



**POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO
CENTRO AMBULATORIALE DI FISIOTERAPIA E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE
Località Bovile n. 13 – 85048 Rotonda (PZ)**

Autorizzato con D.D. N° 13BI.2024/D.00328 del 10/10/2024 della Regione Basilicata

**CARTA DEI SERVIZI
Edizione Marzo 2025**

SOMMARIO:

- 01 - La Struttura
- 02 - La Carta dei Servizi
 - Principi Fondamentali
- 03 - Informazione sui Servizi Sanitari offerti
- 04 - Modalità di Accesso - Servizi
- 05 - Qualità dei Servizi e rapporto con i cittadini
 - Standard di Qualità
 - Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente
- 06 - Procedure di tutela
 - Tutela della Privacy - Trattamento dei Dati Personali
- 07 - Riferimenti normativi
- 08 - Modulo Reclami/Segnalazioni/Suggerimenti
- 09 - Questionario sul grado di soddisfazione dell'Utente

01 - La Struttura

Autorizzata con con D.D. N° 13BI.2024/D.00328 del 10/10/2024 della Regione Basilicata (Legge Regionale n. 28/2000 – Norme in materia di autorizzazione delle strutture sanitarie pubbliche e private).

La Struttura, di nuova costruzione, situata su due livelli, eroga prestazioni in regime privato ex art. 62 Legge Regionale Basilicata n. 5/2016: Visite specialistiche per le Branche di Fisiatria, Ortopedia, Cardiologia, Neurologia ed Endocrinologia - Esami strumentali - Attività ambulatoriale di Fisioterapia e Rieducazione Funzionale, compresa la rieducazione in acqua.

02 - La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento adottato per far conoscere le attività offerte, le modalità ed i livelli di qualità garantiti all'Utente, con particolare riferimento al miglioramento dell'assistenza, la tutela dei diritti, il diritto all'informazione.

In essa vengono riportati i principi fondamentali che ispirano l'erogazione delle varie azioni e dei diversi servizi, nonché le regole generali che li dirigono.

La Carta, disciplinata dal D.L. n. 163 del 12/5/1995, rappresenta un vero e proprio patto con il Cittadino, in quanto prevede:

- il raggiungimento di obiettivi specifici
- gli impegni assunti per il raggiungimento degli obiettivi
- gli standard di riferimento
- le modalità per misurare i risultati e il livello di soddisfazione dell'Utente

E' uno strumento dinamico e pertanto sarà sottoposta ad aggiornamento in caso di variazioni nell'erogazione delle prestazioni e dei servizi offerti.

- **Principi Fondamentali**

Nell'erogazione dei servizi e delle prestazioni, la Struttura si impegna a rispettare i seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza
intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Le regole riguardanti i rapporti tra Utenti e servizi e l'accesso agli stessi devono essere uguali per tutti.
- Imparzialità
il comportamento del Centro nei confronti dell'Utente sarà ispirato a criteri di obiettività e di giustizia.
- Continuità
regolarità nell'erogazione del servizio.
- Diritto di scelta
secondo le previsioni della normativa vigente, tra i soggetti che erogano le prestazioni, in particolare i servizi distribuiti sul territorio.
- Partecipazione
quale diritto di tutela circa la corretta erogazione del servizio, diritto di accesso alle informazioni, diritto a proporre osservazioni, suggerimenti, memorie, documenti, diritto ad esprimere la valutazione del servizio ricevuto.
- Efficienza ed Efficacia
circa la soddisfazione dei bisogni con il miglior utilizzo delle risorse disponibili.

➤ POLIAMBULATORIO

Branche Specialistiche:

- Medicina Fisica e Riabilitazione
- Ortopedia e Traumatologia
- Neurologia
- Cardiologia
- Endocrinologia

Prestazioni:

Visite Specialistiche e valutazione diagnostico – prognostica e clinica attinenti le branche.

