

Poliambulatorio Privato



c.t.r. ®

s.r.l.

CENTRO TERAPIA RIABILITATIVA



CERTIFICATE NO. 17678



Direttore Sanitario Dr. Roberto Citarella

*Medico chirurgo Specialista in Chirurgia Generale
Laureato il 18/3/88 Abilitato nell'anno 1988
Iscritto all'Albo dei Medici Chirurghi di Verona dal 18/3/98 n. 6665
Iscritto all' Albo degli Odontoiatri di Verona dal 18/3/98 n. 00744*

***Operare in campo sanitario oggi significa essere impegnati ogni giorno nel migliorare il livello di qualità e le tipologie delle prestazioni offerte, venendo incontro in modo concreto alla "domanda di salute" che giunge dai cittadini e dalla Azienda Sanitaria Locale.
A questa filosofia, che punta alla completa soddisfazione del cliente, si è ispirato fin dalla sua costituzione il CTR.***

C.T.R. - Centro Terapia Riabilitativa s.r.l.
*Autorizzazione del Comune di Reggio Emilia n. 87/2010
del 27/08/2010 - P.I. 01696020351
Sede legale: Reggio Emilia Via F.lli Cervi 59/E*



Indice

Premessa e politica aziendale	p. 4
Principi fondamentali e diritti dei cittadini	5
Presentazione del Centro	6
Collaborazioni e riconoscimenti	7
Organigramma	8
I nostri Operatori	9
Segreteria e Informazioni	10
Le nostre prestazioni	11

Sezione I

ACCREDITAMENTO CON IL SSN

Prestazioni	13
Modalità di accesso alle prestazioni (prenotazione, tempi di accesso, gestione eccezioni, pagamento prestazioni, consegna referti)	14

Sezione II

PRESTAZIONI LIBERO PROFESSIONALI

Modalità di accesso alle prestazioni (gestione eccezioni, pagamento prestazioni, consegna referti)	18
--	----

Sezione III

Meccanismi di tutela	20
Standard di Qualità	21
La Politica Aziendale per la Sicurezza	21
Pianta orientativa del Centro	22

Premessa

La Carta dei Servizi è uno strumento con cui il C.T.R. intende instaurare un dialogo con i propri Clienti e rappresenta un fondamentale veicolo di comunicazione con cui la struttura sanitaria informa delle attività svolte, dei servizi disponibili, delle prestazioni erogate, delle modalità di accesso, degli impegni presi in termini di garanzia del servizio.

La nostra dichiarazione di impegno è volta al soddisfacimento delle esigenze dei cittadini che a noi si rivolgono tenendo nella dovuta considerazione fattori quali:

- qualità
- affidabilità
- efficienza
- miglioramento continuo nell'erogazione delle prestazioni

Questo documento è redatto in conformità al DPCM 19/5/95, alle linee guida e successive indicazioni dell'Assessorato alla Sanità della Regione Emilia Romagna.

Politica aziendale

L'azienda CTR nasce nel 1996.

I principi ispiratori del Centro si possono così sintetizzare:

- attenzione ai risultati in funzione della domanda di salute e dei bisogni espressi
- qualità nella erogazione/effettuazione delle prestazioni
- crescita professionale continua degli operatori

Per raggiungere gli obiettivi che si è dato, il CTR ha attivato e mantiene i seguenti strumenti:

- a) pianificazione del miglioramento, ossia obiettivi da raggiungere e interventi da attivare per i principali servizi aziendali;
- b) messa a punto di indicatori per la misurazione dei miglioramenti;
- c) formazione attraverso l'informazione, il coinvolgimento e l'addestramento di tutto il personale a tutti i livelli aziendali. Tale formazione è finalizzata alla Qualità attesa, con attenzione rivolta anche all'ambiente ed alla sicurezza.



Principi fondamentali e diritti dei cittadini

Nel fissare i **principi fondamentali** a cui il CTR doveva ispirarsi tenendo conto innanzitutto della **soddisfazione del cliente**, è stato necessario valutare con attenzione i **diritti dei cittadini**, quali:

- diritto al rispetto della dignità;
- diritto alla riservatezza, secondo le vigenti norme di legge;
- diritto alla individuazione dell'interlocutore;
- diritto ad essere ascoltato nelle forme e nei modi più idonei alla situazione ed al caso individuale, con gentilezza e competenza;
- diritto a ricevere risposte entro tempi definiti;
- diritto all'informazione tempestiva, corretta, costante, comprensibile ed adeguata alla tipologia e alla cultura dell'utenza, mirata, aggiornata, facilmente accessibile;
- diritto a conoscere le modalità di gestione della prestazione sanitaria, ad essere rassicurato sulla conduzione del proprio caso, a mantenere i rapporti col medico responsabile ed esprimere il proprio consenso a ricevere un intervento efficace ed appropriato;
- diritto al reclamo, inclusa la possibilità di formulare proposte e suggerimenti;
- diritto alla trasparenza, soprattutto per quanto riguarda le liste di attesa.



