

## **POLITICA E OBIETTIVI DI ERREMEDICA**

ERREMEDICA si pone come Mission quella di migliorare la qualità di vita del paziente mediante un piano educativo riabilitativo che vede al centro la persona umana, perchè possa realizzare quella autonomia che consenta uno stile di vita più corretto ed un migliore stato psicofisico.

L'obiettivo primario è la cura del paziente intesa come prevenzione, salvaguardia e recupero funzionale della salute, garantendo continua professionalità con tecnologie all'avanguardia.

ERREMEDICA si pone come scopo principale della sua attività quello di:

- ✓ osservare le leggi vigenti e rispettare i requisiti contrattuali, al fine di raggiungere la piena soddisfazione del cliente;
  - ✓ garantire l'efficacia e la sicurezza delle prestazioni erogate
  - ✓ ottimizzare l'efficienza dei processi aziendali mediante la loro pianificazione e monitoraggio;
  - ✓ condurre ogni attività lavorativa nel rispetto delle norme antinfortunistiche, tutelando la salute degli operatori e dell'ambiente;
  - ✓ migliorare la sensibilità, lo spirito collaborativo e l'attenzione di tutto il personale verso gli aspetti della qualità.
- Per raggiungere tale obiettivo, ERREMEDICA ha deciso di adottare una sua Politica della Qualità che si basa essenzialmente sui seguenti principi:
- ✓ garanzia al cliente della corretta esecuzione delle prestazioni erogate;
  - ✓ ottenimento dei risultati economici previsti, garantendo comunque un elevato livello qualitativo delle prestazioni erogate;
  - ✓ ricerca della soddisfazione del Cliente;
  - ✓ ricerca del miglioramento continuo;
  - ✓ formazione e qualificazione del personale;
  - ✓ analisi del contesto in cui opera l'azienda e dei rischi correlati alle proprie attività.

A questo scopo, ERREMEDICA ha sviluppato nella propria organizzazione un Sistema Qualità conforme al regolamento della Regione Umbria per l'Accreditamento Istituzionale delle Strutture Sanitarie, che è descritto nel Manuale della Qualità e dettagliatamente definito nelle Procedure aziendali.

Tutto il personale è tenuto ad attuare il Sistema Qualità, diffonderne la conoscenza ed a monitorare sistematicamente le attività operative, in modo da assicurare che si operi con adeguata competenza riguardo alle prescrizioni qualitative del servizio ed alle modalità operative definite nelle procedure stabilite.

## **INFORMAZIONI GENERALI SULLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti tra il cittadino-utente e ERREMEDICA.

In essa sono contenute tutte le informazioni riguardanti i servizi e le prestazioni sanitarie offerte al pubblico, le modalità di accesso, gli standard di qualità, la tutela e partecipazione dei cittadini-utenti: il fine è quello di perseguire la soddisfazione del cliente nell'ambito del miglioramento continuo e con la possibilità, per l'utente, di poter inoltrare reclami di disservizi, in maniera da risolverli tempestivamente.

Va precisato, inoltre, che solo una parte delle attività svolte dagli operatori del ERREMEDICA sono state riportate in questa Carta; sono infatti state qui selezionate le informazioni ritenute di maggiore utilità per l'utente ed escluse quelle attività interne ai servizi, che sono di carattere organizzativo-gestionale e che garantiscono il corretto svolgimento delle prestazioni rivolte all'utenza.

## **RIFERIMENTI LEGISLATIVI**

- ✓ DPR DEL 14/01/1997 e s.m.i. per i requisiti minimi strutturali, tecnologici e organizzativi ai fini dell'autorizzazione;
- ✓ D. Lgs 30/12/1992 n. 502 per l'accreditamento istituzionale e la stipula dei contratti;
- ✓ Regolamento regionale 25/02/2000 n. 2: "Disciplina dell'autorizzazione alla realizzazione e all'esercizio di strutture sanitarie e socio-sanitarie"
- ✓ Regolamento Regionale n° 10 del 26/09/2018 "Disciplina in materia di accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e socio sanitarie pubbliche e private";
- ✓ Regolamento Europeo n° 679/2016 per la tutela dei dati personali
- ✓ D.Lgs. n. 81 del 09/04/2008, Testo coordinato con il D.Lgs. n. 106 del 03/08/2009, Testo Unico sulla Salute e Sicurezza sul Lavoro

## **PRINCIPI FONDAMENTALI ATTUATI CON LA CARTA DEI SERVIZI**

# CARTA DEI SERVIZI

La "Carta" attua i principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, ed in particolare:

- **Eguaglianza**

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche o socio-economiche.

- **Imparzialità**

A tutti cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime, sia a livello di servizi erogati sia a livello di comportamento da parte del personale che opera nel Centro, nel massimo rispetto e gentilezza reciproci nei confronti di tutte le persone.

- **Continuità**

I servizi sono erogati con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, verranno adottate misure volte a limitare o ridurre i disagi agli utenti.