- Visita Fisiatrica
Valutazioni funzionali (globale – delle funzioni mentali – delle funzioni vestibolari equilibrio ecc.)
Valutazione protesica
Valutazione manuale di funzione muscolare
Valutazione di ampiezza del movimento
Valutazione globale del livello di autonomia, nelle attività di vita domestica e aree di vita principale, nella cura della propria persona
- Visita Ortopedica
Iniezione di sostanze terapeutiche nell'articolazione e nel legamento, o nelle borse o nei tendini.
- Visita Neurologica
Elettroencefalogramma EEG
Elettromiografia EMG
Elettroencefalografia ENG
- Visita Cardiologica
Elettrocardiogramma
Monitoraggio Dinamico dell'Elettrocardiogramma (Holter ECG 24 ore)
Monitoraggio Dinamico della Pressione Arteriosa (Holter PA 24 ore)
Ecocardiografia
Eco (color) dopplergrafia cardiaca
Eco (color) doppler dei tronchi sovraaortici
Test cardiovascolari da sforzo
- Visita Endocrinologica
Visita Diabetologica
Terapia educativa del diabetico
Visita Dietologica
Valutazione dietetica e terapia dietetica
Terapia educativa dell'obeso
Visita Andrologica
Ecografia della tiroide – paratiroidi
Eco (color) doppler della tiroide
Ago biopsia della tiroide

➤ **CENTRO AMBULATORIALE DI FISIOTERAPIA E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE**

Elenco Prestazioni:

Terapie Fisiche e Strumentali

- TECAR
- Ultrasonoterapia
- Magnetoterapia
- Elettroterapia di muscoli normo o denervati di altri distretti
- Elettroterapia antalgica – Tens
- Elettroterapia antalgica – Diadinamica
- Elettroanalgesia transcutanea
- Ionoforesi

Massoterapia

- Massoterapia per Drenaggio Linfatico
- Massoterapia Distrettuale Riflessogena

Rieducazione Funzionale

- Ginnastica Vascolare in Acqua
- Esercizio Assistito in acqua
- Esercizi Posturali- Propriocettivi
- Esercizi Respiratori
- Manipolazione colonna vertebrale
- Manipolazioni incruenta di rigidità di piccole articolazioni
- Riabilitazione cardiologica
- Training deambulatori del passo
- Risoluzione Manuale di Aderenze Articolari
- Mobilizzazione della colonna vertebrale
- Mobilizzazione di altre articolazioni
- Rieducazione Motoria individuale
- Rieducazione Motoria in gruppo
- Riabilitazione vestibolare
- Riabilitazione Respiratoria

04 - Modalità di Accesso - Servizi

La Struttura è ubicata in Rotonda (PZ) in Località Bovile al n. 13, a circa cinque minuti dal Centro del Paese, lungo la Strada Provinciale 28 Calabria/SP28 direzione Campotenese

- **Orario di apertura:**
dal lunedì al venerdì: 08.30 - 13.00; 15.00 - 19.30
- **Prenotazioni:**
dal lunedì al venerdì: 09.00 - 11.00; 15.00 - 17.00
ai numeri: 0973.015511 - 3518651647
o direttamente presso la struttura
o all'indirizzo e-mail: info@garamed.it

Il rilascio di referti/certificazioni per le visite specialistiche o esami strumentali è immediato.

Il Personale del Centro provvederà a contattare l'Utente in caso di variazione di data e/o orario della prenotazione.

Vige il divieto di fumare, anche per le sigarette elettroniche o similari.

E' presente parcheggio interno non custodito.

WI – FI.

05 - Qualità dei Servizi e rapporto con i Cittadini

Il Centro è impegnato nella soddisfazione dei bisogni dell'Utente attraverso il miglioramento continuo, la formazione ed aggiornamento degli Operatori alle discipline della qualità, il coinvolgimento di tutto il Personale operante nella Struttura ed a:

- Garantisce l'informazione sui servizi
- Assicura la tutela degli Utenti, in caso di disservizio
- Verifica la qualità percepita dagli Utenti nei confronti dei servizi sanitari offerti, attraverso la realizzazione di indagini di gradimento.
- **Standard di Qualità**

Gli standard di qualità esprimono i livelli attesi di qualità dei servizi che vengono offerti e che devono essere assicurati agli Utenti, impegni che il Centro assume e persegue e che costituiscono forme di garanzia nell'erogazione delle prestazioni.