Principi fondamentali dell'agire del CTR che tendono alla soddisfazione del cliente, nel rispetto dei Diritti dei cittadini:

- **Uguaglianza:** i rapporti tra i clienti ed il CTR sono basati su regole uguali per tutti. I servizi vengono erogati senza distinzione di sesso, età, razza, religione, lingua, opinioni politiche, discriminazioni di ogni sorta.
- **Imparzialità:** il comportamento professionale di tutti i medici e operatori del CTR è ispirato a criteri di obiettività, equità, giustizia ed imparzialità nei confronti di ciascun cliente.
- **Diritto di scelta:** ciascun cliente, compatibilmente con la disponibilità degli operatori e dei medici nonché dell'organizzazione del Centro, ha diritto di scegliere a chi rivolgersi per effettuare prestazioni e terapie.
- **Partecipazione:** la struttura garantisce ai clienti la possibilità di collaborare con osservazioni e suggerimenti alla corretta erogazione della prestazione ed al miglioramento del servizio prestato.

- **Efficienza ed efficacia:** il Centro persegue il continuo miglioramento della qualità e della efficienza dei servizi adottando ogni misura idonea al raggiungimento di tali obiettivi. Particolare attenzione viene posta nella scelta del personale, nella sua formazione e nel costante aggiornamento.
- **Continuità dell' assistenza:** i servizi erogati sono assicurati con continuità, regolarità e di norma senza interruzioni. Tutti gli operatori ed i medici sono impegnati ad adottare le misure necessarie per ridurre al minimo i disagi dei clienti, anche nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio imputabili a cause di forza maggiore.
- **Rispetto delle Privacy:** Tutte le attività del Centro (accoglienza, prenotazione, visite, esami, cure, pagamento, consegna referti) sono effettuate in conformità a quanto previsto dalla legislazione vigente in materia di Privacy.

Presentazione del Centro

Il CTR ha raggiunto una superficie di 3.300 mq annettendo, nel 2009, 300 mq per l'ampliamento del reparto di Diagnostica con l'installazione di **due modernissime apparecchiature per la Risonanza Magnetica, una da 0,4 TESLA a cielo aperto e una da 1,5 TESLA.**

Il CTR è dotato di una **piscina per la riabilitazione e la rieducazione funzionale con acqua salata a 34° di temperatura.**

Ci sono **due sale riunioni attrezzate con sistemi operativi per videoconferenze, lezioni e corsi di aggiornamento professionali;** il CTR è infatti **Provider presso il Ministero della Salute, per i crediti formativi E.C.M.**

Il Centro si è dotato nel tempo di attrezzature all'avanguardia per:

- **la diagnostica:**
 - ECOGRAFI - ECO DOPPLER
 - MINERALOMETRO OSSEO COMPUTERIZZATO (MOC)
 - ELETTROMIOGrafo
 - RADIOLOGIA TRADIZIONALE (RX)
 - ORTOPANTOMOGRFO (Panoramica delle arcate dentali)
 - RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RMN)
 - IMPEDENZOMETRO
 - AUDIOMETRO
 - SPIROMETRO



- **la terapia fisica:**

- LASER ND-YAG
- LASER CO2
- TECAR
- ULTRASUONO A FREDDO
- INTERIX 5000
- PRESSOTERAPIA
- COMPEX
- MAGNETOTERAPIA
- BCR
- TENS
- IONOFRESI



- **il recupero funzionale:**

- ISOCINETICA
- PEDANA STABILOMETRICA
- PEDANA DINAMOMETRICA
- PEDANA VIBRATORIA DI BOSCO
- DINAMOTORQUE
- ATTREZZI CARDIO-FITNESS



Nei 15 anni di attività il CTR ha erogato per conto del SSN più di mezzo milione di prestazioni per le quali i cittadini/utenti hanno pagato solo la quota di partecipazione alla spesa sanitaria (ticket) o, essendo esenti, non hanno pagato alcun compenso.

Le prestazioni ed i servizi offerti sono stati rivolti ai cittadini/utenti affetti da patologie traumatiche del sistema muscolo scheletrico, da malattie acute e croniche dell'apparato locomotore e da altre patologie che necessitavano di tutti gli accertamenti diagnostici e delle cure disponibili presso il CTR.

