere informazioni
- Prenotare
- Effettuare pagamenti ticket

## **Iter per effettuare le terapie**

Il paziente deve presentarsi all'accettazione munito di impegnativa del medico di base/specialista e tessera sanitaria, l'incaricato verifica la correttezza dell'impegnativa, i dati anagrafici, compila la cartella clinica, e dopo aver fatto firmare il documento della legge sulla privacy, invia il paziente (munito di foglio di accettazione, numero di ambulatorio e numero progressivi di visita) dal Medico della struttura per la visita; il quale prescrive uno o più cicli e fa firmare il consenso informato. Il paziente ritorna all'accettazione (sportello cassa) dove gli viene assegnato il periodo di cura ed effettua il pagamento della prestazione.

Al paziente viene consegnata una copia della cartella clinica con indicata la prenotazione delle terapie.

## **Normative su Ticket e pagamenti in regime di convenzione SSN**

Nel caso di prestazioni previste dal nomenclatore tariffario della Regione Veneto ed erogate dalla struttura in regime di convenzione con il S.S.N.:

- per i cittadini non esenti il ticket va pagato su tutte le prestazioni ambulatoriali convenzionate presso la struttura per un massimo di € 36,15 per impegnativa per la fisioterapia e € 55,00 per le cure termali
- per i cittadini esenti i criteri di esenzione sono i seguenti:
  - Soggetti disoccupati – rientrano nella categoria dei “disoccupati esenti” i soggetti, iscritti ai Centri per l'Impiego, che sono alla ricerca di una occupazione purchè appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo lordo riferito all'anno precedente non superiore ad Euro 8.263,31 aumentato ad Euro 11.362,05 in presenza di coniuge non legalmente ed effettivamente separato, ulteriormente incrementato di Euro 516,46 per ogni figlio a carico. L'esenzione è estesa anche ai familiari a carico.
  - Esenzione per età e reddito - sono esenti i cittadini di età inferiore a 6 anni e di età superiore ai 65 anni appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo lordo riferito all'anno precedente non superiore ad Euro 36.151,98. L'esenzione è personale e quindi non può essere estesa ai familiari a carico. L'interessato (o un suo sostituto nei casi previsti dagli artt. 4 e 5 del D.P.R. 445/2000) deve dichiarare la condizione reddituale su apposito modulo.
  - Titolare di pensione al minimo - sono esenti i cittadini titolari di pensione al minimo di età superiore a 60 anni e i familiari a carico, purchè appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo lordo riferito all'anno precedente non superiore ad Euro 8.263,31 aumentato ad Euro 11.362,05 in presenza di coniuge non legalmente ed effettivamente separato, ulteriormente incrementato di Euro 516,46 per ogni figlio a carico. L'interessato (o un suo sostituto nei casi previsti dagli artt. 4 e 5 del D.P.R. 445/2000) deve dichiarare la condizione reddituale su apposito modulo.
  - Titolari di pensione o assegno sociale, di età superiore ai 65 anni – sono esenti i cittadini italiani che hanno compiuto i 65 anni di età e beneficiano di pensione o assegno sociale. L'esenzione è estesa anche ai familiari a carico.

## **Modalità di pagamento**

I pagamenti presso la nostra struttura devono essere effettuati prima della visita medica e dell'erogazione delle cure. I pagamenti possono essere effettuati anche mediante carta di credito o bancomat. In caso di impossibilità ad usufruire della prestazione il paziente deve comunicarlo con congruo anticipo.

## **Rapporto con i pazienti**

Nei rapporti con i pazienti il personale dello Stabilimento si impegna alla massima cortesia. I dipendenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto diretto con gli utenti che nelle comunicazioni telefoniche, si impegnano inoltre ad agevolare i pazienti sulla fruizione dei servizi.

## **Raccolta suggerimenti e segnalazione reclami**

Per il nostro Stabilimento è molto importante conoscere il livello di soddisfazione del paziente, per permettere di instaurare un rapporto di collaborazione e di fiducia reciproca.

Per valutare il raggiungimento della qualità e degli obiettivi lo Stabilimento "La Contea" esegue apposite verifiche.

