



CARTA DEI SERVIZI
del
***Presidio Ambulatoriale di Recupero
e Riabilitazione Funzionale***



Società Polisportiva Palermo
Via Belgio n.2/b, 90146 Palermo

La Carta dei servizi: che cos'è ed a che cosa serve

(Art. 2 Decr. Lgs. 163 del 12/05/95, convertito dalla legge 11/07/95 n. 273)

L'istituto della Carta dei servizi nasce dall'esigenza d'inaugurare una relazione sempre più costruttiva e qualificata tra enti erogatori di servizi ed utenti, dando a questi ultimi informazioni precise sui servizi offerti ed una chiara visione dei propri diritti consentendo loro di contribuire in modo incisivo ad un miglioramento continuo.

La Carta è in primo luogo uno strumento di informazione e di tutela degli utenti: non un semplice riconoscimento teorico, ma l'attribuzione al cittadino d'un potere di controllo reale e diretto sulla qualità del servizio erogato.

Stimolati dal desiderio d'un rapporto trasparente e cordiale con gli Utenti e di una gestione sempre più efficiente, proponiamo la nostra Carta, ottemperando alle disposizioni di legge che ne prevedono l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi, convenzionati con gli enti pubblici.

Abbiamo quindi l'occasione di fornire agli Utenti ed agli operatori del settore sanitario informazioni complete sui servizi offerti, sulle modalità d'accesso e fruizione delle prestazioni, sugli standard di qualità; stiamo inoltre elaborando programmi utili al miglioramento tecnologico, organizzativo ed operativo, allo scopo di garantire efficienza, sensibilità ed attenzione alle esigenze dell'utente.

La Carta è un documento dinamico, per sua natura costantemente soggetto a momenti di verifica, approfondimento ed integrazione, ed è nelle nostre intenzioni mantenere, nel tempo, l'impegno di una carta aggiornata ed esauriente.

La Società Polisportiva Palermo

La Società Polisportiva Palermo è un'azienda polivalente che opera sia nel campo medico riabilitativo che in quello sportivo; accanto ad una notevole attività riabilitativa coniuga una gradevole attività ludica.

La Società Polisportiva Palermo opera dal 1970 in convenzione col Servizio Sanitario Nazionale, per offrire, nel campo della Medicina Fisica e della Riabilitazione, un'importante occasione di scelta a tutti i cittadini che decidono di affidarsi alla qualità delle cure che vi sono erogate ed alla professionalità del personale.

Consapevoli delle attese che ciascuno può nutrire nei confronti di un'istituzione sanitaria, da sempre lavoriamo per allestire un ambiente accogliente e confortevole, per ricevere con cortesia i nostri pazienti, per cercare di soddisfarne le esigenze e, soprattutto, per garantire trattamenti d'alto livello, intraprendendo un percorso di miglioramento del servizio per il quale ci auguriamo di poter contare ancora sulla preziosa collaborazione di tutti.

In tale panorama la Società Polisportiva Palermo si confronta con le associazioni che tutelano i diritti dei malati mediante incontri periodici, organizzati insieme alle Aziende Sanitarie, finalizzati al miglioramento dei servizi forniti.

La Società Polisportiva Palermo è autorizzata ed accreditata dall'Assessorato Regionale alla Salute e convenzionata con l'ASP N.6 Palermo.

➤ La nostra storia

La Società nasce nel 1958 come società sportiva la cui attività principe è l'atletica leggera.

Negli anni '70 si costituisce come Associazione in forma prettamente legale ed accresce la propria attività inserendo, tra i servizi forniti, la riabilitazione ortopedica.

Negli anni '80 l'attività si amplia ulteriormente acquisendo nuovi locali ed inserendo tra le attività, dapprima, la riabilitazione in acqua, successivamente, quella neurologica ed infine quella psicomotoria e logopedica.

La scelta di mantenere il nome "Polisportiva Palermo", pur essendo la fisiokinesiterapia l'attività che impegna la totalità delle risorse e non un nome che descrivesse maggiormente il tipo di attività, è una ben precisa scelta aziendale.

