

# CARTA DEI SERVIZI



TRATTAMENTI  
STRUMENTALI



TRATTAMENTI  
MANUALI



RIEDUCAZIONE  
FUNZIONALE



VISITE  
SPECIALISTICHE



**Blucenter**

poliambulatorio e fisioterapia



# INDICE SERVIZI

<b>4</b>	<b>1. Generalità</b>	
<b>5</b>	<b>2. Fonti normative</b>	
<b>6</b>	<b>3. Principi fondamentali della carta dei servizi</b>	
	3.1 Pubblicazioni della carta dei servizi	
<b>8</b>	<b>4. Definizioni</b>	
<b>8</b>	<b>5. Politica</b>	
	5.1 Dichiarazioni della direzione	
	5.2 Mission	
	5.3 Vision	
	5.4 Obiettivi generali	
	5.5 Obiettivi specifici	
<b>10</b>	<b>6. Struttura e organizzazione del</b>	
	6.1 Composizione del poliambulatorio	
	6.2 Orari di apertura	
	6.3 Servizio segreteria	
	6.3.1 Diritto alla privacy	
	6.3.2 Consenso informativo	
	6.3.3 Tempi di attesa	
	6.3.4 Pagamento delle prestazioni	
<b>12</b>	<b>7. Organigramma</b>	
<b>13</b>	<b>8. Funzionigramma del Poliambulatorio</b>	
<b>14</b>	<b>9. Le prestazioni fornite dal Poliambulatorio</b>	
<b>16</b>	<b>10. Il processo di lavoro</b>	
<b>16</b>	<b>11. Standard di qualità che il centro si impegna a garantire</b>	
<b>17</b>	<b>12. Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativo:</b>	
	12.1 Relazione sullo stato degli standard	
	12.2 Indagine sulla soddisfazione dei pazienti	
	12.3 Reclami	
	12.4 Ufficio preposto	
	12.5 Modalità di presentazione del reclamo	
<b>21</b>	<b>13. Fumo</b>	
<b>22</b>	<b>14. Pulizia</b>	

# 1. GENERALITÀ

Questa Carta dei servizi sanitari è, innanzi tutto, una presentazione del nostro Poliambulatorio, con le caratteristiche, le attività, i servizi e le prestazioni che è in grado di fornire. Questa presentazione si pone come uno strumento di accoglienza e di reciproca conoscenza per chi si rivolge al nostro Poliambulatorio.

Chi viene al Blucenter deve superare ogni sensazione di estraneità, di soggezione di fronte ad un ambiente sconosciuto e sentirsi subito circondato da uno spirito di ospitalità e calore umano. I nostri pazienti potranno così ottenere le prestazioni più appropriate ed adeguate alla loro situazione, sentirsi partecipi di quanto viene fatto nei loro confronti, avere migliore consapevolezza dei propri diritti. Il paziente potrà anche contribuire, attraverso le sue segnalazioni e gli eventuali reclami, a evidenziare i punti critici e mettere in condizione il nostro Poliambulatorio di fornire un servizio sempre più qualificato e rispondente alle esigenze di ciascuno.



## LA CARTA DEI SERVIZI È:

- Un adempimento fondato su una serie di norme e quindi obbligatorio;
- uno strumento soft di approccio alla qualità, nel quale è proposta una particolare procedura per l'individuazione di dimensioni, fattori, indicatori e standard di qualità;
- uno strumento dinamico, soggetto a continue verifiche ed integrazioni;
- uno strumento disponibile nel Poliambulatorio contenente le informazioni sui percorsi da effettuare da parte dell'utente per usufruire delle prestazioni erogate .

Non si tratta tuttavia di una tutela intesa come mero riconoscimento formale delle garanzie del cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

La carta dei servizi assegna, dunque, un ruolo forte sia agli enti erogatori dei servizi, sia ai cittadini nell'orientare l'attività dei servizi verso il loro compito: fornire un servizio di buona qualità ai cittadini-utenti.

La Carta prevede inoltre le modalità attraverso le quali gli stessi cittadini possono facilmente accedere alle procedure di reclamo circa la violazione dei principi sanciti dai medesimi.

## 2. FONTI NORMATIVE

Le norme di riferimento fondamentali per la “carta dei servizi” sono: **la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994**, recante -”Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”- che vengono in tale contesto definiti come - volti a garantire il godimento dei diritti della persona, costituzionalmente tutelati, primo tra tutti quello alla salute, anche quando tali servizi siano “svolti in regime di concessione o mediante convenzione”; il **DPCM 19 maggio 1995**, concernente lo -Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari”-; provvedimento in cui viene ribadito che a tale adempimento devono ottemperare i -”soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari anche in regime di concessione o mediante convenzione”- e che tali soggetti sono tenuti a dare “adeguata pubblicità agli utenti” della propria “carta”; le **linee guida del Ministero della Sanità (SCPS) N. 2/95** relative all’“Attuazione della carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale”, documento di indirizzo in cui sono ribaditi i principi informativi della “carta” ed illustrati suggerimenti di struttura e contenuto.