- **Diritto di scelta**

Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio (inteso come singolo professionista) di suo gradimento.

- **Partecipazione**

Tutti i cittadini che desiderassero, collaborare con osservazioni e suggerimenti per partecipare fattivamente al miglioramento dei servizi prestati dal Centro o dal suo personale, possono servirsi dei moduli disponibili presso la sala d'aspetto, lasciandoli poi nell'apposito contenitore esposto. La Direzione del ERREMEDICA avrà ogni cura per eliminare gli eventuali inconvenienti o per attuare i miglioramenti suggeriti.

- **Efficienza ed efficacia**

Il personale del Centro è impegnato a garantire che sia erogato un servizio efficiente ed efficace in tutte le fasi operative sia sanitarie che amministrative e la struttura si attiva costantemente nell'adottare le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

## ELENCO TERAPIE

Presso ERREMEDICA è possibile effettuare le seguenti prestazioni

TecarTerapia	A pagamento
Tens	A pagamento
Elettrostimolazioni	In convenzione e a pagamento
Magnetoterapia	In convenzione e a pagamento
Ultrasuoni	A pagamento
Ionoforesi	A pagamento
Laser Terapia	A pagamento
Massoterapia	A pagamento
Linfodrenaggio	In convenzione e a pagamento
Ginnastica Riabilitativa	In convenzione e a pagamento
Ginnastica Posturale	In convenzione e a pagamento
Visite Fisiatriche	A pagamento

Il personale qualificato fornirà al paziente tutte le informazioni necessarie inerenti alla prescrizione e alla prestazione svolta.

ERREMEDICA fornisce i servizi secondo due modalità:



# CARTA DEI SERVIZI

- 1) convenzionati con il SSN;
- 2) privati a pagamento.

Per effettuare terapie in regime di **CONVENZIONE con il S.S.N.**, l'utente deve presentare idonea impegnativa e progetto riabilitativo, contenente:

- Cognome, Nome, Codice Fiscale, Residenza;
- indicazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento, nonché il motivo e/o il numero di esenzione;
- prestazioni richieste secondo il limite per impegnativa richiesto dalle attuali disposizioni di legge (n° 30 prescrizioni a ricetta);
- data, timbro e firma del medico

Per effettuare terapie **PRIVATAMENTE**, è sufficiente indicare al personale in accettazione le prestazioni che si intendono svolgere, muniti di una prescrizione medica valida.

## CONTROLLO QUALITA' E PRIVACY

ERREMEDICA è fornito di una strumentazione idonea e moderna, sottoposta a costanti controlli. Questo ci permette di garantire all'utente un'elevata qualità delle prestazioni erogate e la massima garanzia di affidabilità.

I dati relativi all'utente vengono archiviati secondo le leggi in vigore e sono scrupolosamente tenuti sotto il vincolo del segreto professionale e della tutela della normativa vigente in materia di privacy. In base alle normative sul trattamento dei dati sensibili (REG UE 679/2016) ERREMEDICA è tenuto al rispetto della privacy dell'utente in modo che tutti i dati e le informazioni acquisite siano trattate con la massima accortezza. A tal fine è stato redatto il documento per la nomina degli incaricati al trattamento dei dati, che descrive come il Centro gestisce questo specifico aspetto di relazione con il cliente. In sala di attesa è affissa l'autorizzazione al trattamento dei dati sensibili alla salute, informative ai sensi dell'art. 13 del Reg. UE 2016/679.

## GARANZIE PER L'UTENTE

Il ERREMEDICA garantisce all'utente:

- ✓ il rispetto della privacy;
- ✓ la cortesia e la disponibilità;
- ✓ il diritto all'informazione;
- ✓ la qualità delle terapie;
- ✓ un continuo monitoraggio del ciclo terapeutico;
- ✓ un punto di ascolto per tutti i dubbi inerenti l'iter amministrativo e terapeutico;
- ✓ diritto di sospensione delle prestazioni.

Tutte le prestazioni sono erogate nel rispetto della Linee guida del Ministero della Salute per le attività di riabilitazione pubblicato nella gazzetta ufficiale 30/05/1998 n. 124.

## PRESTAZIONI DELLA STRUTTURA

Le prestazioni di ERREMEDICA sono monitorate attraverso con un controllato sistema di obiettivi, basato su specifici parametri e indicatori, secondo quanto previsto nelle apposite Procedure del Sistema Qualità.

La visione e consultazione di tale documentazione è sempre disponibile, su semplice richiesta verbale dell'utente al nostro Responsabile Segreteria / Accettazione.