Lo Stabilimento rileva il grado di soddisfazione della clientela sui servizi erogati attraverso:

Informazioni raccolte dai contatti con i pazienti

I contenuti dei reclami pervenuti e degli appositi questionari che i pazienti possono restituire compilati

## **Trattamento dei dati personali**

Ai sensi dell' art.13 del Regolamento Europeo 2016 /679 del 27 aprile 2016 contenente il "Codice in materia di protezione dei dati personali", la nostra struttura garantisce un trattamento dei dati personali dei pazienti nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati.

Quando per la prima volta si rivolgerà a questa struttura, le verrà chiesto di dare il suo consenso al trattamento dei dati personali.

## **Diritti dei pazienti**

Il paziente ha diritto di essere trattato con cura ed attenzione nel rispetto della dignità umana.

Ha diritto di ottenere:

informazioni dal personale competente relative ai servizi erogati

informazioni chiare e complete dal sanitario che lo segue

che i dati relativi alla sua patologia rimangano segreti

## **Doveri dei pazienti**

Il paziente quando accede al nostro stabilimento è invitato a tenere un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti, collaborando con il personale medico, tecnico e la direzione e curando il rapporto di fiducia verso il personale sanitario indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico.

È dovere di ogni paziente:

informare tempestivamente sulla propria intenzione di rinunciare ai servizi programmati

rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi

rispettare gli orari e l'organizzazione previsti dallo Stabilimento.

## **Elenco dei servizi sanitari erogati dallo Stabilimento**

- Training della deambulazione
- Laserterapia
- Elettromagnetoterapia
- Elettrostimolazioni
- Correnti elettriche:
  - Galvanoterapia\*
  - Elettromagnetoterapia\*
  - Elettrostimolazioni\*
  - Interferenziali\*
  - Diadinamiche\*
- Kinesiterapia ed esercizi posturali\*
- Massoterapia\*
- Correnti interferenziali\*
- Ultrasuonoterapia\*
- Esercizi posturali\*
- Compex\*
- Ionoforesi\*
- Diatermia\*
- Laser Hilt Therapy\*
- Rieducazione funzionale per patologia semplice
- Rieducazione funzionale per patologia complessa
- Trazione scheletrica\*
- Idrokinesiterapia\*

## **Cure Termali**

- Fangoterapia
- Bagnoterapia
- Grotta sudorifera
- Idromassaggio
- Cure Inalatorie e Insufflatorie
- (inalazioni – aerosol – humages – docce nasali
- irrigazioni nasali – insufflazioni – politzer)

## **Visite Specialistiche**

- Visita Fisiatrica
- Visita Ortopedica\*
- Visita Dermatologica\*
- Visita Reumatologica\*
- Visita Oculistica\*
- Visita Allergologica\*
- Visita Medicina dello sport\*
- Visita Otorinolaringoiatrica\*
- Visita Chirurgia vascolare\*
- Visita Cardiologica\*

*N.B.: Non Convenzionate.*

**Cure fangoterapiche indicate per:**

Osteoartrosi e altre forme degenerative

Reumatismi extra articolari

**Cure inalatorie indicate per:**

Bronchiti – Sinusiti – Laringofaringiti

**Insufflatorie indicate per:**

Otiti – Stenosi tubariche

**Percorso vascolare indicato per:**

Insufficienza venosa

Postumi di flebopatie croniche

Varici arti inferiori

**Cure Fisioterapiche indicate per:**

malattie artroreumatiche

malattie neuromotorie

malattie post-traumatiche

post-intervento chirurgico/ortopedico

**Dati aziendali****Ragione Sociale:**

TERME DI BATTAGLIA SRL “LA CONTEA”