**Blucenter**  
poliambulatorio e fisioterapia



Trattamenti  
strumentali



Trattamenti  
Manuali



Ricerca  
e Sviluppo

**Specialità mediche**

Ortopedia

Fisiatria

Cardiologia

Otorinolaringoiatria

Endocrinologia

Dermatologia

Flebologia

Psicologia

Nutrizione

Economia

### 3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

Della carta dei servizi

La legge 502/92 che ha riorganizzato l'Assistenza Sanitaria, ha con l'articolo 14 “**diritti del cittadino**” introdotto una serie di strumenti finalizzati a garantire la buona qualità dell'assistenza. In particolare si è cercato di introdurre una serie di “indicatori”-relativi alla personalizzazione, umanizzazione, informazione, confort e prevenzione per valutare la qualità delle prestazioni erogate.

Gli indicatori che rientrano nell'ambito dell'Art.14 della 502/92 “diritti dei cittadini” riguardano il punto di vista e le aspettative dei cittadini. Essi possono essere definiti come indicatori del grado di soddisfazione degli utenti e sono ricollegabili all'adeguatezza, alla accessibilità, all'equità, al rapporto operatore/paziente, “umanizzazione”, al confort, alla privacy.

Questo tipo di atteggiamento ha riguardato non solo la sanità ma tutti gli aspetti dei servizi pubblici. Il tutto si è concretizzato nella pubblicazione di un documento “d'indirizzo”. Il documento di riferimento è “La Carta dei Servizi Pubblici Sanitari” predisposta dal Dipartimento della Funzione pubblica, d'intesa con il Ministero della Sanità e pubblicata con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995 sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica n°125 del 31.05.1995.

**La Carta è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti.**



# L'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Avviene nel rispetto dei seguenti principi fondamentali

**EGUAGLIANZA:** le prestazioni sono erogate senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione ed opinioni politiche

**IMPARZIALITA':** le prestazioni sono erogate attraverso comportamenti obiettivi, equi, trasparenti ed imparziali

**CONTINUITA':** il Poliambulatorio garantisce l'attuazione del programma in modo continuativo e senza interruzioni nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali

**DIRITTO DI SCELTA:** il Poliambulatorio garantisce al cittadino utente il diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

**APPROPRIATEZZA:** le prestazioni sono "appropriate" quando sono al tempo stesso pertinenti rispetto alle persone, circostanze e luoghi, valide da un punto di vista tecnico-scientifico e accettabili sia per i clienti che per gli operatori

**PARTECIPAZIONE:** Il Poliambulatorio garantisce cittadino utente il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.

**EFFICIENZA ED EFFICACIA:** Il Poliambulatorio garantisce che i servizi e le prestazioni verranno fornite 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 utente, evitando dispendi che andrebbero a danno della collettività

**EGUAGLIANZA DEI DIRITTI:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, inoltre va garantito il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promovendo trattamenti che

**RISPETTO DEI DIRITTI DELLA DIGNITA' e DELLA RISERVATEZZA:** Ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

**PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI:**

La struttura si impegna a mettere a disposizione dei propri clienti la carta dei servizi

## 4. DEFINIZIONI



### MISSION

La ragion d'essere della Struttura



### VISION

Gli orizzonti sfidanti che la Struttura si propone di raggiungere sia per quanto concerne la propria evoluzione che per la qualità delle prestazioni e dei servizi erogati



### OBIETTIVI GENERALI

Obiettivi improntati al lungo periodo



### OBIETTIVI SPECIFICI

Obiettivi improntati sul medio e breve periodo

## 5. POLITICA

### 5.1 DICHIARAZIONE DELLA DIREZIONE

**Il Blucenter poliambulatorio specialistico offre ai suoi pazienti:**

- Una struttura adibita alla medicina fisica, riabilitazione, recupero, rieducazione funzionale, ortopedia, fisioterapia, cardiologia, otorinolaringoiatria, endocrinologia, psicologia, scienze dell'alimentazione e della radiologia (solo Ecografie).
- Competenze specialistiche e di attrezzature tecnologicamente adeguate.
- Ecografo ad ausilio per visite specialistiche ortopediche, cardiologiche per eseguire rispettivamente ecografie ed eco-color-doppler.
- Il centro offre la possibilità di eseguire, terapie non convenzionali: PRP/PRGF infiltrazioni con fattori di crescita, infiltrazioni di acido ialuronico.
- Un sistema gestionale che permetta di tenere sotto controllo e di migliorare la qualità del servizio, ma soprattutto la volontà di offrire ai pazienti una struttura di riferimento che offra un servizio globale per tutte le sue specialità.

## 5.2 LA MISSION

La missione di Blucenter è quella di assicurare che l'alta qualità dei professionisti e delle tecnologie presenti nel Poliambulatorio, siano sempre tese a realizzare un servizio globale, di eccellenza e tempestivo nel campo della medicina fisica, riabilitazione, recupero, rieducazione funzionale, ortopedia, fisiatria, cardiologia, Endocrinologia, otorinolaringoiatria, psicologia, dietologia, psicomotricità, fortemente orientato all'utente e rispettoso di tutti i suoi bisogni.

