

# CARTA DEI SERVIZI



Rev. 10 del 12/09/2022

<b>Indice Generale</b> .....	2
Premesse .....	3
Obiettivi e Principi fondamentali .....	3
La Struttura .....	4
Prestazioni e Servizi Erogati .....	5/6
Orario di Accesso .....	7
Modalità di Prenotazione e Tempi di Attesa .....	7
Accesso Utente .....	7
Acquisizione consenso informato .....	7
Modalità di erogazione del servizio .....	8
Pagamento .....	8
Consegna del Progetto e Tutela dell'utenza .....	9
Informazioni Generali .....	10
Come Raggiungerci .....	11

## PREMESSE

Lo Studio Fisiokinesiterapico BIOSANA ha deciso di redigere la presente Carta dei Servizi allo scopo di informare gli utenti e collaborare con la collettività locale.

A tal fine nel presente documento sono riportate informazioni di carattere organizzativo e tecnico-operativo volte ad informare gli utenti e la collettività sulla natura delle prestazioni erogate, le relative tipologie, le modalità di accesso, gli orari, la struttura professionale garantita, le condizioni minime infrastrutturali (attrezzature e locali), in osservanza dei requisiti minimi richiesti dal DPR 14/01/1997.

La Direzione Generale valuta come suo obiettivo gestionale fondamentale la capacità, tecnica ed organizzativa, di soddisfare le attese e le esigenze dei propri utenti per aver garantito un servizio (terapie fisiche e riabilitative di varia natura) di "buona qualità", secondo principi di efficienza ed efficacia.

Per raggiungere tale obiettivo la BIOSANA ha deciso di istituire e mantenere presso lo studio medico un Sistema di Gestione Qualità conforme alle prescrizioni definite nel disciplinare della Regione dell'Umbria ai fini dell'accreditamento sanitario regionale della struttura (rif. L.R. 15/97, R.R. n. 3/02 e la Delibera Giunta Regionale Umbria n. 1991/2004).

Lo studio BIOSANA ha conseguito l'accreditamento istituzionale Regione Umbria con D.D.M. 3188 del 17/04/2008, rinnovato con cadenza triennale.

Tutte i nostri collaboratori ed operatori professionali sono pertanto impegnati in programmi e procedure rivolte a perseguire costantemente obiettivi concreti di efficienza interna, riduzione dei disservizi e dei tempi di attesa ed erogazione, monitoraggio del livello qualitativo percepito dagli utenti in outcoming (fine del ciclo di terapia).

Le analisi dei risultati raggiunti in riferimento ai suddetti obiettivi ci consente di sviluppare senso critico e capacità oggettiva di porsi in discussione con il fine di ricercare continuamente nuovi obiettivi gestionali, in un ottica di miglioramento continuo del livello qualitativo del servizio erogato e percepito dagli utenti.

## OBIETTIVI E PRINCIPI

Lo Studio BIOSANA punta principalmente sull'erogazione di prestazioni riabilitative aventi ad oggetto il recupero funzionale dei pazienti della struttura, intervenendo manualmente con prestazioni specifiche (es. ginnastica riabilitativa).

A tal fine lo studio BIOSANA si avvale di terapisti della riabilitazione altamente qualificati e continuamente aggiornati (corsi ECM).

**La Missione dello studio BIOSANA è di Garantire l'erogazione di servizi di, terapia riabilitativa strumentale e manuale, posturale, di trattamenti osteopatici, di neuro fisiopatologia e di medicina sportiva, medicina estetica e prp , di elevata qualità professionale al fine di ottenere un sensibile miglioramento e recupero totale del paziente/utente**

Lo studio BIOSANA per la continua attuazione della sua "missione" si ispira a valori etici e professionali che rappresentano i **principi fondamentali** sui quali tutto lo staff dirigenziale e gli operatori della struttura basano la loro quotidiana attività:

- UGUAGLIANZA = Uguali servizi e prestazioni a tutti i cittadini, senza alcuna distinzione
- CONTINUITA' = Garantire la regolarità di erogazione dei servizi riabilitativi

