

Carta dei Servizi

La presente *Carta dei Servizi* intende fornire all'Utente oltre alle indicazioni pratiche sui servizi e le modalità per accedere al centro, uno strumento di informazione sulle politiche e gli obiettivi dell'attività di *Mi.Ria.M. s.r.l.* che si impegna a fornire un servizio, in tutti i suoi aspetti, conforme ai principi fondamentali riportati di seguito.

CHI SIAMO

Mi.Ria.M. s.r.l. è una realtà che nasce nel febbraio del 2018 per volontà del titolare dr. Ferruccio Cervato che, con la collaborazione di autorevoli e qualificati specialisti, ha dato vita ad un centro medico che si propone quale centro di riferimento di eccellenza per la medicina fisica e riabilitativa.

Il benessere del paziente è al centro dell'attività di Mi.Ria.M. s.r.l.,

Per questo motivo il centro investe quotidianamente risorse nell'innovazione tecnologica, nell'aggiornamento metodologico e nella formazione del personale, convogliando energie e risorse per offrire un'ampia gamma di prestazioni e servizi di alto livello qualitativo per il conseguimento all'obiettivo principale: LA SALUTE DEL PAZIENTE.

La sede principale è ubicata al primo piano di un edificio destinato ad attività commerciale, dispone di una palestra riabilitativa attrezzata, di ambulatori e altri spazi dedicati all'erogazione delle terapie fisiche.

La struttura di Barbarano Mossano è ubicata a piano terra di un immobile abitativo in posizione centrale del paese.

La Direzione Sanitaria della struttura di Barbarano Mossano è affidata al Dottor Ferruccio Cervato.

La Direzione Sanitaria della struttura di Arzignano è affidata al Dottor Giuseppe Caraccio.

SEDE E CONTATTI

Mi.Ria.M. s.r.l. – Arzignano (VI)

Via Giuriolo 3

Tel. 0444663723

Mail: info@misureriabilitativemoderne.it

Sito Internet: www.misureriabilitativemoderne.it

Mi.Ria.M. s.r.l. – Barbarano Mossano (VI)

Via Adelchi Carampin 10

Tel. 0444776074

Mail: fisiovicentina@misureriabilitativemoderne.it

Sito Internet: www.misureriabilitativemoderne.it

SERVIZI FORNITI

Presso i centri vengono erogate le seguenti prestazioni:

riabilitazione funzionale per patologia semplice e complessa, riabilitazione ortopedica, riabilitazione del rachide, riabilitazione neurologica, ultrasuono terapia, elettroterapie, magnetoterapia, laser, tecar terapia, studio neurofisiologico degli arti superiori ed inferiori (elettromiografia), visite specialistiche di medicina fisica e riabilitativa (fisiatriche).

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

La prenotazione può essere effettuata telefonicamente o di persona:

a) nel primo caso sarà necessario telefonare al n° 0444663723 o al n° 0444776074 per verificare se la struttura potrà erogare la prestazione richiesta. In caso negativo il nostro

Personale fornirà l'indicazione di rivolgersi alla AULSS di competenza, con particolare riferimento al CUP aziendale;

- b) in caso di prenotazione di persona l'Utente, dopo essersi accertato della possibilità di erogazione della prestazione richiesta da parte della struttura, procederà a rilasciare i propri dati personali e fisserà l'appuntamento, ricevendo un promemoria per il giorno e ora di esecuzione della prestazione. Nel caso in cui la struttura non fosse in grado di erogare il servizio richiesto, il nostro Personale fornirà l'indicazione di rivolgersi alla AULSS di competenza, con particolare riferimento al CUP aziendale.

CALENDARIO DI APERTURA

Le strutture osservano il seguente orario di apertura:

Mi.Ria.M Arzignano dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 19:00.

Mi.Ria.M. Fisiovicentina dal lunedì al venerdì: 8.30 - 12.30 e 15.30 - 19.00.

MODALITA' DI PAGAMENTO

Il pagamento delle prestazioni va eseguito all'atto dell'accettazione dell'Utente, prima dell'esecuzione della prestazione. Verrà rilasciata regolare fattura a quietanza. Il pagamento potrà essere effettuato in contanti, assegno, POS e Carta di Credito.