## 5.3 VISION

### La Direzione si impegna a:

- Perseguire costantemente la migliore efficienza, efficacia e tempestività delle prestazioni erogate.
  - Favorire lo sviluppo personale e professionale dei membri della struttura attraverso la comunicazione interna e la formazione.
  - Ottimizzare la capacità di gestione del rapporto con il cliente/paziente, aumentando il suo grado di soddisfazione e individuando le sue esigenze espresse ed implicite.
  - Rendere trasparenti le fonti di errore, per prevenire il loro insorgere, ed individuare tutte le possibili criticità e i relativi possibili interventi di miglioramento.
  - Sviluppare tutti gli sforzi necessari per il conseguimento degli obiettivi prefissati.
  - Tutte le funzioni che ricoprono ruoli di responsabilità all'interno della Struttura, partecipando direttamente o indirettamente ai suoi risultati, contribuiscono alla realizzazione di questa politica.
- La Direzione della Struttura, sulla base della propria Mission e degli indirizzi definiti nella Vision, ha definito degli obiettivi (generali e specifici) che si impegna a perseguire con la piena collaborazione di tutte le risorse umane.

## 5.4 OBIETTIVI GENERALI

### Gli obiettivi generali della Struttura sono i seguenti:

- Ricercare costantemente armonia ed efficace comunicazione all'interno della Struttura.
- Aumentare la professionalità rispetto alle tipologie di prestazioni che maggiormente si erogano.
- Ottenere un miglioramento generale della comunicazione della Struttura con l'esterno.
- Incrementare i servizi e le prestazioni per un servizio sempre più globale.
- Incrementare il numero dei pazienti.

## 5.5 OBIETTIVI SPECIFICI

### Gli obiettivi specifici della Struttura sono i seguenti:

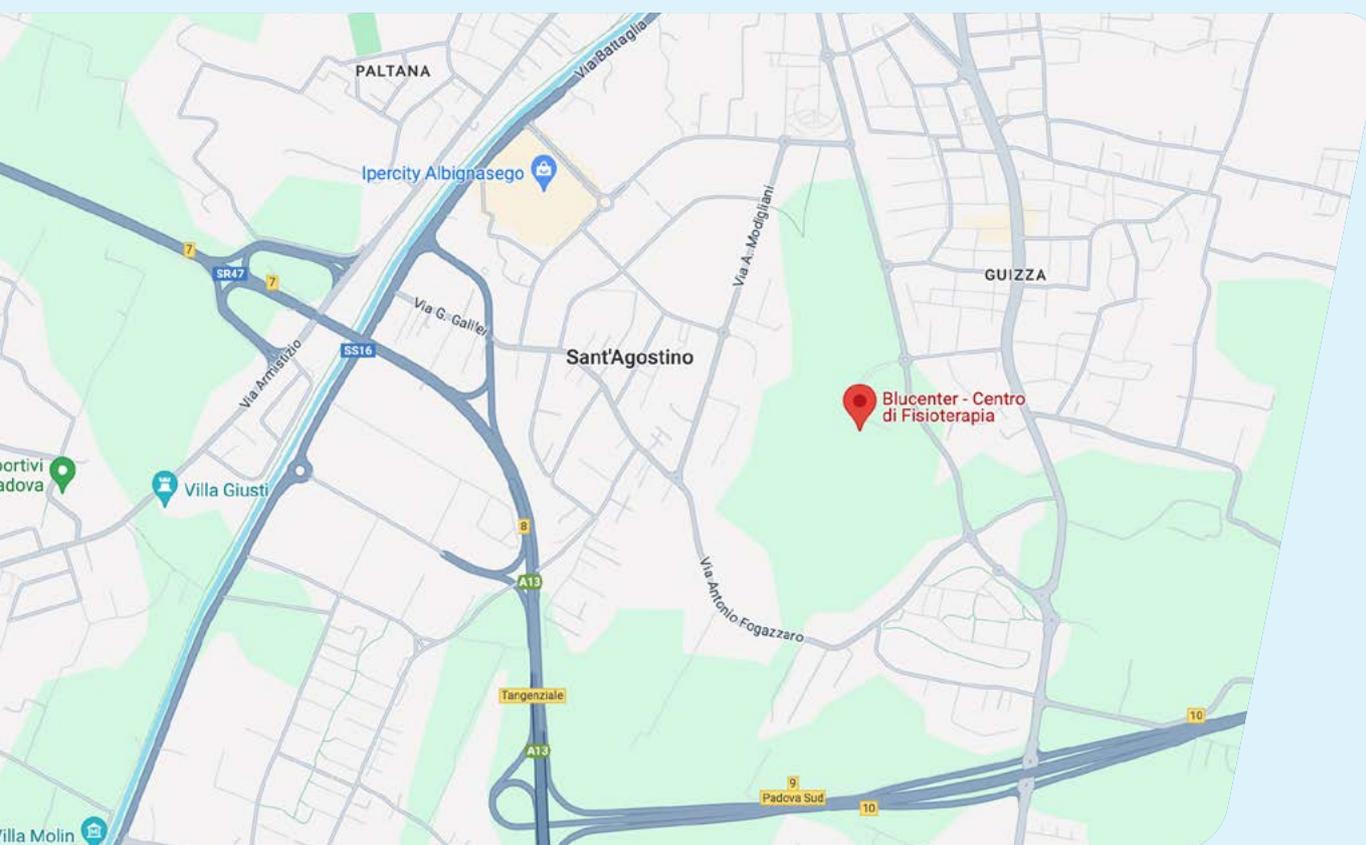
- Effettuare semestralmente una riunione con tutti i collaboratori per mantenere viva ed efficace la comunicazione riguardante la professione, e valutare le diverse opportunità di miglioramento del servizio offerto.
- Mantenere costante la formazione attraverso la consultazione e l'elaborazione di materiale scientifico, la partecipazione a corsi e aggiornamenti.
- Imporre ai medici e ai collaboratori almeno un corso di aggiornamento una volta ogni anno al fine di ottenere il giusto punteggio di crediti formativi secondo la legge.
- Istituire, un questionario di gradimento, con cui i pazienti possano esprimere un loro giudizio sull'accoglienza ed il trattamento ricevuti.
- Acquistare materiale specifico per la palestra rieducativa
- Verifiche periodiche agli impianti e all'apparecchiature