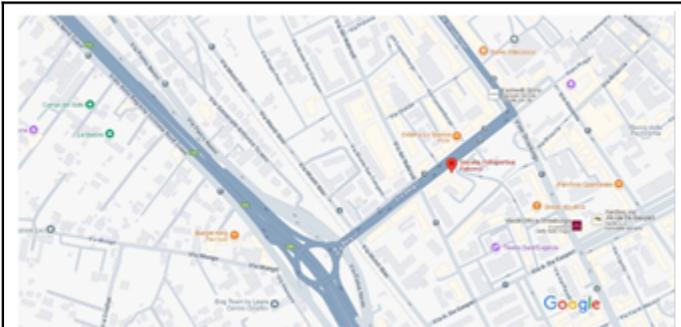
Tale scelta è giustificata dal tipo di utenza, costituita per una larga fetta da bambini, per i quali risulta, dal punto di vista psicologico, più semplice dire di frequentare una polisportiva piuttosto che un Presidio riabilitativo o fisioterapico od altro, nomi che sebbene possano descrivere meglio il tipo di attività in ogni caso evidenziano la presenza di problemi.

Attualmente la Direzione della Società Polisportiva Palermo pone a sé, come ulteriori obiettivi, l'ampliamento dell'offerta di servizi sanitari e la modernizzazione del meccanismo gestionale.

La Sanità vive oggi un'importante fase di rinnovamento, nel cui ambito le strutture sanitarie più qualificate promuovono processi di perfezionamento degli standard di qualità, orientati al miglioramento dei servizi d'accoglienza, assistenza e cura ed al più completo soddisfacimento delle esigenze dei pazienti. Il Presidio, condividendo appieno queste politiche e volendo operare nella medesima direzione, sceglie la Carta dei servizi come punto di riferimento operativo, strumento utile a rendere visibile e verificabile tale impegno.

➤ La nostra sede

Ci troviamo in:

	Indirizzo	Via Belgio 2/b, 90146 Palermo
	Telefono	091/6703078
	Whatsapp	349 472 3404
	Mail	info@polisportivapalermo.it
	Sito	www.polisportivapalermo.it

Il Centro è facilmente raggiungibile sia con mezzi privati che con mezzi pubblici. Nelle vicinanze è presente un ampio parcheggio a pagamento.

Alla stessa si accede con sufficiente facilità, e non sussistono barriere architettoniche per i portatori di handicap.

Il presidio è dotato in ampi locali a più livelli comprendente piscine, palestre, locali per attività terapeutiche, ricezioni, sale di attesa.

In sala di attesa è ubicato il dispositivo eliminacode, che consente un accesso controllato e ordinato, offrendo la possibilità di corsie preferenziali per soggetti fragili o donne in gravidanza. Sarà cura del personale sanitario e para sanitario accogliere il paziente e condurlo, in maniera guidata, presso il luogo di erogazione del servizio.

L'attività professionale è organizzata per turni di lavoro su sei giorni settimanali; l'apertura al pubblico è prevista nei giorni di:

dal lunedì al venerdì	dalle ore 8.00	alle ore 20.00
------------------------------	-----------------------	-----------------------

➤ I nostri punti di forza

Alta qualità delle prestazioni sanitarie, impiego di tecnologie d'avanguardia, accurate e continue verifiche sul funzionamento delle apparecchiature. Massimo della sicurezza nell'esercizio della Medicina Fisica e nell'esecuzione del trattamento.

- *Personale diversamente specializzato per offrire un'assistenza più completa.*
- *Garanzia di continuità delle cure e attività di prevenzione.*
- *Efficienza e flessibilità nella gestione, tentativo di ridurre al minimo i tempi d'attesa, disponibilità a fornire chiare informazioni sulle terapie, sui costi, sui servizi ed ad accogliere reclami.*
- *Tutela della libertà di scelta dell'Utente.*
- *Personalizzazione dell'assistenza.*
- *Rispetto della dignità delle persone, riservatezza nelle visite e nei trattamenti.*
- *Struttura rispondente al dettato normativo e perfettamente adeguata alle esigenze della sicurezza nei termini di legge*
- *Adozione di un sistema qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015.*

➤ **I nostri servizi medici e le prestazioni specialistiche**

I trattamenti fisioterapici e riabilitativi vengono effettuati in maniera efficace per curare ed eventualmente risolvere danni legati a patologie da lieve e grave entità così come disturbi connessi alle attività lavorative o sportive praticate a vari livelli che rendono difficile o impossibile lo svolgimento delle attività di vita quotidiana.