La capacità di risposta del Poliambulatorio – Centro di Fisioterapia e Rieducazione Funzionale GARA Med alle esigenze degli Utenti, è definita dai seguenti macro-fattori di qualità:

- *Accessibilità al servizio:* semplicità delle procedure di accesso alle singole prestazioni

- *Tempi d'attesa*: rispetto dei tempi comunicati al momento della prenotazione per l'erogazione della prestazione. Contatto dell'Utente, in tempo utile, in caso di variazione di data e/o orario della prenotazione.
- *La comunicazione*: capacità di gestione del rapporto con l'Utente.
- *Trasparenza*: completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria e della possibilità di accedere alla documentazione.
- *Comfort*: spazi adibiti all'erogazione delle varie prestazioni sempre in uno stato di decoro sia dal punto di vista igienico che di sicurezza.
- *Accoglienza*: cortesia, attenzione da parte del Personale all'ascolto e alla relazione con i cittadini pazienti finalizzata alla costruzione di un rapporto di fiducia e collaborazione e di umanizzazione delle cure.
- *Identificazione del Personale che svolge servizio al pubblico*: il Personale della Struttura è identificabile mediante tesserino di riconoscimento posto in maniera facilmente visibile.
- *Riservatezza*: trattamento dei dati personali e sensibili nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale (riservatezza nei colloqui, distanze di cortesia, informazioni sullo stato di salute, protezione di dati personali raccolti).
- *Rilevazione della qualità dei servizi offerti*: la Struttura effettua rilevazioni periodiche sulle percezioni e valutazioni di cittadini rispetto la propria esperienza nella stessa.

1. COMUNICAZIONE

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Accoglienza e chiarezza delle informazioni fornite dalla Segreteria	Soddisfazione del Cliente	Giudizi buono/ottimo >90% insufficiente <5%
Informazione ai cittadini sui servizi sanitari e sulle modalità per l'accesso	Informazioni aggiornate su servizi e prestazioni sul Sito Aziendale	Presenza Sito Aziendale contenente informazioni sempre aggiornate

2. ACCESSIBILITA' AL SERVIZIO

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Comfort servizi connessi (spogliatoi, bagni...) Ordine/pulizia degli ambienti	Soddisfazione del Cliente	Giudizi buono/ottimo >80% insufficiente <5%
Segnaletica adeguata	Segnaletica idonea in tutta la Struttura	Giudizi buono/ottimo >90% insufficiente <5%
Rispetto degli orari per l'esecuzione delle prestazioni	Soddisfazione del Cliente	Giudizi buono/ottimo >90% insufficiente <5%
Riconoscibilità del Personale che svolge servizio al pubblico	Personale dotato di cartellino/Totale del Personale	100% del Personale

3. TRASPARENZA

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Efficacia nella risoluzione delle problematiche	Tempo di risposta ai reclami	Massimo 4 gg. lavorativi
Possibilità di richiedere un incontro con la Direzione	Tempo di attesa tra la richiesta di appuntamento e l'appuntamento	Massimo 2 gg. lavorativi

4. PROFESSIONALITA'

Fattore di qualità	Indicatore	Standard
Efficacia delle prestazioni erogate	Percentuale di Clienti soddisfatti dei professionisti (attraverso i questionari)	Giudizi buono/ottimo >90% insufficiente <5%
Trattamento da parte del Personale Medico Trattamento da parte del Personale Paramedico	Soddisfazione del Cliente	Giudizi buono/ottimo >90% insufficiente <5%

Il Centro provvede periodicamente alla verifica del rispetto degli standard di qualità fissati.

- *Valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente*

Il Centro, per conoscere le opinioni degli Utenti in merito alla qualità del servizio loro reso e mettere in campo azioni correttive e di miglioramento, effettua la rilevazione statistica periodica mediante la somministrazione di questionari di gradimento anonimi.

Informazioni utili e suggerimenti/reclami per il Centro possono essere rilasciati direttamente presso la Sede, mediante la compilazione di apposito modulo.

06 - Procedure di tutela

- **Tutela della Privacy - Trattamento dei Dati Personali (Reg. UE 2016/679)**

Il Centro, con sede legale in Rotonda (PZ) alla Località Bovile n. 13, tel. 0973.015511 e-mail info@garamed.it PEC garariabilitazione@pec.it è Titolare del trattamento dei dati personali nella persona del suo Legale rappresentante; lo stesso è anche Responsabile della protezione dei dati (RPD).

In ossequio alle disposizioni degli articoli 13 e 14 del Reg. UE 2016/679, nella Struttura viene richiesto ad ogni Utente il consenso al trattamento dei dati.