RECLAMI

Mi.Ria.M. srl offre all'utente la possibilità di rilevare reclami, suggerimenti e altre osservazioni con riferimento al servizio ricevuto. Lo strumento messo a disposizione dell'Utente per tale attività è il modello dei reclami e dei suggerimenti, a disposizione presso il servizio di accettazione. Il reclamo (o suggerimento di miglioramento) potrà essere espresso anche verbalmente e il personale procederà a trascriverlo su detto modello che sarà analizzato dalla Direzione con cadenza mensile. La struttura mette a disposizione dell'Utente anche un servizio U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico) che risponde o può essere contattato al numero 04441931959 oppure tramite mail al seguente indirizzo di posta elettronica: info@misureriabilitativemoderne.it.

INFORMAZIONI GENERALI

La sicurezza del Paziente

La centralità e il benessere dell'Utente è nostra precisa mission e, per garantire il raggiungimento dell'obiettivo, LA struttura attua la "messa in sicurezza del paziente": uscita di sicurezza adeguatamente segnalata, esposizione del piano di evacuazione, presidi antincendio dove previsti e periodicamente verificati, avvisi di comportamento, Personale specificatamente formato per affrontare eventuali situazioni di emergenza e dotati delle indispensabili attrezzature per il primo intervento: sono elementi che contribuiscono ad offrire all'Utente la massima garanzia di un intervento di emergenza immediato ed efficace.

Inoltre, le attrezzature elettromedicali utilizzate per erogare le prestazioni, non solo sono tecnologicamente all'avanguardia, ma anche periodicamente verificate sotto il profilo funzionale e di sicurezza elettrica garantendo un utilizzo in massima sicurezza per l'operatore e per l'Utente, oltre che garantire una efficace erogazione della prestazione.

Infine, la sicurezza e il benessere dell'Utente sono garantiti da una condizione ambientale confortevole e da adeguata luminosità naturale in tutte le strutture, che sono facilmente accessibili e prive di barriere architettoniche.

Tutto il personale di Mi.Ria.M. ha svolto un corso di Primo Soccorso – First Aid: Bls/D, Basic Life Support, Defibrillation and Triage della durata di 20 ore.

MI.RIA.M. mette in atto tutte le azioni necessarie a garantire la massima sicurezza del paziente, limitando il rischio di avvento avverso. Si ritiene, quindi, utile informare l'Utente il paziente non autosufficiente, parzialmente autosufficiente e/o momentaneamente non autosufficiente: essi o deve essere accompagnato presso il reparto riabilitativo da persona accompagnatrice. La responsabilità del personale sanitario decorre dall'orario di inizio trattamento a quello della fine dello stesso (presa in carico). Alla fine del

trattamento il paziente sarà restituito all'accompagnatore. Da questo momento in poi MI.RIA.M non sarà più responsabile per eventuali danni causati da caduta e/o da qualsiasi altro evento avverso non derivato da evidente mancanza strutturale. Così, allo stesso modo, GVDR non sarà responsabile per danni derivati al paziente nel caso in cui lo stesso venisse lasciato presso la sala di attesa in assenza di accompagnatore. Nello spogliatoio il paziente deve essere accompagnato da persona autosufficiente per assisterlo in eventuali operazioni di vestizione e svestizione. Per l'accesso alle piscine è assolutamente necessario rispettare le regole espresse nei cartelli affissi nei locali. Per tutto quanto non esplicitamente contemplato al presente articolo valgono le informative affisse nei locali della struttura, pubblicate nella Carta dei Servizi e sul sito web www.misureriabilitativemoderne.it

La privacy

La particolare raccolta di dati non solo anagrafici, ma anche inerenti lo stato di salute dei cittadini, comporta estrema attenzione nel loro trattamento. Presso la reception è affissa l'informativa per l'Utente. L'informativa e tutto il processo di gestione del dato personale e sensibile è conforme al dettato di cui al D. Lgs. 196/2003. L'Utente, comunque, può sempre richiedere copia cartacea dell'informativa o procedere allo scarico della stessa direttamente dal sito internet www.gvdr.it, sezione documenti. Il personale delle strutture pone, inoltre, la massima attenzione nelle comunicazioni che riguardano i minori, così come previsto dalla Convenzione di New York sui diritti del fanciullo (Legge 176/1991).

L'Utente minorenni

L'Utente minorenni ha diritto all'erogazione della prestazione solo se accompagnato dai genitori o da chi esercita la patria potestà. Eventuali esiti sullo stato di salute dell'Utente minorenni sono comunicati e consegnati direttamente ai genitori o a chi esercita la patria potestà, i quali potranno assistere all'erogazione della prestazione.