- **PARTECIPAZIONE** = Diritto del paziente di collaborare con suggerimenti e/ reclami
- **EFFICIENZA/EFFICACIA** = Miglioramento continuo della qualità ed efficienza dei servizi
- **DISPONIBILITA'** = Cortesia, professionalità ed "ascolto" del paziente da parte degli operatori
- **FLESSIBILITA'** = Apertura al pubblico **dal lun. al ven.** dalle **8.00 alle 12.00** e dalle **15.00 alle 19.00** con possibilità di orario continuato
- **TRASPARENZA** = Qualsiasi Informazione ai pazienti su terapie ed ogni modalità di erogazione
- **TUTELA DEGLI UTENTI** = attenzione all'"ascolto" ed alla "soddisfazione" dell'utente
- **SICUREZZA ED IGIENE** = Garanzia di ottime condizioni di igiene, pulizia, sicurezza del lavoro e delle attrezzature utilizzate

## LA STRUTTURA

Lo Studio BIOSANA è costituito dal 1992 come società a nome collettivo ed è diretto da un Direttore Sanitario e gestita da tre livelli di Coordinamento: uno Operativo, uno Amministrativo ed uno Esecutivo.

La struttura viene completata dai terapisti della riabilitazione e dai massoterapisti.



### Personale e Collaboratori

#### Qualifiche

Terapista della riabilitazione  
Terapista della riabilitazione  
Terapista della riabilitazione  
Terapista della riabilitazione  
Terapista della riabilitazione  
Operatore in Massofisioterapia  
Operatore in Massofisioterapia  
Operatore in Massofisioterapia  
Operatore in Massofisioterapia

#### Settore operativo

Terapista  
Terapista  
Terapista  
Terapista  
Terapista  
Massoterapista  
Massoterapista  
Massoterapista  
Massoterapista

## PRESTAZIONI E SERVIZI

Lo studio BIOSANA eroga **prestazioni riabilitative** a carattere **strumentale, manuale** o con entrambe le caratteristiche, **analisi posturali, trattamenti osteopatici, medicina estetica, medicina sportiva e neuro fisiopatologia.**

### PRESTAZIONI RIABILITATIVE STRUMENTALI

<b>LASER HP</b> <b>LASER HILTERAPY</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Terapia Biostimolante</li><li>▪ Terapia Antalgica</li><li>▪ Terapia Antiflogistica</li><li>▪ Stimolazione mirata dei trigger point</li><li>▪ Patologie Dermatologiche</li><li>▪ Terapia per Alterazione circolatorie</li><li>▪ Riflessologia</li></ul>
<b>ULTRASUONI</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ultrasuonoterapia</li></ul>
<b>MAGNETOTERAPIA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Magnetoterapia</li></ul>
<b>ELETTROTHERAPIA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ionoforesi</li><li>▪ Tens</li><li>▪ Diadinamica</li><li>▪ Rettangolare</li><li>▪ Faradica</li><li>▪ Kotz</li></ul>
<b>IPERtermIA</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ipertermia</li></ul>
<b>TECAR TERAPIA (CAPACITIVA-RESISTIVA )</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Generatore di radiofrequenze</li></ul>
<b>ONDE D'URTO FOCALIZZATE ESWT</b>	
<b>RADIOFREQUENZA</b>	
<b>PRESSOTERAPIA P18</b>	

### PRESTAZIONI RIABILITATIVE MANUALI

MASSOTERAPIA  
RIEDUCAZIONE MOTORIA  
RIEDUCAZIONE RESPIRATORIA  
RIEDUCAZIONE NEUROMOTORIA  
TRAINING DEAMBULATORIO E DEL PASSO  
MASSAGGIO SPORTIVO  
ESERCIZI POSTURALI PROPIOCETTIVI  
LINFODRENAGGIO MANUALE  
TAPING NEUROMUSCOLARE  
RIEDUCAZIONE NEUROMOTORIA DEL SETTIMO  
FACCIALE

POMPAGES  
MANIPOLAZIONI  
MOBILIZZAZIONI



## Prestazioni non mutuabili

DIADINAMICA  
ULTRASUONI  
IONOFORESI  
LASERTERAPIA  
MASSOTERAPIA  
T.E.N.S.  
IPERTERMIA  
MANIPOLAZIONI  
MOBILIZZAZIONI  
TECARTERAPIA  
RIEDUCAZIONE RESPIRATORIA  
ONDE D'URTO

## Prestazioni mutuabili

RIEDUCAZIONE NEUROMOTORIA DEL SETTIMO  
FACCIALE  
KINESITERAPIA  
KINESI POSTURALE  
ELETTROSTIMOLAZIONE  
MAGNETOTERAPIA  
LINFODRENAGGIO  
TRAINING DEAMBULATORIO E DEL PASSO