Collaborazioni e riconoscimenti

ACCREDITAMENTO CON IL SSN

Il CTR è accreditato con il SSN dalla sua costituzione avvenuta nel 1996. Le prestazioni in accreditamento sono erogate secondo protocolli e modalità condivise con l'Azienda Sanitaria di Reggio Emilia al fine di una omogenea esecuzione delle stesse.

RICONOSCIMENTI

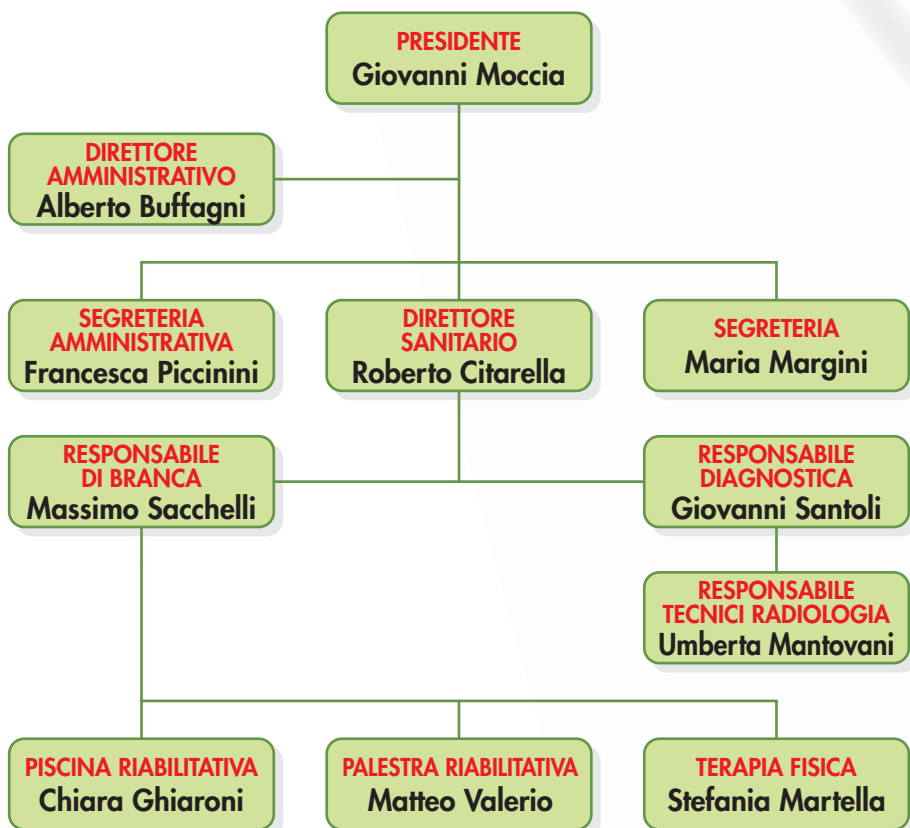
Nel 2000 il CTR ha acquisito il riconoscimento di Azienda gestita con sistema di Qualità UNI EN ISO 9001:2000



CERTIFICATE NO. 17678

Per mantenere un efficace livello di Qualità attesa, la Struttura viene verificata periodicamente da Enti Certificatori esterni.

Presentazione del Centro



I nostri operatori

SEGRETERIA

- 2 Segretarie Amministrative
- 2 Segretarie Centraliniste
- 7 Segretarie Receptionist

TERAPIA FISICA

- 3 Medici Chirurghi specialisti in Medicina Fisica e Riabilitazione
- 3 Terapisti della Riabilitazione
- 3 Massiofisioterapisti
- 2 Tecnici addetti alle macchine elettromedicali

PALESTRA RIABILITATIVA

- 7 Terapisti della Riabilitazione
- 3 Laureati in Scienze Motorie

VASCA RIABILITATIVA

- 2 Terapisti della Riabilitazione
- 3 Laureati in Scienze Motorie

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI (RMN – RX – ORTOPANTOMOGRRAFIA):

- 5 Tecnici Sanitari Radiologi
- 2 Medici Chirurghi specialisti in Radiologia
- 2 Medici Chirurghi specialisti in Neuroradiologia

M.O.C.

- 1 Medico Chirurgo specialista in Reumatologia

ECOGRAFIE

- 3 Medici Ecografisti

ELETTROMIOGRAFIE

- 1 Medico Chirurgo specialista in Neurologia

ECOCOLORDOPPLER/TSA

- 2 Medici Chirurghi specialisti in Angiologia

IMPEDENZOMETRIA e AUDIOMETRIA

- 2 Medici Chirurghi specialisti in Otorinolaringoiatria



SEGRETERIA E INFORMAZIONI

La segreteria del CTR è aperta dalle ore 7,30 alle ore 20,00 dal lunedì al venerdì ed il sabato dalle 8,30 alle 12,30.