L'UTENTE HA IL DOVERE DI:

- avere la prescrizione medica per poter eseguire le prestazioni richieste;
- avere la tessera sanitaria e, se richiesto, esibirla al nostro personale;
- rispettare le regole della struttura in termini di cortesia, educazione, riservatezza;
- prendere visione e leggere gli avvisi all'utente affissi presso la struttura;
- rispettare le indicazioni del personale della struttura in merito alla preparazione all'esecuzione della prestazione o all'abbigliamento da indossare per attività di riabilitazione (es.: palestra);
- osservare norme igieniche personali dettate dai principi della civile convivenza con altri Utenti;
- rispettare la precedenza di chiamata

Come valutiamo il vostro gradimento ...per aiutarci a migliorare

Mi.Ria.M. ha come mission il benessere dell'Utente e, al fine di raggiungere gli obiettivi di miglioramento continuo, necessita del vostro aiuto. Per questo motivo presso la reception è presente un questionario per la rilevazione del gradimento.

Lo strumento, completamente anonimo, vi darà la possibilità di esprimere il grado di soddisfazione ed indicare su quali aspetti (organizzativi, di struttura, di ambiente) poter migliorare il servizio, fornendo osservazioni e suggerimenti.

Esso potrà essere consegnato presso l'accoglienza, oppure direttamente imbucato nell'apposita cassetta presente in struttura.

Il questionario proporrà domande relative al comportamento del personale (amministrativo e sanitario), ai tempi di attesa, alla completezza delle informazioni ricevute, alla prestazione sanitaria, ad aspetti ambientali.

Potranno essere effettuate interviste di gradimento condotte da personale esterno qualificato per una più completa raccolta di informazioni necessarie al miglioramento dei servizi.

PRINCIPI GENERALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

Ispirandosi ai doveri etici ed istituzionali che, assieme alla mission giustifica l'esistenza di Mi.Ria.M., questa adotta e mette in atto tutti i principi fondamentali previsti dalla legge al fine di assicurare ai propri Utenti prestazioni e servizi che gli assicurino la massima attenzione, efficacia ed efficienza: Pertanto, tali principi sono:

ACCOGLIENZA: Tutto il personale dello studio è consapevole dell'importanza di informare i Pazienti con linguaggio chiaro ed esplicito e di trattarli con gentilezza, educazione e delicatezza affinché percepiscano l'alto livello di attenzione che meritano e che viene loro offerto.

AFFIDABILITA': Tutti i collaboratori dello studio (sanitari, tecnici e amministrativi) frequentano continuamente corsi di aggiornamento e congressi per migliorare la qualità operativa nell'erogazione dei servizi offerti. Le apparecchiature e la strumentazione medica sono oggetto di continuo controllo in merito alla loro funzionalità e adeguatezza nel tempo: l'ambulatorio privilegia il loro frequente ricambio in risposta alle esigenze di sempre maggior efficienza dei moderni mezzi diagnostici e di terapia. Tutti i processi dello studio, sia clinici che non, vengono monitorati e controllati in ogni fase mediante verifiche ispettive sia interne che esterne.

DISPONIBILITA': Per quanto possibile, durante la terapia viene mantenuto un contatto continuo, diretto o telefonico, con il Paziente assistendolo in tutti gli inconvenienti che possono eventualmente presentarsi, in particolare nelle fasi iniziali di qualsiasi cura medica, sia essa ortodontica che non. Qualsiasi servizio viene erogato nel più breve tempo possibile.

TRASPARENZA: Nello studio è presente l'assoluta trasparenza amministrativa: risultano a disposizione del pubblico tutte le informazioni relative ad ogni tipologia di prestazione (come, dove e da chi viene eseguita), tempi di attesa, onorario e modalità di pagamento.

RISERVATEZZA: In accordo con il segreto professionale, il codice della deontologia medica e il decreto 196 sulla privacy, lo studio si impegna ad assicurare un comportamento di assoluto rispetto delle persone e dei dati sensibili.

CONTINUITA': La continuità qualitativa e la regolarità dei servizi viene costantemente assicurata, ponendo la massima attenzione affinché il paziente riceva la prestazione richiesta in maniera appropriata.

COLLABORAZIONE: Lo studio si impegna alla collaborazione con i Pazienti, e con tutte le persone che a vario titolo frequentano la struttura. Sono graditi suggerimenti e osservazioni atti al miglioramento e all'ottimizzazione di tutti i servizi erogati.

UGUAGLIANZA - IMPARZIALITA': Lo studio, inteso come insieme dei professionisti e del personale che opera nella struttura, si impegna a tutelare tutti i cittadini, secondo un criterio di uguaglianza nell'erogazione dei servizi sanitari senza distinzione di età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, psichiche e/o economiche. Lo studio si impegna inoltre a proporre a tutti i pazienti la terapia più efficace e idonea, guidandoli nelle scelte con consigli e suggerimenti, che vengono esposti dal personale in modo chiaro ed esaustivo.

