INFORMAZIONE CORRETTA E CHIARA

Ogni operatore è identificato:
- nome e cognome
- funzione

PROFESSIONALITÀ E TECNOLOGIE, QUALITÀ DEI SERVIZI

Qualifica degli operatori:
conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard della Regione Calabria.

Dotazione e qualifica del personale medico:
conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard della Regione Calabria.

Monitoraggio dei reclami degli utenti:
distribuzione di schede di segnalazione e/o reclamo agli utenti.

Rilevazione della customer satisfaction:
indagini di gradimento finalizzate alla verifica della soddisfazione degli utenti.

Meccanismi di tutela e verifica.

RECLAMI

Il centro ANMIC Riabilitazione garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'erogazione del servizio; le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento del servizio erogato.

L'utente/cliente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:
• compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo predisposto che può essere richiesto in accettazione o direttamente alla Direzione;
• lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione o consegnata brevi manu in accettazione;
• presentandosi direttamente in Direzione, fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
• segnalazione telefonica (0962-28071 per il centro di Crotone; 0984-970912 per il centro di San Giovanni in Fiore) , via fax firmato indirizzato alla Direzione (0962-27846 per il centro di Crotone, 0984-970767 per il centro di San Giovanni in Fiore), a mezzo email (anmickr@gmail.com per il centro di Crotone, sgf@anmicriabilitazione.it per il centro di San Giovanni in Fiore).

La Direzione provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che necessitano di subitanea risoluzione; negli altri casi, avvia un'indagine con i responsabili dei servizi interessati e fornisce al reclamante una risposta entro 3 giorni.

QUESTIONARI

Al cliente/utente viene consegnato un questionario che la Direzione invita a compilare in forma anonima.
Sulla base delle risposte, la Direzione si impegna ad apportare correzioni alle eventuali fonti di insoddisfazione degli utenti.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Con frequenza semestrale, la Direzione analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, provvedendo alla eliminazione di eventuali cause di disservizio ed insoddisfazione.

RIFERIMENTI LEGISLATIVI

Decreto legislativo 502/92, come modificato dal D.L. 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini.

Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

DPCM 11/10/94 "Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" in G.U. n° 261 dell' 8/11/1994.

DPCM 19/05/95 "Schema di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari" - Linee Guida n° 2/95 "Attuazione della Carta dei Servizi Sanitari nel Servizio Sanitario Nazionale".

Regolamento (UE) 2016/679-Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali.

La Direzione Generale

UNI EN ISO 9001:2015
CERTIQUALITY
SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CERTIFICATO

ANMIC RIABILITAZIONE
www.anmicriabilitazione.it

ACCREDIA
REV. 2 DEL 12/06/2019

CENTRI DI RIABILITAZIONE

Crotone (KR) 88900
Via P. Impastato, 57
Tel. 0962 28071
Fax. 0962 27846

San Giovanni in Fiore (CS) 87055
Via Panoramica, 326-348
Tel. 0984 970912
Fax. 0984 970767

ANMIC RIABILITAZIONE
www.anmicriabilitazione.it

CENTRI DI RIABILITAZIONE

Carta dei SERVIZI

REV. 2 del 12.06.19

Crotone (KR) 88900
Via P. Impastato, 57
Tel. 0962 28071 – Fax. 0962 27846

San Giovanni in Fiore (CS) 87055
Via Panoramica, 326-348
Tel. 0984 970912 – Fax. 0984 970767

P.Iva e C.F. 01912880794
info@anmicriabilitazione.it
pec: anmiccdr@legalmail.it

INFORMAZIONI GENERALI

La Carta dei Servizi Sanitari è il documento che formalizza il “patto” stipulato tra il Centro e i cittadini-utenti.
In essa sono contenute tutte le informazioni riguardanti i servizi e le prestazioni sanitarie offerte al pubblico, le modalità di accesso, gli standard di qualità, la tutela e la partecipazione dei cittadini-utenti.
Con la Carta dei Servizi il cittadino-utente è soggetto partecipativo per valutare la qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie.
Questa collaborazione fra chi eroga il servizio sanitario e chi ne usufruisce consente alla Direzione di predisporre nuove azioni finalizzate a migliorare l’assistenza sanitaria rivolta agli utenti, tutelando la loro salute.
La Carta è efficace strumento di comunicazione per razionalizzare l’organizzazione del Centro con il consenso dell’utenza grazie alla conoscenza dei suoi reali bisogni.
Gli obiettivi contenuti nella presente Carta dei Servizi sono finalizzati a rendere più efficace l’intera attività sanitaria erogata, attivando nel contempo un costante processo di umanizzazione dell’assistenza che tenga pienamente conto dei diritti dei cittadini.
Il presente documento è da interpretare in chiave dinamica in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica e aggiornamento grazie anche al contributo di idee ed esperienze di chi volesse collaborare con noi a migliorare la qualità delle cure rivolte al paziente.