Negli orari di apertura è possibile contattare telefonicamente il Centro per informazioni e prenotazioni allo 0522.385411.

È possibile richiedere e ricevere informazioni anche collegandosi direttamente al sito Internet, all'indirizzo www.ctr-re.it od inviando un messaggio di posta elettronica a: ctr@ctr-re.it

INFORMAZIONI SU SERVIZI E PROFESSIONISTI

Per fornire a tutti i cittadini/utenti strumenti chiari di conoscenza delle prestazioni che il CTR eroga, presso l'ingresso del Centro è collocata una bacheca/espositore dove sono a disposizione depliant e locandine che illustrano ed elencano:

- le prestazioni;
- i nomi dei medici e gli orari di attività di ciascuno;
- le caratteristiche delle singole prestazioni;
- le apparecchiature utilizzate.



Le nostre prestazioni

Diagnostica, visite e terapie in convenzione con il SSN

Visite:

- Fisiatria
- Otorinolaringoiatria
- Neurologia

Diagnostica:

- Ecografia Internistica
- Ecografia Muscolo-scheletrica
- EMG (Esame Elettromiografico)
- Esame Audiometrico
- Esame Impedenzometrico
- MOC (Mineralometria ossea computerizzata)
- RX e Ortopantomografia (detta anche Panoramica delle arcate dentarie)
- RMN (Risonanza Magnetica Nucleare)

Terapia Fisica:

- Elettroterapia
- Infrarossi

Terapia Riabilitativa:

- Rieducazione motoria individuale post-chirurgica e post-traumatica

Non in convenzione con il SSN

Visita:

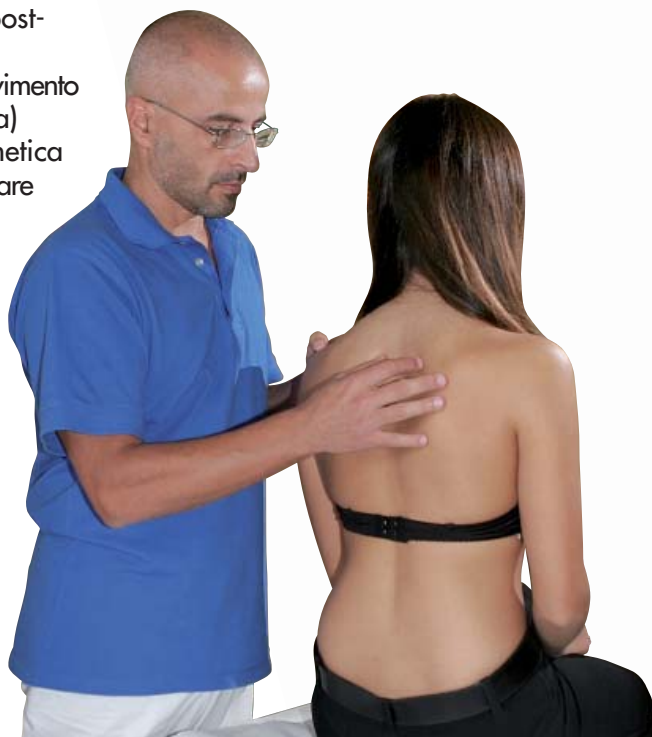
- | | | |
|-----------------|-------------------|------------------------|
| • Odontoiatria | • Anestesiologica | • Fisiatria |
| • Posturale | • Endocrinologica | • Neurologica |
| • Reumatologica | • Ortopedica e | • Otorinolaringoiatria |
| • Angiologica | Traumatologica | • Oculistica |

Divisione Fisiochinesiterapia e Rieducazione Funzionale

- Attività fisica adattata
- Back School
- BCR
- Compex
- Fisioterapia
- Ginnastica in acqua
- Ginnastica per osteoporosi
- Ginnastica per scoliosi



- Idrokinesiterapia (post-chirurgica e post-traumatica)
- Interix
- Ionoforesi
- Kinesiotaping
- Laser ND-Yag
- Linfodrenaggio
- Magnetoterapia
- Massaggio connettivale
- Massaggio Cyriax
- Massaggio estetico-curativo
- Massaggio neuromuscolare
- Massaggio riflessogeno plantare
- Massaggio Rolfing
- Massaggio Shiatzu
- Mc Kenzie
- Onde d'urto
- Ortesi plantare
- Osteopatia
- Pompaggio
- Pressoterapia
- Riabilitazione e rieducazione (post-chirurgica e post-traumatica)
- Rieducazione del pavimento pelvico (incontinenza)
- Rieducazione isocinetica
- Rieducazione vestibolare
- Riprogrammazione posturale Globale (RPG)
- TECAR terapia
- TENS
- Terapia algico-disfunzionale dell'ATM
- Terapia fasciale
- Terapia osteopatico posturale
- Ultrasuono a freddo
- Yoga