**Direttore Sanitario:**

CHIAPPETTA Dott. ANTONIO

**Medici specialisti ORL:**

CHIAPPETTA Dott. ANTONIO

LUNGHI Dott. MARCELLO

MAGAROTTO Dott. STEFANO

**Medici specialisti:**

CATOZZO Dott. LUCA - Pneumologo

VEZZU' Dott. MARISTELLA - Reumatologa

MOTTERLE Dott. LAURA - Oculista

VISONA' Dott. ENRICO- Ortopedico

FORMICHI Dott. MARCO - Cardiologo

CASSIN Dott. ENRICO - Dermatologo

**Tecnico Audiometrista:**

PREVIATO Dott. CHIARA

**Medici Termalisti:**

DUREGON Dott. MICHELA

**Responsabile Reparto di Fisioterapia:**

BARBETTA Dott. GIOVANNI

**Medico Medicina Fisica e Riabilitativa:**

BARBETTA Dott. GIOVANNI

Realizzata con la collaborazione del Centro Studi Termali "Pietro D'Abano" e dell'Associazione ANTEAS nella figura della Presidente Dott.ssa Bevilacqua Velia.

	<b>IMPEGNI PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI</b>	<b>INDICATORI</b>	<b>STANDARD</b>	<b>MONITORAGGIO 2021</b>
<b>UMANIZZAZIONE</b>	Garantire rispetto delle specificità etniche e culturali	disponibilità di personale con conoscenza delle lingue maggiormente parlate in zona	Presenza del personale	100%
<b>INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE</b>	Cura della comunicazione clinica (consenso informato, operatore di riferimento per alcune categorie di pazienti)	a)% pazienti che dichiarano che durante l'accettazione e la visita hanno ricevuto informazioni adeguate sulle proprie condizioni di salute o sui trattamenti cui sono stati sottoposti (questionario di gradimento) b) presenza nella cartella clinica di registrazione di consenso informato per prestazione con informativa.	a) 80% pazienti che dichiarano che hanno ricevuto informazioni adeguate sulle proprie condizioni di salute o sui trattamenti cui sono stati sottoposti b) controlli cartelle cliniche	a) 92,00% b) 100%
<b>ASPETTI RELAZIONALI</b>	Garantire il miglioramento dei rapporti tra gli utenti ed il personale a contatto con essi	N° reclami / N° totale dei pazienti	% reclami inferiore 1%	0,5%
<b>TEMPI E ACCESSIBILITÀ</b>	Facilitazione delle modalità di prenotazione	a) varie modalità di prenotazione: sportello, telefono, cup b) orario di prenotazione (sportelli e/o telefono): 1. apertura superiore a 39 ore settimanali, 2. orario continuato, 3. apertura di sabato, 4. apertura alle 8.00. chiusura dopo le 17	a) Disponibilità modalità di prenotazione b) conferma orari	a) 100% b) 100%
<b>TUTELA, ASCOLTO E VERIFICA</b>	Garantire l'esistenza di una procedura per la gestione dei reclami che rispetti il tempo massimo risposta di 7 gg e che utilizzi l'analisi dei reclami per migliorare la qualità dei servizi	a) presenza di procedura per gestione reclami b) azioni di miglioramento a seguito della rilevazione di criticità individuate a seguito dell'ascolto dei cittadini c) N° azioni di miglioramento/N° reclami fondati presentati per gli aspetti organizzativi d) predisposizione relazione annuale e) % N° reclami a cui è stato risposto entro 7gg / N° totale risposte	a) esistenza procedura b) almeno una azione di miglioramento c) % di azioni di miglioramento realizzate rispetto ai reclami fondati pervenuti d) presenza in riesame direzione e) 100% di risposte entro 7 gg.	a) 100% b) 90% c) 68% d) 100% e) 100%
<b>TUTELA DELLA PRIVACY</b>	Garantire un trattamento dei dati personali dei pazienti nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati ai sensi dell'art.13 del Regolamento Europeo 2016 /679 del 27 aprile 2016 contenente il "Codice in materia di protezione dei dati personali"	a) adeguata informativa a disposizione dell'utente b) presenza di consenso al trattamento dati in sede di accettazione	a) Presenza informativa b) Presenza consenso	a)100% b)100%
<b>TRASPARENZA LISTE D'ATTESA</b>	Garantire la corretta gestione delle liste d'attesa in base alla priorità prescritta	a) aderenza al sistema provinciale CUP b) Controlli da parte del NAC	a) 100% impegnative gestite tramite CUP b) 92% controlli da parte del NAC	a)100% b) 97%