SICUREZZA: Lo studio si impegna costantemente nell'osservazione delle disposizioni di legge in termini di prevenzione e sicurezza degli ambienti, delle attrezzature e delle apparecchiature,

in modo particolare di tutte le norme igienico-sanitarie (igiene degli ambienti, disinfezione, sterilizzazione della strumentazione).

Mi.Ria.M. garantisce i 14 diritti dei pazienti stabiliti dalla Carta Europea dei Diritti del Malato

1) DIRITTO A MISURE PREVENTIVE:

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

La struttura offre una completa gamma di servizi riabilitativi e di terapia fisica all'avanguardia al fine di offrire un efficace servizio al Cittadino, incentiva e promuove servizi sanitari finalizzati al mantenimento della salute. Inoltre, propone stili di vita attraverso campagne di sensibilizzazione alla popolazione.

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. Mi.Ria.M. garantisce pari trattamenti e accesso a tutti i cittadini senza discriminazione di alcun genere.

3) 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.

Il personale della struttura è adeguatamente preparato a fornire al Cittadino tutte le informazioni necessarie per consentirgli la migliore scelta. Ogni utente può esercitare il diritto all'accesso a tutte le informazioni sanitarie che lo riguardano e che sono in nostro possesso.

4) 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.

I pazienti di Mi.Ria.M. vengono preventivamente informati sui possibili rischi correlati alle prestazioni sanitarie a cui saranno sottoposti, in modo da consentire loro di esprimere un consenso realmente informato.

5) 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.

Mi.Ria.M. garantisce al Cittadino la piena attuazione della propria libera scelta.

6) DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITA':

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.

Mi.Ria.M. garantisce la protezione e la riservatezza di tutte le informazioni di carattere personale e sensibile relative ai pazienti. L'organizzazione della struttura e le procedure attuate garantiscono la privacy durante l'attuazione di tutto il processo di cura.

7) 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.

Mi.Ria.M. rispetta i tempi di durata dei singoli trattamenti come previsto dal Nomenclatore Tariffario Regionale e da specifiche Linee Guida.

8) DIRITTO AI 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.

La struttura opera secondo i più alti standard di qualità, di autorizzazione e di accreditamento istituzionale

9) 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.

MIRIAM. srl ha implementato un rigoroso sistema per la gestione del rischio clinico finalizzato al monitoraggio costante e alla minimizzazione dei rischi per la salute del paziente, vengono pertanto applicati i più rigorosi criteri di sicurezza.

10) 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.

MIRIAM srl garantisce ai propri paziente l'applicazione delle più aggiornate linee guida e il mantenimento delle proprie apparecchiature elettromedicali costantemente aggiornate e controllate, adottando sempre la migliore tecnologia disponibile.

11) DIRITTO AD EVITARE LE SOFFERENZE E I DOLORI NON NECESSARI:

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

Gli operatori di MIRIAM. srl agiscono secondo procedure finalizzate alla miglior prestazione minimizzando dolori non necessari.

12) DIRITTO AD UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO:

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

MIRIAM. srl prevede percorsi diagnostici e riabilitativi personalizzati, calibrati a seconda delle necessità di ogni singolo paziente.

13) DIRITTO AL RECLAMO:

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

MIRIAM. srl mette a disposizione del Cittadino un referente che raccoglie tutti i reclami e le osservazioni o suggerimenti del Cittadino.

Si tratta di uno spazio con personale dedicato alla tutela dell'Utente dove potrete rivolgervi per essere ascoltati e per inoltrare suggerimenti o attivare la procedura di tutela per mezzo di reclamo scritto, oppure richiedendo un colloquio con il personale addetto.

L'incaricato raccoglie i reclami, osservazioni e suggerimenti intraprendendo tutte le azioni utili al miglioramento dell'organizzazione delle strutture del Gruppo Veneto.

Potete contattare tale incaricato di persona, per telefono, tramite questionario o lettera, email e fax.

Il personale è a disposizione ogni giorno, su appuntamento, a:

ARZIGNANO (VI) Via Giuriolo 3

Email: info@misureriabilitativemoderne.it

14) 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.
I diritti al risarcimento dei pazienti di MLRIA.M. srl sono garantiti da coperture assicurative della struttura e, soprattutto, di quella dei propri Professionisti, la cui validità è sempre monitorata dalla Direzione.