# 6. STRUTTURA E ORGANIZZAZIONE

Del Bluecenter

## 6.1 COMPOSIZIONE DEL POLIAMBULATORIO

- 1 Reception
- 1 Sala d'attesa
- 1 Ufficio archivi
- 3 Ambulatori per medici specialisti
- 5 Ambulatori di fisiokinesiterapia
- 1 Palestra per la riabilitazione e rieducazione funzionale con spogliatoi uomini con bagno e spogliatoi donne con bagno, ufficio amministrativo, spogliatoi per il personale.



## 6.2 ORARI DI APERTURA

08.30 - 20.00 dal Lunedì al Venerdì.

### CONTATTI

Centralino: +39 049/8807841

Fax: +39 049/691094

Mail: [blucenter@blucenter.net](mailto:blucenter@blucenter.net)

[www.blucenter.net](http://www.blucenter.net)

### 6.3 SERVIZIO SEGRETERIA

Il servizio di segreteria è a disposizione degli utenti, per prenotazioni telefoniche e per informazioni riguardanti modalità di accesso alla Struttura, i servizi, il loro costo complessivo e i tempi.

Non esiste una priorità di accesso le richieste degli utenti sono trattate tutte come urgenze.

#### 6.3.1 DIRITTO ALLA PRIVACY

Il paziente legge ed appone la propria firma al modulo del consenso per il trattamento dei dati personali, ai sensi della legge 196/03. La cartella personale dell'utente è conservata in area protetta a disposizione unicamente del medico o terapeuta competente, a garanzia della riservatezza.

Per i minori è necessario la firma e il documento di uno dei genitori/tutore.

#### 6.3.2 CONSENSO INFORMATIVO

Ogni paziente che deve sostenere un trattamento terapeutico (ove necessario) viene informato sulle modalità di intervento e dichiara per iscritto il proprio consenso compilando un modulo.

#### 6.3.3 TEMPI DI ATTESA

**Tempi di attesa per prenotazioni:** circa 5 minuti

**Tempi di attesa per accettazione:** circa 5 minuti  
**Tempi di attesa per la prenotazione delle visite specialistiche:** max 7 giorni.

#### 6.3.4 PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni vengono pagate posticipatamente all'erogazione dei servizi del poliambulatorio, sia che si tratti di visite specialistiche sia che si tratti di prestazioni fisioterapiche, salvo accordi particolari con la Direzione o per convenzioni esistenti con soggetti terzi.

# 7. ORGANIGRAMMA DEL BLUCENTER

**RAPPRESENTANTE LEGALE:** Lorenzo Sandi

**DIRETTORE SANITARIO - MEDICO SPECIALISTA:** Dott. Davide Bertolini , Ortopedico

## MEDICI SPECIALISTI:

- **Dr. F. Finocchiaro** specialista in ortopedia e traumatologia, chirurgia vertebrale e scoliosi
- **Dr. D. Bertolini** direttore sanitario specialista in ortopedia e traumatologia, chirurgia del ginocchio
- **Dr. R. Baracco** specialista in ortopedia e traumatologia, chirurgia vertebrale e scoliosi
- **Dr. G. Maritan** specialista in ortopedia e traumatologia, chirurgia del ginocchio
- **Dr. G. Nunez** specialista in medicina fisica e riabilitazione
- **Dr. C. Andreoli** specialista in ortopedia e traumatologia, chirurgia della mano
- **Dr. M. Cesana** specialista in ortopedia e traumatologia, chirurgia del ginocchio e spalla
- **Dr. Cipriani** specialista in dermatologia
- **Dr.sa G. Lelli Mami** specialista in otorinolaringoiatra
- **Dr.sa Ruzza** specialista in endocrinologia



## COLLABORATORI:

**Andrea Schiavon** coordinatore area box

**Lorenza Rigato** fisioterapista

**Michela Caroli** fisioterapista

**Alessandro Galeazzo** fisioterapista

**Nadia Sattin** fisioterapista

**Lorenzo Sandi** coordinatore area palestra

**Francesco Vedovato** osteopata

**C. Viola** osteopata

**Carlo Frangioni** direttore e responsabile amministrativo

# 8. FUNZIONIGRAMMA

## **Dott. Davide Bertolini**

- Direttore sanitario
- Medico chirurgo specialista in Ortopedia e Traumatologia

## **Lorenzo Sandi**

- Rappresentante legale
- Responsabile della Struttura
- Responsabile del Risk Management Aziendale
- Responsabile del trattamento dei dati personali
- Referente per il coordinamento delle attività.