Gli Operatori del Centro sono autorizzati al trattamento dei dati personali, nel rispetto del principio di minimizzazione dei dati, secondo le istruzioni loro fornite.

E' presente Informativa agli utenti sulla tutela della privacy.

07 - Riferimenti Normativi

- D. Lgs. 30 dicembre 1992, n. 502 e modificazioni ed integrazioni. Titolo IV - Partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini. Art. 14 - Diritti dei cittadini
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 - Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari"
- Linee-Guida N. 2/95 Attuazione della Carta dei servizi nel sistema sanitario nazionale
- Legge Regionale Basilicata n. 28/2000 – Norme in materia di autorizzazione delle strutture sanitarie pubbliche e private
- Legge Regionale Basilicata n. 5/2016 – Art. 62 Norme in materia di autorizzazione delle strutture sanitarie private
- Reg. UE 2016/679 – relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati
- D.Lgs. n. 101/2018 – Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio.

GARA Med

“La risposta ai tuoi bisogni di Salute e Benessere”



**POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO
CENTRO AMBULATORIALE DI FISIOTERAPIA E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE
Località Bovile n. 13 – 85048 Rotonda (PZ)**

Autorizzato con D.D. N° 13BI.2024/D.00328 del 10/10/2024 della Regione Basilicata

MODULO RECLAMI/SEGNALAZIONI/SUGGERIMENTI

Il Sottoscritto/a _____ nato/a a _____ il _____

residente a _____ in Via _____

recapito telefonico _____

rapporto con GARA Med : o Utente o Familiare o Altro

SEGNALA: _____

SUGGERIMENTI _____

Data _____

Modalità di invio:

Consegna all'accettazione - Posta Elettronica: info@garamed.it - Posta: GARA Med – Località Bovile 13 – 85048 Rotonda (PZ)

Informativa Privacy: I dati personali saranno trattati nel rispetto del Regolamento sulla Privacy - Regolamento UE 679/2016 GDPR



**POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO
CENTRO AMBULATORIALE DI FISIOTERAPIA E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE
Località Bovile n. 13 – 85048 Rotonda (PZ)**

Autorizzato con D.D. N° 13BI.2024/D.00328 del 10/10/2024 della Regione Basilicata

QUESTIONARIO SUL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Gentile Sig./Sig.ra,

Le chiediamo di dedicarci alcuni minuti del Suo tempo per rispondere alle domande che seguono.
Il contributo di tutte le Persone che usufruiscono della nostra Struttura rappresenta, infatti, un prezioso strumento per migliorarne la qualità, anche in relazione a particolari esigenze.
Il questionario è anonimo e potrà compilarlo barrando la casella corrispondente alla risposta,
La ringraziamo per la collaborazione e La invitiamo a depositare il questionario compilato nell'apposito contenitore.

Età : _____ Sesso: ☐ M ☐ F Nazionalità: ☐ Italiana ☐ Europea ☐ Extra UE

Prestazioni effettuate:

ESPRIMA IL SUO GIUDIZIO IN MERITO A:

ACCOGLIENZA	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	NON SODDISFRACENTE
Completezza delle informazioni sul Servizio				
Cortesia del Personale al momento dell'accoglienza in Struttura				
Tempi di attesa per visita/prestazione				
ASPETTI STRUTTURA				
Pulizia della Struttura				
Pulizia del bagno/spogliatoio/doccia				
Comfort e cura degli ambienti e degli arredi				

ASSISTENZA MEDICA	OTTIMO	BUONO	SUFFICIENTE	NON SODDISFACENTE
Disponibilità e cortesia dei Medici ad ascoltare e a rispondere alle Sue domande				
Completezza delle informazioni fornite dai Medici su esami, cure e trattamenti				
ASSISTENZA DEL PERSONALE				
Disponibilità e cortesia del Personale d'Assistenza ad ascoltare e a rispondere alle Sue richieste				
PRIVACY				
Rispetto della Sua riservatezza personale da parte degli Operatori				
ATTIVITA' DI RIABILITAZIONE				
Disponibilità e cortesia del Personale della Riabilitazione ad ascoltare e a rispondere alle Sue domande				
Chiarezza delle informazioni fornite dal Personale della Riabilitazione sui trattamenti				
VALUTAZIONE COMPLESSIVA				

EVENTUALI SUGGERIMENTI

Data di compilazione ____/____/____