

# ARES MEDICAL CENTER SRL

## Centro Medico Fisioterapico

Via Caniga 46 – 07100 Sassari Tel.: 079/274315 Fax.: 079/4361548 mail: [aresmedical@tiscali.it](mailto:aresmedical@tiscali.it) pec: [aresmedical@pec.it](mailto:aresmedical@pec.it)

## 13 - CARTA DEI SERVIZI

### PRESENTAZIONE DEL CENTRO

L' Ares Medical Center è una struttura abilitata ad eseguire tutti i trattamenti di fisiokinesiterapia.

Attualmente si presenta sia in forma accreditata che in forma privata, si avvale di tecnologie all'avanguardia e di personale qualificato ed è in grado di effettuare trattamenti di terapia fisica e riabilitazione per patologie ortopediche, neurologiche, reumatiche e post-traumatiche.

L'Ares Medical Center dispone di un unica struttura, sita in via Caniga 46 in provincia di Sassari, in un ambiente sereno e rilassante.

Nel 2017 l'Ares si è trasferito nei nuovi locali di Via Caniga 46 appena ristrutturati.

E' presente una palestra attrezzata per la rieducazione pre e postchirurgica dell'anca, del ginocchio, della caviglia e della spalla e di un circuito riabilitativo comprendente cyclette, theravital, parallele, scale, lettini neurologici ed altro.

La Struttura ospita, inoltre, una reception, un'accogliente sala d'attesa, uno studio medico e un reparto di fisioterapia suddiviso in box per una maggiore privacy del paziente.

In perfetta sinergia terapisti e fisiatra seguono il paziente in tutto il suo percorso riabilitativo, assicurando cure altamente specializzate e grande professionalità.

## INDAGINI DIAGNOSTICHE E CURE

In questa Struttura vengono eseguite le seguenti visite mediche:

Visita Fisiatrica

Visita Ortopedica

Visita Medico Sportiva

Visita Chirurgica

E le seguenti cure:

Terapia manuale e chiropratica

Mesoterapia

Agopuntura

Onde d'urto

Trazione scheletriche cervicali

Massoterapia distrettuale

Pressoterapia

Drenaggio linfatico manuale

Riabilitazione respiratoria

Riabilitazione del paziente in età evolutiva

Rieducazione funzionale attiva e passiva per patologie semplici o complesse

Laserterapia antalgica ad IR

Laserterapia antalgica al CO<sub>2</sub>

LaserX ad alto potenziale

Ecografie

Ionoforesi

Elettroterapia antalgica diadinamica

Elettroterapia antalgica T.E.N.S.

Elettrostimolazione muscolare

Ultrasuonoterapia ad immersione e a contatto

Magnetoterapia  
Laserterapia ad IR ad alto potenziale  
Tecar Terapia  
Training deambulatorio del passo  
Rieducazione posturale con metodica Mezières  
Diagnostica e terapia manuale con metodica Mc Kenzye  
Rieducazione motoria in gruppo  
Diatermia a microonde  
Infrarossoterapia  
Ossigeno-ozonoterapia

Si effettua anche rieducazione a domicilio del paziente.  
Il personale sanitario è a disposizione del paziente per qualsiasi chiarimento riguardante gli aspetti della prestazione da eseguire.

## POLITICA, PRINCIPI E STANDARD DI QUALITA'

Per garantire e migliorare la qualità del servizio, la Direzione dell'Ares Medical Center ha dedicato particolare attenzione all'addestramento del personale, alla valutazione dei fornitori, al controllo e all'organizzazione dei processi, alla gestione dei reclami e dei suggerimenti dei clienti e allo studio sistematico del grado di soddisfazione dei clienti.

### POLITICA E PRINCIPI

La Direzione dell'Ares Medical Center, da sempre attenta alla soddisfazione dei propri clienti, dichiara che i principi fondamentali della propria politica, su cui si basa l'attività ed il rapporto con il cliente sono:

#### *UGUAGLIANZA*

L'Ares si impegna ad erogare a tutti i cittadini uguali servizi, a prescindere da età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione,

opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, strutture della personalità.

#### *IMPARZIALITA'*

L'Ares si impegna ad assicurare un comportamento obiettivo ed equanime da parte del personale che opera nella Struttura.

#### *CONTINUITA'*

A tutti i cittadini è assicurata la continuità qualitativa e la regolarità dei servizi.

#### *PARTECIPAZIONE*

L'Ares garantisce ai cittadini il diritto di collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione delle prestazioni e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

#### *EFFICIENZA ED EFFICACIA*

L'Ares ha come obiettivo il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi.

#### *STANDARD DI QUALITA'*

L'Ares Medical Center garantisce l'erogazione del servizio a seguito di prenotazione effettuata di persona.

Il paziente per il quale non è possibile effettuare inserimento immediato in trattamento viene iscritto nelle liste di attesa redatte in ordine di accettazione.