I suddetti trattamenti hanno funzione non solo curativa ma anche preventiva al fine di ridurre al minimo il rischio di incorrere in patologie che se non tempestivamente riconosciute ed opportunamente trattate possono diventare invalidanti per il paziente.

Il servizio di Riabilitazione è orientato a sviluppare capacità perdute o non possedute, in compensazione di disabilità acquisite o congenite fino al recupero, in base alla patologia ed al danno, della massima autonomia possibile. Il servizio riabilitativo è svolto ambulatorialmente, nelle due palestre del Presidio.

Nell'intervento riabilitativo il terapeuta è affiancato da un'equipe di medici specialisti che stilano il progetto-programma riabilitativo e seguono l'evoluzione della patologia, secondo i criteri e nei tempi suggeriti dal singolo caso.

Gli Utenti sono trattati con apparecchiature moderne e strumentazioni che danno garanzia di massima sicurezza, sono assistiti in palestra dai terapisti, individualmente o in gruppo secondo le indicazioni del medico prescrittore e le esigenze di ciascuno.

Il Presidio è dotato di 37 box per la terapia fisica, 2 palestre polivalenti, 1 sala attrezzi, 1 sala pesi, 1 piscina, 2 vasche di riabilitazione e 3 sale di psicomotricità, in cui operano oltre 150 collaboratori: medici specialisti, terapisti della riabilitazione, psicomotricisti, logopedisti, terapisti della riabilitazione psichiatrica, massofisioterapisti, assistenti sociali, psicologi, insegnanti di scienze motorie, istruttori di nuoto, assistenti bagnanti, assistenti sociosanitari, inservienti.

Le prestazioni erogate dal nostro Presidio si possono distinguere in:

1. visite specialistiche
2. terapie strumentali;
3. terapie manuali
4. terapie praticate da terapeuti;
5. esami specialistici.

La capacità erogativa giornaliera media che la struttura può offrire è pari approssimativamente pari a n°600 prestazioni di medicina fisica e riabilitativa convenzionate e n° 75 prestazioni private.

Elenco delle prestazioni medico riabilitative:

1. **visita specialistica:**

visita fisiatrica, **visita neuropsichiatrica infantile**, **visita ortopedica**
visita con specialista della nutrizione, **visita medico-sportiva**.

2. terapie strumentali

diadinamica, diatermia, elettrostimolazione, irradiazione infrarossa, ionoforesi, laserterapia antalgica CO2, laserterapia NDYAG, Laserterapia THEAL, magnetoterapia, T.E.N.S., tecarterapia, ultrasuonoterapia

3. terapie manuali:

osteopatia

4. terapie praticate dai terapeuti:

esercizi posturali - funzionali e rieducativi, esercizi respiratori, ginnastica correttiva per paramorfismi e dimorfismi, terapia mio-distensiva, logopedia, massoterapia, mobilizzazione attiva e passiva, psicomotricità, riabilitazione in acqua, rieducazione neuromotoria

5. esami specialistici:

ecografie muscolo scheletriche;

ecografie medicina interna;

infiltrazioni eco guidate.

Le prestazioni medico riabilitative in neretto non sono in convenzione

L'accesso ai servizi in convenzione

Le attività erogate a carico SSR sono quelle previste dai protocolli riabilitativi definiti nel decreto regionale del 27 giugno 2002 .

Al servizio di Fisiokinesiterapia si accede per il tramite di prenotazione, al banco accettazione.

(dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00). La presentazione dell'impegnativa rilasciata dal medico curante dà diritto ad usufruire dei trattamenti nei termini previsti dal S.S.R., dietro pagamento, se dovuto, di una quota di compartecipazione alla spesa che si aggira da un minimo di € 47,05 ad un massimo di € 63,75 per 10 sedute.

Al momento della prenotazione è stabilita, con riguardo alle esigenze dall'Utente, la data d'inizio terapia, in genere per i giorni immediatamente successivi; per alcuni trattamenti può essere necessaria l'iscrizione a liste d'attesa, che sono risolte nell'arco di 10/15 giorni.

Nel caso di fratture (esiti chirurgici) la programmazione della visita e/o dell'inizio del percorso terapeutico viene effettuata entro una settimana.

Alle visite specialistiche si accede per il tramite di prenotazione al servizio accettazione della Fisiokinesiterapia ai numeri telefonici ed orari sottoindicati.

Il personale che si occupa dell'accettazione è disponibile a dare qualsiasi informazione sulla prenotazione, sulla durata dei trattamenti e delle attese, sui relativi costi, modalità di pagamento e diritti di esenzione; lo stesso ha inoltre cura di comunicare tempestivamente ai pazienti variazioni d'orario e/o cancellazioni d'appuntamento. È ancora sua cura provvedere alla redazione ed al rilascio dei certificati di avvenuta o conclusa terapia, quando ne sia fatta richiesta.

All'ingresso della struttura sono disponibili sedie a rotelle o altri strumenti di ausilio alla deambulazione, per quanti ne avessero necessità per accedere al Presidio.

L'accesso ai servizi non in convenzione

Per le prestazioni medico riabilitative non in convenzione è necessario presentarsi al banco accettazione con la prescrizione medica ed effettuare la regolare iscrizione.

Il paziente, in possesso dell'impegnativa del proprio medico curante per l'effettuazione di una visita specialistica, effettua la visita ed al termine della stessa il medico specialista valuta l'opportunità o meno di effettuare un ciclo di trattamenti riabilitativi.

Lo specialista emette una propria diagnosi in relazione alla visita da lui stesso eseguita e dall'analisi di eventuale documentazione clinica e sanitaria prodotta dal paziente.

A valle del processo di investigazione il medico prepara un documento indirizzato al medico curante del paziente, all'interno del quale sono annotati:

- le generalità del paziente,
- la diagnosi quale risultato della visita,
- il percorso terapeutico suggerito,

Nel caso in cui il paziente giunge già con l'impegnativa del proprio medico curante, la Polisportiva accerta la regolarità dell'impegnativa, quando necessario richiede al paziente la modifica della stessa, ed accoglie il paziente informandolo sulle condizioni di accesso alla struttura.

Cosa portare: Si consiglia abbigliamento comodo per le attività di riabilitazione.

PROGETTO TERAPEUTICO

La progettazione ed il trattamento riabilitativo vengono effettuati attraverso un percorso così articolato:

- Valutazione delle abilità residue e delle limitazioni funzionali, dei potenziali benefici attesi dall'intervento riabilitativo e del livello di autonomia conseguito.
- Elaborazione del Progetto Riabilitativo da parte del medico specialista;
- Erogazione del Trattamento Riabilitativo in ambienti e spazi adeguati ed opportunamente attrezzati.
- Programmazione del Follow-up di controllo
- Pianificazione della dimissione (relazione scritta ed indicazione agli operatori che entreranno in relazione con il paziente).

Valutazione ed Inquadramento Clinico Funzionale

Lo specialista una volta effettuata una visita per determinare le abilità residue, le limitazioni funzionali, valuta il Percorso riabilitativo (PR 1-9) più idoneo cui sottoporre il paziente.

Definisce altresì, sulla scorta del protocollo riabilitativo di riferimento, quali metodiche riabilitative impiegare per il paziente.