## **Andrea Schiavon**

- Coordinatore della formazione del personale (Fisioterapisti),
- Responsabile del trattamento dei dati personali, Referente per il coordinamento delle attività legate al convenzionamento con le società sportive.

## **Carlo Frangioni**

- Responsabile della parte amministrativa e commerciale
- Responsabile della formazione del personale (segreteria),
- Responsabile del trattamento dei dati personali
- Referente per il coordinamento delle attività legate al convenzionamento con enti previdenziali e casse di mutuo soccorso
- Responsabile della promozione e delle azioni di marketing del centro.

# 9. LE PRESTAZIONI FORNITE

Del Bluecenter

## PRESTAZIONI MEDICHE

### VISITE SPECIALISTICHE:

- Visita ortopedica
- Visita fisiatrica
- Visita endocrinologa
- Visita otorinolaringoiatra

### MEDICINA NON CONVENZIONALE:

- Infiltrazioni con fattori di crescita (PRGF/PRP)
- Infiltrazioni di acido ialuronico

### PRESTAZIONI FISIOCHINESITERAPICHE:

- Laserterapia (di potenza)
- Onde d'urto
- Tecarterapia
- Ipertermia
- Elettrostimolazioni
- Compex 2
- Ultrasuoni
- Ionoforesi
- Correnti Interferenziali
- Correnti Diadinamiche
- Tens
- Magnetoterapia

### **TRATTAMENTI MANUALI:**

- Massoterapia
- Linfodrenaggio
- Pompages
- Trazioni vertebrali
- Kinesiterapia
- Manipolazioni vertebrali
- Trattamento osteopatico

### **RIEDUCAZIONE FUNZIONALE:**

- Rieducazione Funzionale in Palestra
- Rieducazione Neuromotoria
- Rieducazione per patologie neurologiche acute e croniche
- Trattamenti per la paralisi VII nervocranico
- Rieducazione individuale per M. di Parkinson
- Rieducazione pavimento pelvico
- Idrokinesiterapia in ambiente termale (Piscine Columbus – Abano Terme)
- Ginnastica specifica per problemi in età evolutiva
- Ginnastica posturale ed antalgica
- Rieducazione post chirurgica
- Training Propiocettivo
- Allenamento Tendineo
- Programmi per la prevenzione dell'infortunio sportivo
- Ripresa guidata in campo

# **NON ESISTE UNA PRIORITÀ DI ACCESSO**

**MA LE PATOLOGIE DEGLI UTENTI SONO  
TUTTE TRATTATE COME URGENTI.**

## 10. IL PROCESSO DI LAVORO

Per meglio garantire l'efficacia dell'intervento riabilitativo-rieducativo, il Poliambulatorio prefigura gli obiettivi e i tempi di realizzazione all'interno di un processo di lavoro che ne persegua l'esito positivo. E' da sottolineare che i pazienti che hanno fragilità anche temporanea vengono seguiti individualmente. Tale processo segue il modello sotto riportato con la collaborazione sinergica da parte di medici specialisti, fisioterapisti, massoterapisti, chinesiologi e segreteria

## 11. STANDARD DI QUALITÀ

PROCESSO	PARAMETRO	STANDARD	INDICATORE	VALORE ATTESO
Relazionale	Accoglienza	Presenza costante di operatori	N° di operatori proporzionato al volume e/o richieste dell'utenza	Livello di gradimento questionari
Relazionale	Accesso	Tempi di attesa contenuti	Tempo di attesa inferiore a 10 minuti	Livello di gradimento questionari
Relazionale	Globale	Programmi individualizzati e coerenti ai bisogni reali della persona	Valutazione della qualità del trattamento	Livello di gradimento questionari >=buono pari al 80% dei
Relazionale	Continuità assistenziale	Presenza di un sistema interno di, intercambiabilità, confronto tra operatori, attuazione di incontri periodici (mensili) di programmazione e verifica con le persone coinvolte	N° incontri effettuati/ n° programmati per paziente	N° incontri non inferiore a n° 1
Relazionale	Partecipazione/ coinvolgimento	Presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio	N° reclami ricevuti/ numero di accessi	Valore atteso reclami < 10% del numero accessi
Professionale	Aggiornamento	Programmazione e realizzazione periodica della formazione degli operatori	N° incontri effettuati/ n° programmati	n° incontri non inferiore a n° 2

## 12. VERIFICA DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO:

### 12.1 RELAZIONE SULLO STATO DEGLI STANDARD

Il Blucenter garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti.

Il Centro riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica della adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse, a questo fine si avvale anche della collaborazione degli Utenti ai suoi servizi.