## TRATTAMENTI DI MEDICINA SPORTIVA

VISITA CARDIOLOGICA

HOLTER CARDIOLOGICO

SPIROMETRIA

ELETTROCARDIOGRAMMA E ELETTROCARDIOGRAMMA SOTTO SFORZO

CICLOERGOMETRO

ECOCARDIOGRAMMA

## CONSULENZE MEDICHE

- ANGIOLOGIA E CHIRURGIA VASCOLARE
- NUTRIZIONALI
- TERAPIA DEL DOLORE

## ORARIO DI

Lo studio BIOSANA rimane aperto tutti i giorni feriali, dal lunedì al venerdì, secondo i seguenti orari:

**8.00 : 12.00    15.00 : 19.00**

Con possibilità di orario continuato per particolari esigenze degli utenti.

**Orario Segreteria (Accettazione): LUN – VEN 8.00 : 12.00 – 15.00 : 19.00**



## MODALITA' DI PRENOTAZIONE E TEMPI DI

Il Cliente/Utente può effettuare le seguenti richieste di prenotazione all'Accettazione (Segreteria):

1. prenotazione di visita specialistica presentando la relativa richiesta del Medico MMG (medico di base o c.d. "di famiglia");
2. prenotazione di specifica prestazione fisioterapica presentando la richiesta del Medico specialista.

Nel primo caso il cliente effettua la visita specialistica nello studio BIOSANA e, successivamente, sulla base del referto di visita prenota presso il Servizio Accettazione la terapia prescritta per l'intero Ciclo richiesto (generalmente consistente in 10 sedute di determinate terapie e/o di più per casi particolari).

Al momento della prenotazione del ciclo terapeutico si rilascia apposito tesserino nominativo indicante la terapia da svolgere, i tempi previsti (date e periodo), l'inizio e la fine.

### TEMPI DI ATTESA

Tipologia servizi	Tempi di attesa previsti
ELETTROMEDICALI SENZA OPERATORE	Servizio immediato
ELETTROMEDICALI CON OPERATORE E TERAPIE MANUALI	Max 7 gg.
KINESI POSTURALE CONVENZIONATA	Max 7 gg.

Al momento non sono previste liste di attesa per nessun servizio erogato dalla ns. struttura.

## ACCESSO UTENTE

L'accesso allo studio BIOSANA è garantito solo **previa prenotazione** per un determinato ciclo terapeutico e/o una determinata visita specialistica.

Nei giorni ed ore indicati nell'apposito tesserino rilasciato in prenotazione, il Cliente si presenta ed esibisce tale tesserino al Servizio Accettazione. Il terapeuta incaricato provvede ad accompagnare il cliente nei singoli box di terapia e/o nella palestra per l'erogazione dei servizi previsti.

Nel rispetto dei principi di trasparenza ed uguaglianza di tutti gli utenti, le eventuali modifiche delle date programmate vanno comunicate in Segreteria, concordando con l'Accettazione il nuovo appuntamento.

## ACQUISIZIONE CONSENSO

Tutti i clienti dello studio BIOSANA sono informati sulle modalità di trattamento dei dati personali al momento della prenotazione, mediante consegna manuale di apposito documento con nota informativa sul diritto di accesso, modifica e cancellazione dei propri dati (ai sensi del D.Lgs. 196/03 e del Reg. UE 679/2016).





## PAGAMENTO

Il pagamento delle prestazioni richieste avviene al momento dell'erogazione della prima seduta programmata e deve essere effettuato per l'intero ammontare preventivato per i servizi richiesti. Le modalità di pagamento ammesse sono: 1) contanti, 2) assegno bancario, 3) Bancomat o Carta di Credito.

Lo studio BIOSANA garantisce il rimborso di eventuali sedute non effettuate per motivi personali del paziente e/o per motivi organizzativi della struttura.

## CONSEGNA DEL PROGETTO

A terapia conclusa lo studio BIOSANA consegna al Cliente copia del progetto riabilitativo riportante gli esiti e gli obiettivi raggiunti con le terapie erogate.

Tale progetto va restituito al Medico MMG (di base) secondo quanto stabilito nel DGR n. 301 del 08/03/02 concernente i livelli essenziali di assistenza (LEA) e sui percorsi riabilitativi ambulatoriali.