Nello specifico i percorsi riabilitativi sono i seguenti:

Percorso	Definizione
PR 1	disabilità per patologie del SNC poli distrettuali post acute e croniche
PR 2	disabilità per patologie del SNC mono distrettuali post acute e croniche
PR 3	disabilità per patologie del SNP poli distrettuali post acute e croniche
PR 4	disabilità per patologie del SNP mono distrettuali post acute e croniche
PR 5	disabilità per patologie osteomi articolari post traumatiche e/o infiammatorie mono distrettuali e poli distrettuali
PR 6	disabilità per patologie osteomi articolari degenerative mono distrettuali e poli distrettuali
PR 7	disabilità per ustioni, interventi chirurgici o demolitivi
PR 8	disabilità per patologie internistiche
PR 9	paramorfismi e dimorfismi nell'età evolutiva

I Percorsi Riabilitativi sono disciplinati in termini di durata, frequenza, protocollo riabilitativo in uno specifico decreto dell'Assessorato Regionale alla Sanità del 27/06/2002 e sono a carico del SSR (nei limiti del Budget annuale assegnato alla struttura)

Definito il percorso riabilitativo, il paziente viene inviato nuovamente in accettazione per concordare le date e gli orari delle prestazioni da parte del terapeuta. Se necessario viene messo in lista di attesa fino a quando non si rende disponibile il terapeuta assegnato.

Trattamento riabilitativo

I trattamenti riabilitativi ambulatoriali hanno una frequenza giornaliera, tri settimanale o bisettimanale in relazione alle necessità terapeutiche e della struttura; la durata varia in relazione alle condizioni fisiche e psichiche del paziente, sebbene i protocolli descrivano e definiscono le modalità e tempi di somministrazione della terapia riabilitativa.

Il medico specialista, in funzione del percorso riabilitativo prescelto definisce il protocollo riabilitativo idoneo

Dimissioni: All'atto della dimissione viene consegnata all'utente una relazione di dimissione contenente:

- anamnesi ed esame obiettivo
- diagnosi
- valutazione iniziale e finale
- percorso riabilitativo prescritto

Referti e certificati sanitari/amministrativi vengono rilasciati entro tre giorni dalla richiesta.

Il pagamento avviene presso il banco accettazione tramite contante o l'utilizzo di comune carte Bancomat o di Credito, secondo quanto riportato nel tariffario esposto in accettazione.

Descrizione dell'attività svolta

L'attività svolta consiste nell'erogazione delle terapie FKT fornite direttamente ai pazienti.

Una volta acquisita la necessaria richiesta del medico di fiducia sul ricettario unico del SSR, il paziente procede alla prenotazione della visita. La prenotazione, cui ordinariamente l'erogazione è subordinata, viene annotata dalla segreteria amministrativa nel rispetto inderogabile dei turni temporali di priorità e su agende riservate, alle quali hanno accesso in via esclusiva l'addetto alla funzione ed il professionista che dovrà rendere la prestazione. I registri di annotazione sono custoditi sotto la propria ed esclusiva responsabilità dall'addetto; il paziente accede alla struttura nel giorno e nell'ora comunicati all'atto della prenotazione, munito di documento di identità, che dovrà mostrare, unitamente alla ricetta del medico di fiducia, sul retro della quale verranno annotati gli estremi del documento, all'addetto alla ricezione. Compete al medesimo addetto verificare la regolarità dei dati prescrittivi formali e la conformità della richiesta di prestazione alle indicazioni già fornite dall'interessato al momento della prenotazione. Al contempo, viene effettuata la verifica delle condizioni per esenzione, totale o parziale, segnalate dal medico prescrittore;

- la predisposizione della sala d'attesa e delle modalità attraverso le quali il paziente consente le necessarie verifiche documentali e, secondo il turno, accede alla prestazione, garantiscono il totale rispetto della privacy individuale, ulteriormente assicurata dal divieto, per l'addetto, di

indicare, in presenza di terzi ulteriori, il nominativo del paziente all'atto dell'invito ad accedere allo studio del medico. Solo in detta fase, e verificata l'effettuazione della prestazione richiesta, l'addetto procede all'annotazione sul supporto informatico, assicurandosi che il paziente, cui viene fornito il Progetto riabilitativo (referti della visita specialistica), sottoscriva l'impegnativa a conferma dell'avvenuta, effettiva fruizione delle prestazioni richieste per numero e qualità.