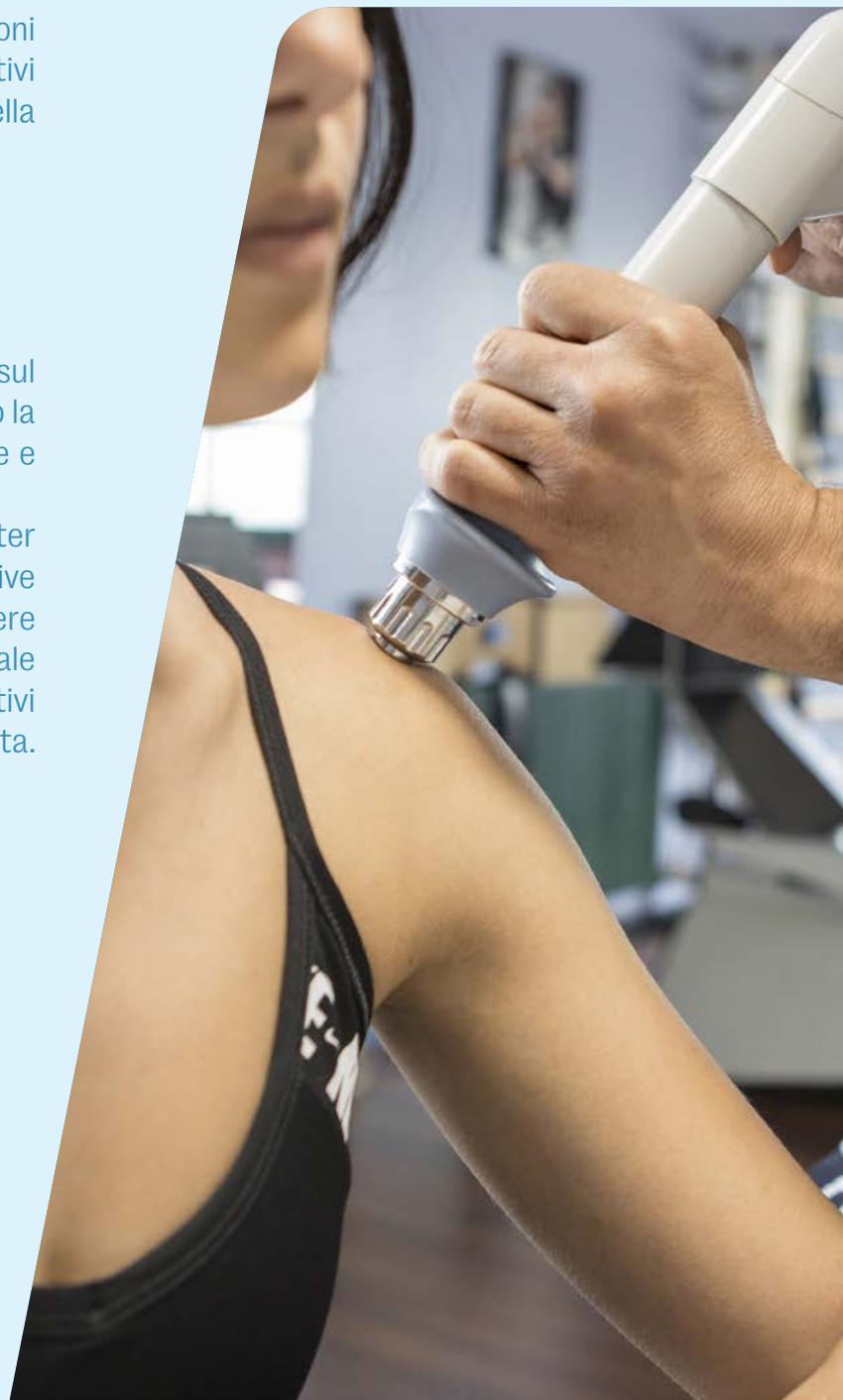
### 12.2 INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Il Blucenter garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione dei pazienti, promuovendo la distribuzione di questionari, indagini campionarie e l'osservazione diretta.

Nell'ottica di un miglioramento continuo, il Blucenter ha attivato le migliori procedure organizzative interne e le istruzioni operative per descrivere le attività svolte all'interno della struttura, tale processo è finalizzato a fissare standard qualitativi per lo svolgimento delle attività in forma controllata.

#### **Vedi Allegato 2:**

questionario di valutazione del servizio



# QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE



Il Suo soggiorno presso il nostro Centro è terminato. Le chiediamo la Sua collaborazione per la compilazione del presente questionario di valutazione del nostro servizio. La invitiamo a esprimere con ogni sincerità il Suo parere: tutto quello che ci dirà servirà a cercare di migliorare sempre di più i servizi a disposizione dei nostri clienti. Il questionario è anonimo e potrà essere inserito nella cassetta posta presso l'uscita.

Maschio  Femmina  età \_\_\_\_  
professione \_\_\_\_\_

## Come ha conosciuto il nostro centro?

Medico/ Specialisti  quotidiani/riviste specializzate   
Internet  Altro \_\_\_\_\_

## Come giudica l'igiene dei nostri ambienti?

Insufficiente/i  Sufficiente/i  Buono/i  Ottimo/i   
Note e consigli: \_\_\_\_\_

## La tranquillità e il confort presso la nostra struttura li giudica:

Insufficiente/i  Sufficiente/i  Buono/i  Ottimo/i   
Note e consigli: \_\_\_\_\_

## La cortesia e l'efficienza del personale di segreteria risultano:

Insufficiente/i  Sufficiente/i  Buono/i  Ottimo/i   
Note e consigli: \_\_\_\_\_

## Come valuta la flessibilità nel modificare l'appuntamento?

Insufficiente/i  Sufficiente/i  Buono/i  Ottimo/i   
Note e consigli: \_\_\_\_\_

## La puntualità delle prestazioni la considera:

Insufficiente/i  Sufficiente/i  Buono/i  Ottimo/i   
Note e consigli: \_\_\_\_\_

## Come giudica l'accuratezza delle visite e delle prestazioni mediche?

Pagina 20 di 25 Rev. 3 del 22.03.2011 Carta dei servizi - politica di qualità GM 2011