I tempi medi di attesa dalla prenotazione all'erogazione del servizio variano in funzione della prestazione da erogare.

L'Ares Medical Center garantisce la corretta informazione del cittadino e la gentile accoglienza nel perseguimento di un alto livello di qualità. Gli standard di qualità relativi a informazione, accoglienza e cortesia sono monitorati mediante la realizzazione di un questionario sulla soddisfazione dei pazienti a disposizione dei clienti presso l'ufficio accettazione.

Tali questionari vengono consegnati periodicamente agli utenti, che possono esprimere il giudizio in relazione ad una serie di

domande sul servizio. Ciò consentirà di ottenere in forma anonima le valutazioni sulla qualità del servizio offerto ed eventuali suggerimenti al miglioramento dello stesso.

I dati da esso ricavati sono analizzati dal Responsabile Sistema di Gestione per la Qualità e riesaminati dalla Direzione aziendale. Sempre nell'ottica di fornire un servizio di qualità, è disponibile presso l'Accettazione una Scheda Reclamo, dove l'utente può reclamare a fronte di un disservizio o presentare eventuali segnalazioni. Il referente per tali reclami è la Direzione che si impegna alla risoluzione del disservizio nei tempi tecnici strettamente necessari.

#### FLESSIBILITA' - TEMPESTIVITA'

Per quanto riguarda la flessibilità, l'apertura al pubblico è stata resa disponibile per un ampio arco di tempo, dalle ore 8.00 alle ore 17.00.

#### TRASPARENZA

L'Ares garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa, mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia delle terapie fisiche, come e dove vengono effettuate, e le tariffe applicate;

#### PUBBLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'Ares Medical Center si impegna a mettere copia della presente Carta dei Servizi a disposizione dei clienti presso l'Accettazione della Struttura;

#### PROGETTI DI MIGLIORAMENTO

L'Ares Medical Center considera obiettivo principale il conseguimento di un alto livello di qualità dei servizi erogati. Ciò comporta necessariamente un adeguamento costante alle esigenze e alle richieste dei cittadini;

#### IGIENE

L'Ares Medical Center si impegna a garantire la massima igiene e pulizia di tutta la struttura.

## INFORMAZIONI GENERALI E MECCANISMI DI TUTELA MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

### ORARIO DI ACCETTAZIONE

L'Ares Medical Center effettua trattamenti di riabilitazione e fisioterapia: dalla giornata di lunedì alla giornata di venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00.

### PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

L'Ares Medical Center effettua prestazioni in regime convenzionato e in regime privato.

I beneficiari delle prestazioni erogate in regime convenzionato devono presentare la ricetta medica del Servizio Sanitario Nazionale e, quando dovuto, effettuare presso la nostra accettazione il pagamento del ticket.

I beneficiari delle prestazioni erogate in regime privato sono tenuti al pagamento delle stesse secondo il tariffario interno che è a disposizione del cittadino presso l'accettazione della Struttura.

Il personale ufficio relazioni con il pubblico è a disposizione per ogni chiarimento.

### PRIVACY – TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

Al momento dell'accettazione, il paziente viene informato ai sensi del D.L.675/96 circa il trattamento dei dati sensibili. Il Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

### RECLAMI E SEGNALAZIONI

L'Ares Medical Center garantisce all'utente l'analisi, la valutazione e la gestione dei reclami esposti.

L'utente può effettuare un reclamo:

- verbalmente presso l'ufficio accettazione che provvederà a prenderne nota;
- per iscritto, utilizzando o meno l'apposito prestampato a disposizione del cliente presso l'ufficio accettazione del Centro.

Il documento di reclamo può essere:

- consegnato direttamente agli operatori presenti nell'ufficio accettazioni;
- inviato tramite posta.

Nel caso in cui l'utente desideri ricevere una risposta al suo reclamo, deve trasmettere i propri dati (Nome e cognome, indirizzo, telefono, data e firma).

Tutti i reclami vengono costantemente esaminati dal Responsabile Sistema di gestione per la Qualità e dalla Direzione del Centro, al fine di valutare eventuali carenze dell'organizzazione, attivare le azioni correttive per risolverle e promuovere il miglioramento continuo attraverso azioni preventive. Inoltre il Centro presta particolare attenzione anche alle segnalazioni o suggerimenti che possono portare un realistico beneficio in termini di efficienza, efficacia e qualità per il Centro stesso e per i propri utenti. A tal fine l'utente può adottare le stesse modalità già illustrate per la raccolta dei reclami.

#### RECAPITI

L'ufficio Accettazione del Centro svolge le funzioni di Ufficio Relazioni con il Pubblico.

I recapiti dell'ufficio Accettazione e Informazioni sono:

Via Caniga 46, 07100 Sassari, Tel. 079-274315