- la predisposizione dei turni di visita avviene comunque calcolando un margine percentuale di eccedenza, ragguagliato alla media delle prestazioni prenotate e non effettuate; in questo caso il paziente è comunque avvertito dell'eventualità di uno spostamento dell'orario fissato, ma la struttura, salvo imprevisti, si impegna comunque ad effettuare la prestazione nella giornata;

- nell'organizzazione dell'attività, è previsto comunque un margine di attività giornaliera, pari ad una ora, per prestazioni certificate urgentissime dal medico prescrittore, fermo quanto già segnalato sulla possibilità di contattare lo specialista al di fuori degli orari di apertura.

Sistema Qualità

La Società Polisportiva Palermo per fornire un servizio rispondente alle esigenze dell'utenza ha deciso di dotarsi di un sistema qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

La scelta di adottare un Sistema Qualità è giustificata dalla necessità di:

- formalizzare le regole comportamentali ed operative della struttura;
- definire degli standard minimi dei servizi forniti;
- uniformare l'attività degli operatori, il livello del servizio non deve essere legato alla singola persona;
- individuare degli indicatori in grado di misurare il livello dei servizi forniti, al fine di adottare eventuali correttivi ove necessario;
- fornire degli strumenti di partecipazione attiva dell'Utenza alle scelte della società;
- monitorare la soddisfazione dell'Utenza mediante gli indicatori definiti;
- dotarsi di strumenti di crescita al fine di migliorare costantemente il livello del servizio fornito.

La volontà di crescita e miglioramento è evidenziata dalla formalizzazione di obiettivi mutabili nel tempo, esposti nelle bacheche della struttura, legati ad indicatori del livello dei servizi forniti.

Indicatori di Qualità	Descrizione	Standard/ Obiettivo
Chiarezza e completezza delle informazioni da parte dell'accettazione	Misura il livello medio della soddisfazione dell'utenza circa la chiarezza e la completezza delle informazioni ricevute dagli addetti all'accettazione, attraverso lo strumento del questionario di gradimento	> 7
Servizio offerto dal terapeuta	Misura il livello medio della soddisfazione dei pazienti per la qualità del servizio offerto dal terapeuta, attraverso lo strumento del questionario di gradimento	> 7
Tempi di attesa	Misura il livello medio della soddisfazione dei pazienti relativamente al tempo di attesa in relazione al flusso di utenza della sua fascia oraria, attraverso lo strumento del questionario di gradimento	> 7

Pulizia e igiene degli ambienti	Misura il livello medio della soddisfazione relativo alla pulizia e igiene degli ambienti, attraverso lo strumento del questionario di gradimento	> 7
Qualità della Sala d'attesa	Misura il grado di soddisfazione relativo all'adeguatezza e comfort della sala d'attesa attraverso lo strumento del questionario di gradimento	> 8
Reclami	Monitora, attraverso l'apposito registro, il n° di reclami presentati annualmente dall'utenza	≤ 10 reclami/anno

Gli indicatori-obiettivo sono sottoposti a continuo monitoraggio e sono aggiornati, ogni anno, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità del servizio offerto. Inoltre, i dati di verifica del rispetto degli standard sono, annualmente, resi noti all'utenza mediante affissione nelle bacheche presenti nelle sale d'attesa. Qualora la Polisportiva non dovesse rispettare gli impegni declinati nella Carta, gli utenti potranno manifestare il loro disappunto mediante il Modulo di Reclamo, disponibile nelle sale d'attesa. La Polisportiva s'impegna a fornire un esaustivo riscontro entro 5 giorni dalla sua presentazione, contattando il reclamante allo scopo di sanare il disservizio palesatosi.

La Società Polisportiva Palermo, nell'ottica del maggiore coinvolgimento dell'Utenza nella vita societaria, si impegna periodicamente a fornire, mediante affissione nelle bacheche, i dati dei monitoraggi effettuati.