Insufficiente/i  Sufficiente/i  Buono/i  Ottimo/i   
Note e consigli: \_\_\_\_\_

## La disponibilità da parte dei Medici Specialisti/ fisioterapisti nel fornire informazioni le risulta:

Insufficiente/i  Sufficiente/i  Buono/i  Ottimo/i   
Note e consigli: \_\_\_\_\_

## Come giudica il livello di relazione umana e di comunicazione dei Medici Specialisti/fisioterapisti?

Insufficiente/i  Sufficiente/i  Buono/i  Ottimo/i   
Note e consigli: \_\_\_\_\_

## Accoglienza delle Qualità Tempo sedute del trattamento di attesa

Insufficiente/i  Sufficiente/i  Buono/i  Ottimo/i   
Note e consigli: \_\_\_\_\_

## Relazione umane/ livello di comunicazione

Insufficiente/i  Sufficiente/i  Buono/i  Ottimo/i   
Note e consigli: \_\_\_\_\_

## La puntualità delle prestazioni la considera:

Insufficiente/i  Sufficiente/i  Buono/i  Ottimo/i   
Note e consigli: \_\_\_\_\_

## La segreteria:

### Disponibilità a fornire informazioni

Insufficiente/i  Sufficiente/i  Buono/i  Ottimo/i

### Cortesia

Insufficiente/i  Sufficiente/i  Buono/i  Ottimo/i

### Orari d'apertura

Insufficiente/i  Sufficiente/i  Buono/i  Ottimo/i

### Tempo d'attesa

Insufficiente/i  Sufficiente/i  Buono/i  Ottimo/i

### Relazioni umane/ livello di comunicazione

Insufficiente/i  Sufficiente/i  Buono/i  Ottimo/i

### Possibilità di reclamo

Insufficiente/i  Sufficiente/i  Buono/i  Ottimo/i

## Reclami

Il Blucenter garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

### UFFICIO PREPOSTO

I reclami sono presentati in segreteria negli orari di apertura. L'operatore riceve le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dagli utenti e/o associazioni o organismi riconosciuti che li rappresentano. Il referente per i reclami è la Direzione della struttura che si impegna alla comunicazione al cliente della presa visione del reclamo in 24 ore e alla risoluzione del disservizio nei tempi tecnici più contenuti possibile.

### MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

L'utente può presentare reclamo presentandosi direttamente in segreteria fornendo oralmente le proprie osservazioni, oppure compilando l'apposito modulo distribuito e consegnando lo stesso compilato presso l'accettazione.

## 12.3 RECLAMI

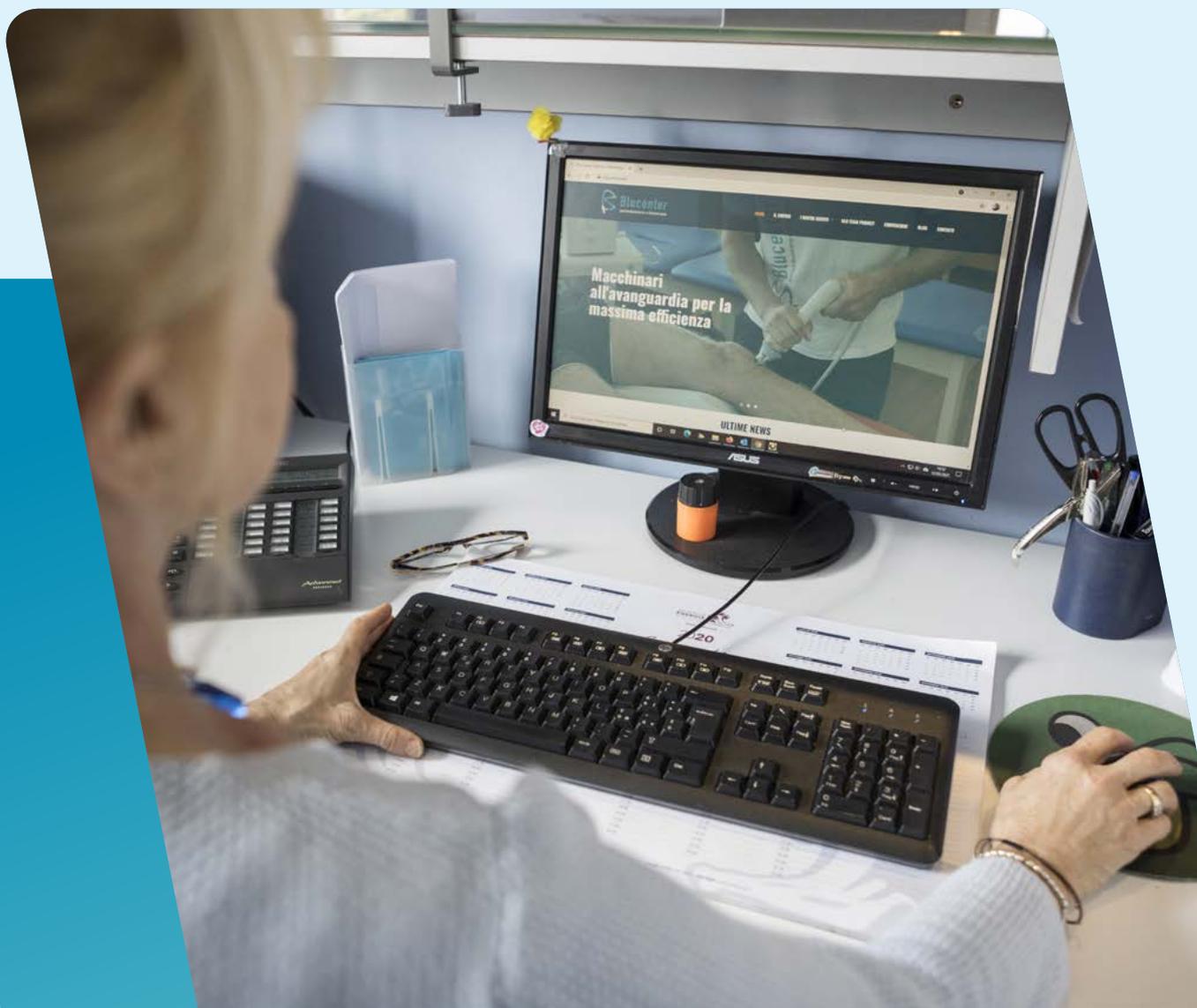
Il Blucenter garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