## RISORSE UMANE

L'organico del nostro ambulatorio fisioterapico è composto da:

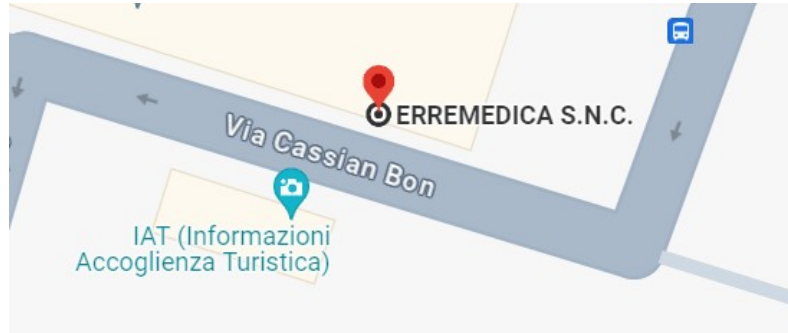
- **Legale Rappresentante:** Dott. Piero Simoni
- **Direttore Sanitari:** Dott. Augusto Travaglini
- **Amministrazione:** Carmela Crispo
- **Commerciale/acquisti:** Carmela Crispo
- **Segreteria /Accettazione:** Carmela Crispo
- **Responsabile Sistema Qualità e Accreditamento:** Carmela Crispo
- **Massofisioterapisti:** Carlotta Lepore
- **Fisioterapista:** Zamira Contessa Tafani
- **Fisiatra:** Dott. Piero Simoni

## ESENZIONI DAL PAGAMENTO DEL TICKET

Le esenzioni del pagamento del ticket soggiacciono alle normative regionali e nazionali in vigore.

## UBICAZIONE E ORARI DI APERTURA DI ERREMEDICA

La struttura è sita in **via Cassian Bon, 1 – 05100 Terni**



## COME ARRIVARE

Per chi arriva da Roma (via A1)

Dall'uscita dell'autostrada (Orte) prendere il raccordo SS675 Terni – Orte direzione Terni. Uscita Terni Ovest via Eroi dell'Aria, girare sulla destra all'indicazione "cimitero" e proseguire fino all'incrocio con via Cesare Battisti. Percorrere via Cesare Battisti fino a Piazza Tacito. ERREMEDICA si trova esattamente dietro la BNL in via Cassian Bon n° 1.

Per chi arriva da Perugia

Dalla E45 direzione Terni prendere il raccordo SS675 direzione Terni. Uscita Terni Ovest via Eroi dell'Aria, girare sulla destra all'indicazione "cimitero" e proseguire fino all'incrocio con via Cesare Battisti. Percorrere via Cesare Battisti fino a Piazza Tacito. ERREMEDICA si trova esattamente dietro la BNL in via Cassian Bon n° 1.

Per chi arriva in treno

Dalla stazione ferroviaria è possibile raggiungere ERREMEDICA a piedi o con il Servizio di autobus urbano ATC Terni. Proseguire in Via Bruno Capponi fino alla rotonda, prendere la 2ª uscita per Via W. Lessini e proseguire per Viale Cesare Battisti fino a Largo Don G. Minzoni dopodichè continuare su Via Cassian Bon. ERREMEDICA si trova esattamente dietro la BNL.

Il Centro è aperto al pubblico dal **Lunedì** al **Venerdì: Mattina 8.30 - 13.00** e **Pomeriggio 15.00 - 19.00**  
Il **Sabato** è chiuso.

## INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI

Per informazioni e prenotazioni utilizzare i seguenti riferimenti:

Tel: 0744 424989

E-mail: [erremedica@tiscali.it](mailto:erremedica@tiscali.it)

## IMPORTANTE:

In caso di disdette, si prega di dare comunicazione entro le 24 ore antecedenti l'appuntamento. In caso contrario, lo Studio non potrà garantire il completamento delle terapie previste entro i tempi pianificati.

## STANDARD DI QUALITÀ

CARATTERISTICA	FATTORE QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD
Corretta informazione sui servizi erogati a carico del SSN e a pagamento	Accessibilità – Trasparenza	Strumenti a disposizione	Telefono – Sito web – Carta dei servizi
1° appuntamento terapie	Tempestività	Tempo di attesa tra prenotazione ed erogazione	Massimo 1 settimana*
Erogazione del Servizio	Eleggibilità	Valutazione indicazioni e controindicazioni	Registrazione della valutazione
Soddisfazione dei clienti	Gradimento	Indice di gradimento	>85%
Soddisfazione dei clienti	Reclami	N° reclami ricevuti	<1

\* nel rispetto del budget assegnato

## TUTELA E GARANZIA

Tutti gli operatori sono riconoscibili dalla divisa e cartellino di identificazione.

All'interno della struttura è a disposizione di tutti i clienti il questionario per conoscere il grado di soddisfazione percepito dagli stessi nel quale è possibile segnalare eventuali disservizi o reclami o indicazioni per il miglioramento dei servizi offerti. I questionari possono rimanere anonimi.

La direzione è a disposizione di coloro che vogliono comunicare la propria insoddisfazione o reclamare per la qualità del Servizio ricevuto, il comfort e la pulizia degli ambienti, il comportamento del personale, ecc. Ogni segnalazione, anche scritta e in forma anonima, sarà presa in carico dalla direzione per il superamento delle criticità evidenziate.