SEZIONE I

Accreditamento con il SSN

PRESTAZIONI

Il Centro garantisce ai cittadini, in regime di accreditamento con il SSN, le prestazioni convenzionate sottoindicate per le quali è previsto, qualora il cittadino non sia esente, il pagamento della sola quota di partecipazione alla spesa sanitaria (Ticket):

Visite:

- **Fisiatria**
- Otorinolaringoiatria
- Neurologia

Diagnostica:

- Ecografia Internistica
- Ecografia Muscolo-scheletrica
- EMG (Esame Elettromiografico)
- Esame Audiometrico
- Esame Impedenzometrico
- MOC (Mineralometria ossea computerizzata)
- RX e Ortopantomografia (detta anche Panoramica delle arcate dentarie)
- **RMN (Risonanza Magnetica Nucleare)**

Terapia Fisica:

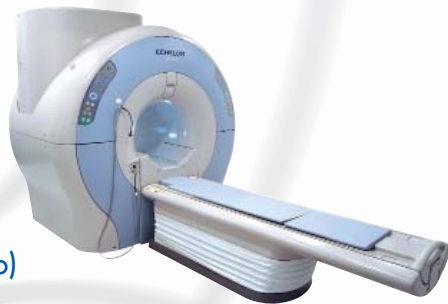
- Elettroterapia
- Infrarossi

Terapia Riabilitativa:

- **Rieducazione motoria individuale post-chirurgica e post-traumatica**

L'Accordo con le Aziende Sanitarie Locali prevede un "tetto" di spesa valido per un anno; tale cifra viene stabilita dall'AUSL all'inizio di ogni anno.

Qualora, nel corso dell'anno di validità, tale "tetto" venga superato, il CTR non può più erogare alcuna delle terapie convenzionate in forma accreditata, ma solo a pagamento, secondo le quote previste nel Tariffario a disposizione presso la Segreteria del Centro e consultabile in qualsiasi momento a richiesta del cittadino/utente.



MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Prenotazione

I cittadini residenti nella Provincia di Reggio Emilia possono prenotare tutte le visite e le prestazioni diagnostiche elencate a pag. 11 presso il punto CUP del CTR e/o presso i CUP dell'Azienda Sanitaria di RE, presso le Farmacie che hanno attivato il FarmaCUP o presso i Medici di Medicina Generale che effettuano tale servizio.

In considerazione del fatto che per *i cittadini residenti nelle altre province dell'Emilia Romagna* il CTR regola i rapporti per il rimborso delle prestazioni erogate direttamente, sulla base di specifici accordi presi con le AUSL di residenza, le prenotazioni (solo per questa tipologia di utenza) possono essere effettuate direttamente presso il CTR, anche telefonicamente (*tel. 0522/385411 dal lunedì al venerdì dalle 7,30 alle 20,00 sabato dalle 8,30 alle 12,30*). È comunque necessario che il cittadino sia già in possesso della richiesta del medico di base o di specialista pubblico, compilata sul ricettario del SSN, da presentare poi alla Segreteria del Centro.

I cittadini residenti fuori Regione potranno effettuare la prenotazione presso il CTR, anche telefonicamente (*tel. 0522/385411 dal lunedì al venerdì dalle 7,30 alle 20,00 – sabato dalle 8,30 alle 12,30*), in base alla disponibilità fissata per questa tipologia di cittadini dalla AUSL di Reggio Emilia, che provvede a ricevere dalle altre Regioni il rimborso per le prestazioni erogate.



Le Terapie Fisiche e quelle Riabilitative

Vengono prenotate esclusivamente presso la Segreteria del CTR durante l'orario di apertura (dal lunedì al venerdì dalle 7,30 alle 20,00 sabato dalle 8,30 alle 12,30) presentandosi con la richiesta dello specialista Fisiatra pubblico compilata su ricettario del SSN o su prescrizione dello specialista Fisiatra del CTR.

Per disposizione dell'Azienda Sanitaria le terapie Riabilitative in regime di accreditamento con il SSN sono riservate ai cittadini che hanno subito interventi o a seguito di rimozione di bendaggio gessato, (secondo le tipologie indicati dall' AUSL) e devono essere effettuate nei 6 mesi che seguono l'intervento o la rimozione.

Per poter essere inserito in tale riserva il cittadino/utente che si trova nelle casistiche sopra indicate deve provvedere alla prenotazione entro massimo un mese dalla dimissione o dalla rimozione del bendaggio gessato.

In occasione della prenotazione del piano delle terapie presso la Segreteria del CTR viene fatto sottoscrivere e rilasciato in copia un contratto di fornitura con indicati diritti e doveri dei contraenti (cittadino e CTR).