## FOLLOW UP DEI PAZIENTI

Il **follow-up dei pazienti** è un'attività clinica necessaria in diverse situazioni patologiche/disturbi trattati, dove il medico fisiatra è chiamato a restare in contatto con i suoi assistiti dopo la visita per verificarne lo stato di salute nel tempo, le risposte al trattamento e la comparsa di eventuali complicazioni o episodi avversi. Questi controlli periodici eseguiti tramite protocolli riabilitativi a domicilio che vengono consegnati al termine delle sedute al paziente, spesso servono a fornire anche informazioni e supporto psicologico alle persone durante il loro percorso di cure.

## TUTELA DELL'UTENZA

La tutela e' prevista:

- per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia-efficienza, che abbia limitato o negato, a reclamare, la fruibilità della prestazione.
- per qualsiasi violazione di legge o regolamenti che disciplinano la fruizione di servizi sanitari ed in particolare della Legge 241/90 e relativa attuazione regionale, della carta dei Servizi adottata dalla Biosana s.r.l, dei principi contenuti nel D.P.C.M. 19/05/1995 (Schema generale della carta dei Servizi Pubblici Sanitari), del piano Sanitario Regionale e delle norme sull 'Accreditamento, dei principi contenuti nel contratto di lavoro sui doveri e comportamenti dei dipendenti, dei principi etici e deontologici inerenti l'esercizio delle professioni sanitarie dei professionisti iscritti agli Albi, dei principi contenuti nel regolamento interno del Centro.

La tutela degli Utenti del Centro viene garantita dal Responsabile della Qualità e dal Legale rappresentante. La tutela può essere richiesta da qualsiasi soggetto che fruisca delle prestazioni fornite dal Centro o da familiari e/o congiunti dell'utente.

L'utente attiva le procedure di richiesta di tutela tramite:

- un colloquio diretto/telefonico con gli operatori del servizio e sottoscrizione del reclamo.
- La presentazione per iscritto di un reclamo consegnato personalmente al Responsabile qualità o trasmesso via posta, mail.

Il reclamo può essere inoltrato anche tramite compilazione degli appositi moduli disponibili all'interno del sito web del centro Biosana.

Il responsabile qualità garantisce all'utente una risposta relativa all'esito del reclamo proposto entro i 15 gg. lavorativi successivi alla data dell'emissione del reclamo stesso.

- Il servizio per la gestione della tutela dell'utenza è aperto al pubblico durante tutti gli orari di apertura del centro Biosana. Il Responsabile qualità ha lo scopo di gestire gli eventuali reclami da parte del cliente/paziente, e una volta ricevuto il reclamo, si procede acquisendo tutti gli elementi conoscitivi, dopodiché una volta analizzate le cause si procede con la gestione dello stesso.

## INFORMAZIONI

### ATTREZZATURE

Lo studio BIOSANA garantisce una corretta gestione delle attrezzature in uso, sotto un profilo della precisa identificazione e rintracciabilità, di una corretta pianificazione ed esecuzione della manutenzione ordinaria e/o straordinaria (in relazione a quanto stabilito dalle case produttrici nei relativi libretti di uso).

La manutenzione straordinaria (controlli annuali di sicurezza elettrica secondo la norma EN 60601, e/o guasti e riparazioni eccezionali) viene svolta da personale esterno, abilitato e qualificato secondo le normative vigenti (D.M. 37/08).

È obiettivo primario dello studio BIOSANA assicurare un continuo adeguamento tecnologico delle attrezzature per garantire sempre un migliore e più efficiente servizio all'utente, contribuendo così a migliorare il livello generale dell'assistenza sanitaria prestata alla collettività.

### IGIENE E PULIZIA AMBIENTE, STRUMENTI ED ACCESSORI

La presenza di un ambiente pulito, ordinato ed accogliente, costituisce un aspetto importante della qualità nell'erogazione dei nostri servizi di terapia fisica e riabilitativa.

A tal fine nello studio BIOSANA si garantiscono i seguenti requisiti:

- Strutturali (pareti e pavimenti in materiale lavabile e disinfettabile, presenza di apposite postazioni per la sterilizzazione, locali preposti al deposito di materiali puliti distinti fisicamente da quelli destinati al materiale sporco, servizi igienici distinti per il personale interno e per gli utenti);
- Organizzativi (regolamenti interni e Piani di Pulizia)

Per quanto concerne la sanificazione dei locali e degli ambienti dello studio BIOSANA questa viene effettuata mediante appositi prodotti sanizzanti e disinfettanti a norma (secondo la legge della sanificazione).