Comunicazione Utente - Polisportiva

La Società Polisportiva Palermo, nell'ottica del miglioramento continuo dei propri servizi, ha messo a disposizione dell'utenza alcuni strumenti di comunicazione finalizzati a raccogliere tutti i possibili contributi che l'Utenza è in grado di fornire.

Questionario di soddisfazione:

Il sistema di gestione implementato dalla Polisportiva prevede il miglioramento continuo delle prestazioni di tutte le attività. A tal fine, la Polisportiva conduce indagini presso la Clientela avvalendosi di specifici strumenti quale il questionario di gradimento.

Il personale dell'accettazione, a conclusione, del ciclo terapeutico invita gli utenti a compilare il questionario disponibile nelle sale d'attesa. Tale strumento è molto importante in quanto permette di individuare eventuali carenze o deficienze della struttura per quanto concerne i servizi di base.

Tale questionario presenta un campo ove indicare eventuali suggerimenti o segnalazioni ulteriori che possano fornire spunti di crescita per la struttura e di contro un servizio migliore all'Utenza.

Il questionario è uno strumento di partecipazione attiva dell'Utente nella vita della struttura e va compilato anche più volte durante l'anno in maniera critica e sincera.

I dati di verifica del rispetto degli standard relativi al grado di soddisfazione degli utenti sono annualmente resi noti all'utenza mediante la loro affissione nelle bacheche presenti nelle sale d'attesa.

Reclamo:

Le segnalazioni e i reclami che pervengono in Polisportiva sono oggetto di monitoraggio continuo: oltre ad essere un'opportunità per instaurare un dialogo con la Clientela, offrono indicazioni preziose per indirizzare attività e progetti di miglioramento.

I pazienti possono inoltrare i propri motivati reclami attraverso il modulo apposito in distribuzione nelle sale d'attesa. Al fine di garantire una risposta appropriata ed un'azione correttiva efficace e rapida, il modulo dei reclami deve essere compilato in ogni sua parte in modo preciso e chiaro.

I reclami dovranno essere presentati entro 5 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti, in armonia con l'art. 14 comma 5 del D.lgs. 502/92 e ss.mm.ii. Per garantire un'attività di verifica dei fatti contestati, si invita a segnalare all'azienda, oltre le proprie generalità ed indirizzo, ogni particolare utile per identificare con precisione termini e circostanze dell'eventuale accaduto.

Il responsabile Qualità comunicherà all'interessato, entro 5 giorni dal momento di ricezione del reclamo, le azioni adottate nel caso specifico. Il responsabile ufficio relazioni con il pubblico si metterà in contatto con il paziente che ha inoltrato il reclamo per avere eventuali ulteriori chiarimenti e per notificarne l'avvenuta risoluzione. La direzione, comunque, si impegna a risolvere i reclami fondati dei pazienti senza indugi e senza ingiustificati ritardi sia correggendo il disservizio, sia eliminando la causa.

Reclami, osservazioni e suggerimenti possono essere inoltrati:

Numeri telefonici: 091/6703078 - 091/517345 linea fax

Indirizzo internet: www.polisportivapalermo.it

e-mail: info@polisportivapalermo.it - amministrazione@polisportivapalermo.it

Orario di ricevimento: Dal Lunedì al Venerdì ore 8.00/20.00 - Sabato ore 8.00/13.00

Referente Relazioni con il Pubblico: Giuseppa Zizzo

Diritti e doveri degli Utenti

Ogni paziente ha il diritto:

- di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel massimo della sicurezza e della qualità delle cure;
- di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni complete e comprensibili relative alle prestazioni erogate ed ai trattamenti alternativi, alle modalità d'accesso ed ai costi;
- di poter immediatamente identificare le persone che lo curano;
- di essere tempestivamente informato dell'impossibilità della prestazione nella data prevista;
- di vedere rispettato e tutelato il proprio tempo / di accedere a strutture organizzate, dove il tempo altrui è considerato un valore prezioso;
- di vedere rispettato il proprio diritto alla tutela della Sua riservatezza e di quella dei propri accompagnatori, e di ricevere sempre un corretto trattamento dei propri dati personali.