Al momento della prenotazione presso i vari Centri di Prenotazione (AUSL, Farmacie..) viene rilasciato un modulo contenente la data, l'ora e la sede di effettuazione della prestazione. Sono inserite anche informazioni relative all'eventuale spostamento o rinuncia all'appuntamento ed eventuali preparazioni all'esame.

Tale modulo, con la prescrizione del medico di base o specialista pubblico, dovrà essere presentato alla Segreteria del CTR.

Il pagamento del ticket o l'accertamento della esenzione da tale pagamento viene effettuata presso il CTR, così come in tutte le altre strutture accreditate con l'AUSL.

Per le prenotazioni effettuate direttamente presso il CTR il cittadino dovrà presentare anche la TEAM (Tessera Europea Assistenza Malattie) contenente il Codice Fiscale del richiedente.

Le prestazioni in regime di convenzione con il SSN erogate dal CTR sono prenotabili direttamente presso la Segreteria del Centro.



Tempi d'attesa

Le prestazioni vengono erogate dal CTR sulla base delle prenotazioni fissate e concordate dal cittadino presso i Cup autorizzati.

Gestione eccezioni

Per motivi indipendenti dalla volontà del CTR, quali ad esempio guasti delle apparecchiature-attrezzature/malattie dei medici o degli operatori non diversamente sostituibili, potrebbe non essere possibile mantenere gli appuntamenti fissati per l'effettuazione delle prestazioni; in tale circostanza il cittadino verrà informato immediatamente dopo il verificarsi dell'evento e verrà fissato di comune accordo un nuovo appuntamento nei tempi più brevi possibili.

Pagamento prestazioni

Per la regolarizzazione del pagamento o l'accertamento dell'esenzione verrà consegnato all'utente un modulo con cui si presenterà presso la cassa del Centro. Per quest'ultimo adempimento l'operatore richiederà, nei casi espressamente previsti dalle norme vigenti, la compilazione dell'autocertificazione mentre, a partire dal 1° Maggio 2011, il certificato di esenzione per reddito.

L'importo del Ticket da corrispondere è riscontrabile nel Tariffario sempre a disposizione dei cittadini/utenti presso la Segreteria; per alcune prestazioni il ticket può subire variazioni rispetto all'importo riportato sul modulo di prenotazione. Tale eventualità può presentarsi qualora la prestazione richieda un ulteriore approfondimento diagnostico da parte del medico specialista.

Il pagamento può avvenire tramite contanti, assegni, carta di credito e bancomat; l'operatore rilascerà regolare fattura da utilizzare ai fini fiscali.

Consegna referti RMN – RX – MOC

Dopo l'effettuazione della prestazione di RMN, RX, MOC verrà consegnato dal tecnico/operatore un modulo con indicata la data e l'orario di ritiro del referto, che avverrà di norma in tempi compresi tra 5 e 7 giorni a seconda dell'esame effettuato.

Il modulo prevede anche la sottoscrizione del consenso al trattamento dei dati personali, secondo le norme in vigore.



Il personale può consegnare il referto solo ed esclusivamente al diretto interessato o ad altra persona delegata: sul tagliando consegnato al momento dell'esame è riservato uno spazio per l'eventuale delega che deve essere compilato in tutte le sue parti.

I referti sono disponibili per il ritiro fino a 30 giorni.

I referti delle prestazioni eseguite in regime di convenzione con il S.S.N., se non ritirati entro il termine di 30 gg., verranno riconsegnati alle ASL di spettanza.

In nessun caso il personale è autorizzato a fornire informazioni telefoniche relative all'esito degli esami.

È disponibile un **servizio di consegna a domicilio** con costo a carico del destinatario. Tale servizio è da richiedersi al momento del pagamento.

Flussi di accesso per ridurre i tempi di attesa

FASCE ORARIE	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
07.30 - 10.00	AFFOLLATO	AFFOLLATO	AFFOLLATO	AFFOLLATO	MODERATO	TRANQUILLO
10.00 - 12.00	MODERATO	AFFOLLATO	AFFOLLATO	AFFOLLATO	MODERATO	TRANQUILLO
12.00 - 13.00	TRANQUILLO	MODERATO	MODERATO	MODERATO	MODERATO	TRANQUILLO
14.30 - 15.30	MODERATO	AFFOLLATO	MODERATO	MODERATO	MODERATO	
15.30 - 17.30	AFFOLLATO	AFFOLLATO	AFFOLLATO	AFFOLLATO	MODERATO	
17.30 - 18.30	MODERATO	AFFOLLATO	AFFOLLATO	MODERATO	TRANQUILLO	
18.30 - 19.30	TRANQUILLO	TRANQUILLO	TRANQUILLO	TRANQUILLO	TRANQUILLO	



SEZIONE II

Attività libero professionali

MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Per tutte le prestazioni elencate alle pagine 11 e 12 che i cittadini/utenti volessero effettuare in regime Libero Professionale è sufficiente per la prenotazione, anche senza alcuna richiesta medica, prendere contatto con la Segreteria del Centro (*tel. 0522/385411 dal lunedì al venerdì dalle 7,30 alle 20,00 sabato dalle 8,30 alle 12,30*).