PRESENTAZIONE

L'ANMIC Riabilitazione nasce a Crotone nel 1993 per dare un servizio alle persone che a causa di una malattia, o di un evento traumatico necessitano di riabilitazione Neuromotoria, Psicomotoria, Logopedia e Fisiochinesiterapia.
Lo strumento fondamentale della struttura è quello della qualità vissuta come impegno strategico per realizzare insieme la soddisfazione degli utenti.
All'interno operano figure professionali altamente specializzate, quali Fisiatra, Neuropsichiatra Infantile, Otorino, Neurologo, Ortopedico, Fisioterapisti, Terapisti Occupazionali, Logopedisti, Assistente Sociale, Psicologo e Operatori socio-sanitari (O.S.S.).
Il servizio che offriamo si rivolge a tutte le fasce d'età, dalla prima infanzia alla terza età. I centri, uno con sede a Crotone e uno con sede a San Giovanni in Fiore, sono accreditati rispettivamente con l’Azienda Sanitaria Provinciale di Crotone e di Cosenza. È attivo, inoltre, per la sola sede di San Giovanni in Fiore, il servizio di trasporto e accompagnamento per coloro che hanno difficoltà a raggiungere la struttura autonomamente.
Le prestazioni di cura vengono erogate anche a domicilio per quei pazienti che sono in condizione di grave disabilità. La realizzazione ottimale del processo di cura prevede: accoglienza del paziente con adeguato servizio di segretariato sociale; rapporti con la segreteria per avviare l’iter burocratico-amministrativo; visita con lo specialista e affidamento del paziente alle figure tecniche previste.
All’interno dei Centri di Riabilitazione opera l’equipe multidisciplinare, in sinergia tra le varie figure professionali coinvolte dalla presa in carico del paziente, per l’intero percorso riabilitativo, sino alle sue dimissioni.
La politica aziendale, da sempre improntata a soddisfare le più diverse esigenze dei clienti, ha individuato nella certificazione di qualità, uno dei suoi punti di forza su cui far sviluppare la Società.
L’Organizzazione opera inoltre nel rispetto delle norme e leggi relative alla sicurezza sui luoghi di lavori (D.lgs. 9 Aprile 2008, n. 81), quindi, utilizza attrezzature e strumentazioni conformi alle suddette leggi.
I centri hanno ottenuto come struttura di alta specializzazione per la riabilitazione neuromotoria la certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2015 n° 5020 dall’ente di certificazione Certiquality. Inoltre, ANMIC RIABILITAZIONE è convenzionata con Unisalute, Sisalute, RBM, Previmedical, Metasalute, Generali ed è ente accreditato con il Servizio Civile Nazionale.

PRESTAZIONI FORNITE

Visita fisiatrica
Visita neurologica
Visita ortopedica
Visita cardiologica
Consulenza psicologica
Ozono-ossigenoterapia
Terapia infiltrativa
Rieducazione neuromotoria
Rieducazione psicomotoria dell’età evolutiva
Logopedia
Fisiochinesiterapia
Rieducazione propriocettiva
Rieducazione posturale
Rieducazione robotizzata del cammino con sistema Lokomat
Rieducazione robotizzata dell’arto superiore con sistema Reo-go ed Hand Tutor
Stabilometria
Isocinetica
Massoterapia
Drenaggio linfatico
Elettroterapia antalgica diadinamica
Elettroterapia antalgica Tens
Elettroterapia antalgica interferenziale
Elettrostimolazione
Ionoforesi
Ultrasuonoterapia
Laserterapia a scansione
Laserterapia ad alta potenza
Tecarterapia
Magnetoterapia
Criomagnetoterapia
Onde d’urto
Biorisonanza Magnetica Pulsata
VBS Professional
REGENO-MED
Stendo

MODALITÀ DI ACCESSO

L’orario di apertura dell’ambulatorio al pubblico è il seguente:
per la sede di **Crotone**
dal Lunedì al Venerdì
dalle ore 08:00 alle ore 13:00
e dalle ore 14:00 alle ore 18:30.
Per la sede di **San Giovanni in Fiore** dal Lunedì al Venerdì
dalle ore 08:00 alle ore 18:30
il Sabato dalle ore 08:00
alle ore 14:00.

Le prestazioni sono tutte erogate previa prenotazione per la quale ci si può rivolgere di persona presso l’Accettazione o telefonare al n° 0962-28071 per la sede di Crotone e al n° 0984-970912 per la sede di San Giovanni in Fiore.

Parte delle prestazioni erogate sono in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale (SSR).

Per poter usufruire dei servizi in convenzione, è necessaria la richiesta del medico di base o del medico specialista e la partecipazione alla spesa sanitaria è prevista secondo le modalità stabilite di volta in volta dal Servizio Sanitario Regionale, nel rispetto delle esenzioni di legge.

MISSION

Il centro ANMIC Riabilitazione opera per la tutela della salute, come diritto fondamentale dell’individuo nel rispetto della dignità e della libertà della persona umana, garantendo:

> l’eguaglianza di ogni cittadino-utente nel ricevere gli atti diagnostici e terapeutici più appropriati, senza discriminazioni di sesso, razza, nazionalità, condizione sociale e religione;

> la qualità e l’appropriatezza degli atti diagnostici e terapeutici;

> il rispetto del tempo dell’utente, riducendo al minimo le attese per l’accesso ai servizi;

> il rispetto della dignità dell’utente, favorendo l’umanizzazione dei rapporti e la riservatezza;

> la tutela della privacy, assicurando l’applicazione del Regolamento (UE) 679/2016, con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili;

> l’effettuazione di rilevazioni periodiche del gradimento degli utenti sul servizio offerto;

> tecnologie e professionalità all’avanguardia e costantemente aggiornate.