Per usufruire pienamente dei propri diritti e collaborare al miglioramento del servizio erogato, il paziente è altresì tenuto ad adempiere ai seguenti doveri:

- essere puntuale;
- comunicare per tempo la propria intenzione di rinunciare alle prestazioni programmate, onde evitare sprechi di tempo e di risorse, a discapito di altri.

È soprattutto diritto-dovere di tutti i pazienti partecipare, come controllori dei servizi, alla verifica della qualità, provvedendo:

- al reclamo riguardo a fatti negativi per i quali si propone un accertamento da parte dei responsabili;
- alla segnalazione di fatti, episodi o circostanze ritenuti inadeguati;
- a fare proposte e dare suggerimenti orientati al miglioramento del servizio.

Tutto ciò può essere fatto, in piena garanzia di anonimato, per il tramite di colloqui, comunicazioni telefoniche, lettere, fax, compilazioni dei questionari di gradimento o dei moduli per proposte, segnalazioni, reclami e denunce, redatti dai nostri uffici e messi a disposizione dei pazienti.

Qualsiasi comunicazione perverrà ai Responsabili delle Relazioni Esterne, che provvederanno, quando sia opportuno, a dare risposta, nei casi di rapida soluzione, entro 2 giorni. Per casi più complessi si predisporrà un'istruttoria che verifichi le responsabilità; il paziente sarà informato dell'esito del reclamo entro 7 giorni

Tutela della riservatezza e trattamento dei dati

La Società Polisportiva Palermo, titolare del trattamento, ha adeguato il proprio sistema gestionale e le proprie strutture alle norme contenute nel Reg. UE 2016/679 "Regolamento generale sulla protezione dei dati" - GDPR (successivo al "Codice Privacy" D.Lgs. 196/03). Questa normativa si propone di tutelare il diritto alla riservatezza dei dati personali, per evitare che un loro uso scorretto possa danneggiare o ledere i diritti, le libertà fondamentali e la dignità delle persone interessate.

La tutela della riservatezza dei dati dell'utente - in particolare, di alcune "categorie particolari di dati personali" (per es. dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale) - rappresenta per la Società Polisportiva Palermo, un mezzo per offrire una reale tutela della dignità della persona ed un servizio di maggior qualità per gli utenti, per i loro familiari e per tutti gli operatori.

I Vs. dati personali e/o sensibili saranno raccolti e trattati, al fine di:

- erogare la prestazione sanitaria
- accertare e certificare lo stato di salute
- espletare gli adempimenti amministrativo-contabili;
- effettuare indagini sul gradimento dei servizi e delle prestazioni.

In assenza dei dati la Società Polisportiva Palermo non sarà in grado di effettuare le prestazioni richieste.

All'interno della Polisportiva Palermo, i dati raccolti sono utilizzati, con modalità manuali e informatiche, e custoditi in modo corretto, tutelando la riservatezza ed i diritti, nel rispetto del segreto professionale e in forma anonima per la ricerca scientifico-statistica.

La comunicazione di dati ad altri soggetti pubblici ed ai privati è effettuata in esecuzione degli obblighi di legge.

Gli interessati potranno esercitare i diritti nei confronti del Titolare del trattamento, Società Polisportiva Palermo, tramite e-mail, scrivendo ad amministrazione@polisportivapalermo.it oppure al Responsabile della protezione (DPO) a ergon.servizioldpo@pec.it, (diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati) specificamente previsti dal Capo III del Regolamento Europeo 2016/679.

A tutela della Vs. riservatezza e di quella delle persone presenti in struttura:

- non potranno essere fornite telefonicamente informazioni cliniche sul Vs. stato di salute e sull'esito degli esami. Gli interessati sono cortesemente pregati di non insistere con il personale in accettazione.
- non è possibile scattare fotografie/effettuare riprese video-audio all'interno della struttura;
- si rimarca il divieto di divulgare le informazioni di cui si venga a conoscenza, anche occasionalmente o accidentalmente durante la permanenza nella struttura.