In occasione della prenotazione del piano delle terapie presso la Segreteria del CTR viene fatto sottoscrivere e rilasciato in copia un contratto di fornitura con indicati diritti e doveri dei contraenti (cittadino e CTR). È prevista la possibilità che la Segreteria, all'atto della sottoscrizione di tale contratto, richieda un anticipo sul costo totale del preventivo di spesa firmato.

Gestione eccezioni

Qualora per motivi indipendenti dalla volontà del CTR, quali ed esempio guasti delle apparecchiature-attrezzature, malattie dei medici o degli operatori non diversamente sostituibili, non sia possibile mantenere gli appuntamenti fissati per l'effettuazione delle prestazioni, il cittadino/utente verrà informato immediatamente dopo il verificarsi dell'evento e verrà fissato di comune accordo un nuovo appuntamento nei tempi più brevi possibili.

Pagamento prestazioni

Dopo l'effettuazione della prestazione verrà consegnato al cittadino un modulo con cui si presenterà presso la cassa del Centro per la regolarizzazione del pagamento. L'importo da corrispondere è riscontrabile nel Tariffario sempre a disposizione dei cittadini/utenti presso la Segreteria. Il pagamento può avvenire tramite contanti, assegni, carta di credito e bancomat.

L'operatore rilascerà regolare fattura da utilizzare ai fini fiscali.



Consegna referti RMN – RX – MOC

Dopo l'effettuazione della prestazione di RMN, RX, MOC verrà consegnato dal tecnico/operatore un modulo con indicata la data e l'orario di ritiro del referto, che avverrà di norma in tempi compresi tra 5 e 7 giorni a seconda dell'esame effettuato.

Il modulo prevede anche la sottoscrizione del consenso al trattamento dei dati personali, secondo le norme in vigore. Il personale può consegnare il referto solo ed esclusivamente al diretto interessato o ad altra persona delegata: sul tagliando consegnato al momento dell'esame è riservato uno spazio per l'eventuale delega che deve essere compilato in tutte le sue parti.

In nessun caso il personale è autorizzato a fornire informazioni telefoniche relative all'esito degli esami.

È disponibile un **servizio di consegna a domicilio** con costo a carico del destinatario. Tale servizio è da richiedersi al momento del pagamento.



SEZIONE III

Meccanismi di tutela

La soddisfazione del cittadino/utente fruitore di servizi sanitari erogati dal CTR costituisce uno degli obiettivi prioritari del Centro.

La segnalazione di un cittadino relativamente ad un suggerimento o un presunto disservizio può rappresentare un significativo contributo al miglioramento della qualità in quanto consente di focalizzare l'attenzione sui processi di erogazione dei servizi e, se necessario, di introdurre i correttivi finalizzati al superamento delle criticità evidenziate.

Il CTR, come previsto dalle disposizioni in materia, ha quindi stabilito un percorso per la gestione di eventuali disservizi o reclami.

Accoglienza delle segnalazioni

Le segnalazioni possono essere effettuate direttamente agli operatori che seguono l'utente o alla Segreteria.

Il personale coinvolto è tenuto a dare risposte immediate per le situazioni risolvibili sulla scorta del proprio patrimonio informativo o a comunicare all'interessato l'ufficio a cui rivolgersi. In ogni caso la segnalazione viene registrata su apposito modulo dalla Segreteria o può essere compilata direttamente dal cittadino.

Istruttoria e risposta al cittadino

Il Direttore Amministrativo del CTR raccoglie le informazioni sul caso per valutare le cause e/o le possibili soluzioni. A firma del responsabile di Funzione (Presidente, Direttore Sanitario od Amministrativo) viene inviato riscontro in proposito all'interessato, di norma entro 15 giorni dalla segnalazione.

Questionari di soddisfazione

Periodicamente viene consegnato un questionario con cui l'utente può esprimere la propria opinione sulla struttura, l'accoglienza, i servizi, i professionisti.

Le risposte al questionario vengono poi elaborate al fine della rilevazione della soddisfazione del cliente.



Standard di Qualità

Il CTR ritiene fondamentale definire gli impegni e gli standard di servizio che assume nei confronti dei Clienti.