## 12.4 UFFICIO PREPOSTO

I reclami sono presentati in segreteria negli orari di apertura. L'operatore riceve le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati dagli utenti e/o associazioni o organismi riconosciuti che li rappresentano. Il referente per i reclami è la Direzione della struttura che si impegna alla comunicazione al cliente della presa visione del reclamo in 24 ore e alla risoluzione del disservizio nei tempi tecnici più contenuti possibile.

## 12.5 MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

L'utente può presentare reclamo presentandosi direttamente in segreteria fornendo oralmente le proprie osservazioni, oppure compilando l'apposito modulo distribuito e consegnando lo stesso compilato presso l'accettazione.



# MODULO DI RECLAMO



Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994

Gentile Signora, egregio Signore, se ritiene che Blucenter poliambulatorio e fisioterapia non abbia rispettato i principi previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, La invitiamo a compilare e rinsegnare il presente modulo che rappresenta uno strumento per tutelare i Suoi diritti e dare un contributo di idee per il miglioramento della qualità del servizio. La informiamo che la segnalazione non può essere presentata in forma anonima. Se lo desidera, potrà avvalersi dell'aiuto del personale per la sua compilazione. La presentazione del modulo impegna Blucenter poliambulatorio e fisioterapia a:

- Rilasciare immediatamente una ricevuta con l'indicazione del numero di protocollo e l'individuazione del responsabile degli accertamenti;
- Inviare, non oltre il ventesimo giorno, una prima comunicazione sullo stato degli accertamenti;
- Effettuare entro 30 giorni la comunicazione finale sull'esito di tali accertamenti, sui provvedimenti eventualmente adottati o da adottare, nonché sulle ulteriori azioni possibili in caso di risposta negativa. La informiamo inoltre che la presentazione del reclamo non sostituisce in alcun modo i ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dall'ordinamento giuridico, né sospende i termini degli stessi.

GRAZIE PER LA COLLABORAZIONE.  
Il Direttore Sanitario

## MODULO RECLAMO UTENTE

Ricevuto a mezzo:  Telefono  Di persona  Altro \_\_\_\_\_

### Sez. 1 origine e descrizione del reclamo

Cognome e nome \_\_\_\_\_

Indirizzo \_\_\_\_\_ Telefono \_\_\_\_\_

Descrizione del reclamo \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Firma utente \_\_\_\_\_

Firma responsabile \_\_\_\_\_

A norma della legge 675/96, art. 13 e successivi, si dichiara che la raccolta dei dati ha lo scopo di fornire informazioni statistiche di qualità del servizio.

Possibili cause \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Azioni correttive \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Data prevista per verifica \_\_\_\_\_

Firma responsabile \_\_\_\_\_

### Sezione 3 verifica

Attuazione  Positiva  Negativa data \_\_\_\_\_ firma \_\_\_\_\_

Efficacia  Positiva  Negativa data \_\_\_\_\_ firma \_\_\_\_\_

Notifica all'utente data \_\_\_\_\_ a mezzo \_\_\_\_\_

## **13. FUMO**

Nel Centro è vietato fumare, secondo quanto disposto dalla Legge n.584/75 nonché dalla Direttiva del P.C.M. del 14.12.95 e dall'art.52 -co.20- della Legge n.448/2001.

## **14. PULIZIA**

Il Blucenter garantisce la pulizia e sanificazione secondo norma. Il paziente è tenuto ad osservare le più comuni norme igieniche.



**Blucenter srl**  
**Via Gozzano 64, Padova**  
Tel. 049.8807841  
**[www.blucenter.net](http://www.blucenter.net)**  
**[blucenter@blucenter.net](mailto:blucenter@blucenter.net)**