Le pulizie a tal fine effettuate prevedono una frequenza (generalmente due volte a settimana, giornaliera per bagni utenti e sala di attesa) congrua con l'obiettivo di garantire l'igiene e la sanità dell'ambiente di lavoro (V. All. 1-E).

### SISTEMA INFORMATIVO

Lo studio BIOSANA utilizza un sistema informativo elettronico e cartaceo per la raccolta, elaborazione ed archiviazione dei dati di struttura, di processo e di esito.

Il sistema informativo così individuato è stato progettato ed implementato in riferimento ai requisiti richiesti dal D.Lgs. 196/03 s.m.i.

Il responsabile di tale sistema informativo è Camilla Bernardini, in qualità di socio dello studio BIOSANA ed ai sensi del D.Lgs. 196 sopra richiamato.

## SISTEMI DI SICUREZZA ED EMERGENZA

Nello studio BIOSANA è presente una uscita di sicurezza corrispondente alla porta della sala Palestra (dotata di maniglia antipánico) mentre il percorso e la via di fuga (procedura di emergenza ed evacuazione) sono esplicitate in apposito Piano apposto nella Sala di Attesa, di fronte ingresso, lato corridoio di accesso box.

Esiste inoltre un dispositivo di controllo climatico (condizionatore) che garantisce un benessere termoigrometrico (temperatura interna intorno ai 20-25°C, ricambi d'aria).

Tutti i sistemi ed impianti elettrici presenti nel nostro studio sono stati progettati ed eseguiti a regola d'arte secondo le normative vigenti (D.M. 37/08).

Inoltre è presente un sistema antincendio basato sulla presenza di estintori portatili a CO<sub>2</sub> e su un Piano di emergenza apposto nella sala di attesa (V. sopra).

## COME RAGGIUNGERCI

### AMBULATORIO POLISPECIALISTICO DI FISIOKINESITERAPIA e MEDICINA ESTETICA BIOSANA

s.r.l.

Via Monterotondo, 12/18 – 05100 – TERNI (TR) ITALY



0744 221582

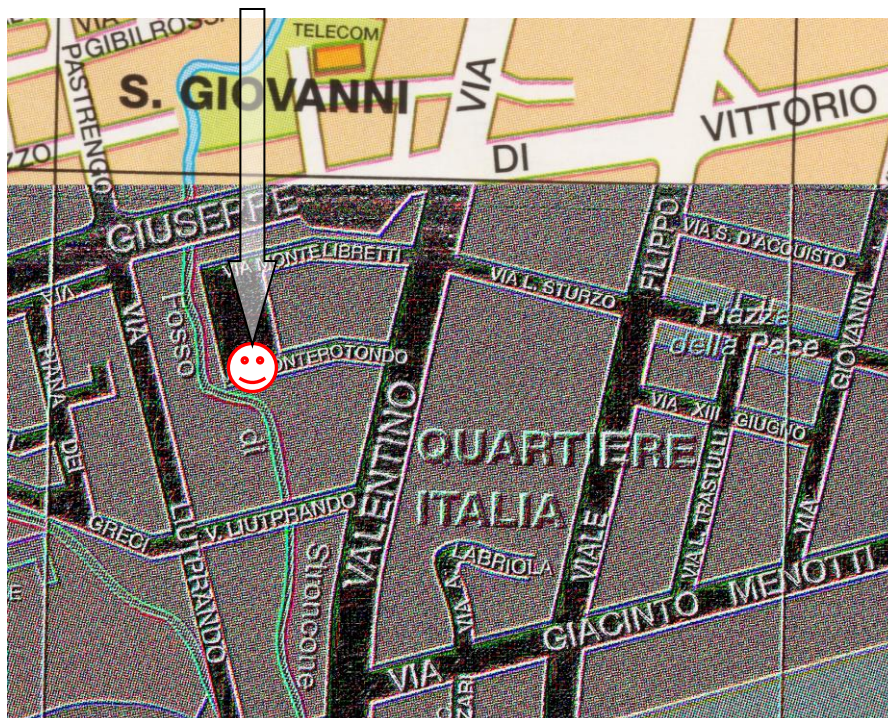


0744 221582



[biosana@aruba.it](mailto:biosana@aruba.it)

Sito Internet: [www.centrobiosana.com](http://www.centrobiosana.com)



(La Direzione)

Camilla Bernardini.....