Per questo scopo ha stabilito degli indicatori che consentono di monitorare la qualità del servizio erogato.

IMPEGNO	INDICATORE	OBIETTIVO
Accoglienza struttura	Reclami e non conformità	10%* per anno
Tempo massimo di attesa per l'effettuazione della prestazione rispetto all'orario stabilito dall'appuntamento	Reclami e non conformità per impegni di attesa oltre i 15 minuti	5%* per anno
Prestazioni non erogate (guasti ai macchinari o altro)	Reclami e non conformità per mancata erogazione delle prestazioni	5%* per anno

(*) sul totale delle prestazioni erogate

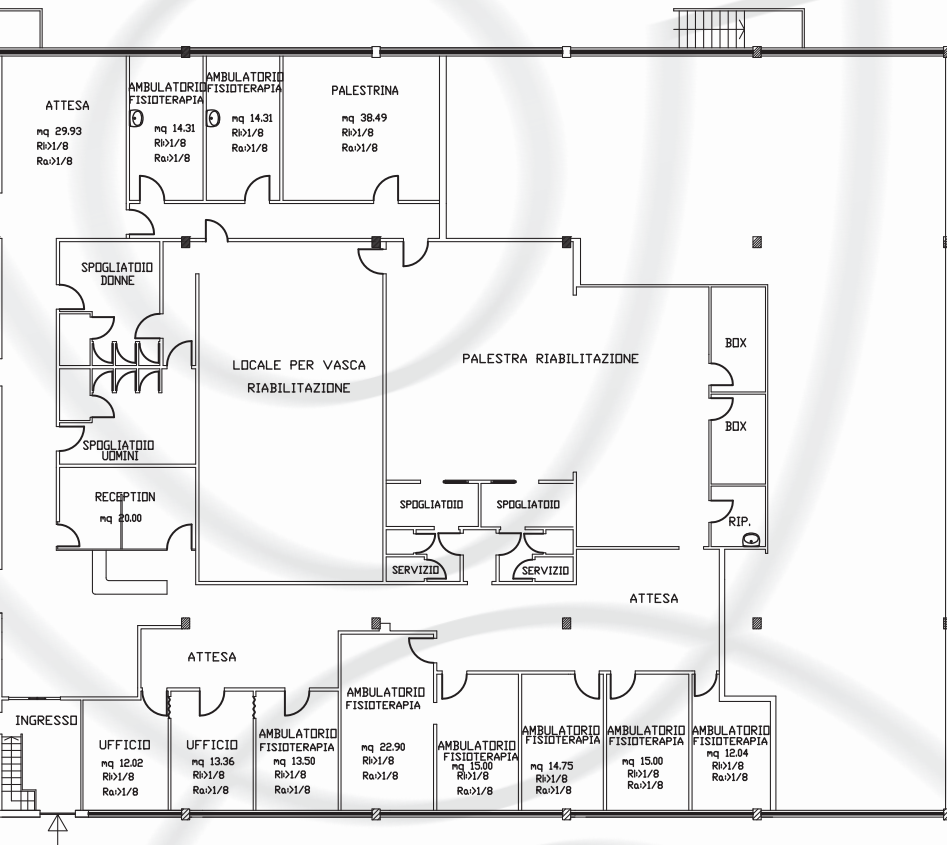
La Politica Aziendale per la Sicurezza

La protezione della salute e la salvaguardia della sicurezza sul luogo di lavoro costituiscono un obiettivo prioritario e strategico del Consiglio di Amministrazione, perseguito a tutela di tutti coloro che sono presenti in Azienda, siano essi Utenti o Visitatori, Dipendenti, Collaboratori o Fornitori.

La Politica Aziendale è continuamente aggiornata, in rapporto alle evoluzioni del contesto di riferimento e dei bisogni dei soggetti interessati, e la Direzione Aziendale attua un costante miglioramento della sicurezza attraverso la pianificazione di obiettivi annualmente stabiliti e verificati, incluse le seguenti attività:

- mantenimento e sviluppo di un Sistema di Gestione della Sicurezza articolato secondo quanto previsto dal D. Lgs 81/2008;
- informazione sui rischi associati alle attività svolte, sui rischi di interferenza e sull'organizzazione preposta alla gestione della sicurezza e dell'emergenza;
- mantenimento di ambienti adeguati al corretto, sicuro, e agevole svolgimento delle attività;
- verifica costante delle responsabilità e dei livelli di autonomia assegnati da parte della Direzione Aziendale.







Poliambulatorio Privato



Via F.lli Cervi 59/E - 42124 REGGIO EMILIA

Tel. 0522.385411 - Fax 0522.385473

E-mail: ctr@ctr-re.it - www.ctr-re.it