

Gentile Signore/ Signora,

il documento che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi. Si tratta di un documento importante che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissati per erogare un servizio sanitario di qualità.

Si tratta quindi e soprattutto di uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.

L'obiettivo che questo documento si pone è duplice:

- illustrare dettagliatamente i servizi che il Poliambulatorio offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio a Lui più idoneo;

- testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, obiettivo per raggiungere il quale ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

A disposizione per ogni chiarimento.

LA DIREZIONE

CARTA DEI SERVIZI DELLA CLINICA SAN ROCCO

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo alle proprie prestazioni e in riferimento alle modalità di erogazione, agli standard di qualità e all'informazione dell'utente sulla tutela prevista.

LA VISION

Il Poliambulatorio LA CLINICA SAN ROCCO intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione dei servizi, delle dotazioni strumentali e la qualità nell'erogazione delle prestazioni, accompagnando la persona nel proprio percorso di cura, grazie ad un team di specialisti multidisciplinare e all'avanguardia, puntando a divenire un punto di riferimento nelle prestazioni in ambito sanitario per la Valtellina e la Valchiavenna.

MISSION e OBIETTIVI

Il Poliambulatorio LA CLINICA SAN ROCCO nell'adempiere la sua vision offre prestazioni che coniugano i continui progressi tecnologici e scientifici con la salute del Paziente, avvalendosi di macchinari e/o metodologie all'avanguardia e delle migliori risorse umane. La nostra è una visione globale che pone il Paziente al centro del progetto riabilitativo: la patologia è affrontata da vari punti di vista, ricercando una stretta collaborazione tra Paziente, Medico e operatori professionisti, con lo scopo di ottenere il recupero complessivo della persona in tempi rapidi. Da un lato l'aspetto psicologico, è ritenuto di tale importanza da essere affrontato sia in termini di qualità del rapporto umano che in termini di motivazione e le professionalità dedicate intendono creare un clima amichevole, di comprensione e dialogo che renda più piacevole la terapia; dall'altro, l'aspetto riabilitativo prettamente fisico è permeato da un concetto di determinazione che il professionista intende infondere nel paziente al fine di ottenere un ritorno alla maggiore efficienza possibile.

GLI OBIETTIVI

Il Poliambulatorio LA CLINICA SAN ROCCO identifica nei seguenti gli obiettivi perseguiti:

Alus s.r.l. - Via Statale, 391, 23013 Cosio Valtellino (SO)

Tel. 0342 1980025 - mail: info@laclinicasanrocco.it - web: www.laclinicasanrocco.it

PEC: alusrlfisio@pec.it - Cod. SDI: KRRH6B9 - C.F. e P.IVA: 01036680146

- Garanzia di efficacia ed efficienza dei processi aziendali e qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate, programmazione e controllo di servizi offerti e risorse, secondo criteri di appropriatezza e di costo/efficacia, attraverso:
 - tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
 - refertazione immediata per le prestazioni diagnostiche;
 - raggiungimento e mantenimento dello standard di prodotto e di servizio così come programmato, con il fine di perseguire un miglioramento continuo.
 - Centralità della persona, attraverso:
 - informazione chiara e corretta;
 - coinvolgimento dell'utenza nella valutazione del servizio offerto;
 - rispetto della dignità umana; importanza del rapporto umano e, in particolare, della relazione medico - paziente;
 - predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
 - possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;
 - rispetto della privacy.
 - Qualità clinico-assistenziale intesa come appropriatezza, efficienza, qualificazione delle risorse umane, attraverso programmi di formazione ed aggiornamento; equità ed etica professionale, attraverso:
 - creazione di un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
 - professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni
- In sintesi, il motto della CLINICA SAN ROCCO è espresso nella seguente citazione: "Ci prendiamo CURA di te. Il Cuore del nostro lavoro è la tua Unicità. Troviamo il Rimedio adatto partendo dall'Ascolto. Ti accompagniamo fino al raggiungimento della tua condizione di benessere ottimale".

CENNI STORICI

Il Poliambulatorio privato LA CLINICA SAN ROCCO nasce nel 2020 con la finalità di erogare prestazioni attraverso le competenze multidisciplinari di professionisti con esperienza decennale nella disciplina di appartenenza.

Il suo fondatore Alan Luzzi, ha creduto molto nello sviluppo di tale progetto, unendo umanità e professionalità, facendo dell'ascolto della persona un pilastro fondamentale da cui partire per iniziare a costruire il percorso di cura più adatto ad ognuno.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Poliambulatorio LA CLINICA SAN ROCCO è situato in Cosio Valtellino, in Provincia di Sondrio, in via S.S. dello Stelvio n.391.

La struttura si sviluppa sul piano terra e piano primo di un fabbricato privo di barriere architettoniche, munito di ascensore, e si compone di:

- una reception per l'accoglienza del paziente ed il disbrigo delle pratiche burocratiche;
- una sala di attesa con servizi predisposti anche per disabili come da norme vigenti;
- n°2 ambulatori per visite ed esami diagnostici
- n°2 ambulatori per attività specialistica
- n°1 palestra per riabilitazione, al piano primo.

Il Poliambulatorio LA CLINICA SAN ROCCO si avvale di personale medico e paramedico specializzato, di attrezzature moderne ed efficaci, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, per il perseguimento di diagnosi corrette.

ATTIVITA' SANITARIE EROGATE

Alus s.r.l. - Via Statale, 391, 23013 Cosio Valtellino (SO)

Tel. 0342 1980025 - mail: info@laclinicasanrocco.it - web: www.laclinicasanrocco.it

PEC: alusrlfisio@pec.it - Cod. SDI: KRRH6B9 - C.F. e P.IVA: 01036680146

Il Poliambulatorio LA CLINICA SAN ROCCO eroga prestazioni nelle seguenti specialità nell'Area Medica e nell'area non Medica.

AREA MEDICA SPECIALISTICA

Ortopedia
Pediatria
Ozonoterapia
Fisiatria
Medicina dello Sport
Pediatria
Ecografia
Medicina Internistica
Cardiologia
Proctologia
Chirurgia generale
Neurochirurgia

AREA NON MEDICA

Fisioterapia
Osteopatia
Massoterapia
Logopedia
Pedagogia
Psicologia
Psicoterapia
Nutrizione
Fisioterapia
Scienze motorie
Biologa Nutrizionista
Ostetricia
Psicoterapia dell'Età Evolutiva
Neuropsicomotricità dell'Età Evolutiva

SERVIZI EROGATI

Fisioterapia in acqua (idrokinestoterapia)
Fisiokinesiterapia
Rieducazione neuromotoria
Valutazione posturale
Massoterapia
Linfodrenaggio Manuale (metodo dr. Vodder)
Massaggio decontratturante
Massaggio sportivo
Massaggio connettivale
Massaggio miofasciale
Rieducazione funzionale
Rieducazione sportiva specifica
Kinesiotaping
Bendaggi funzionali
Manipolazioni vertebrali

Alus s.r.l. - Via Statale, 391, 23013 Cosio Valtellino (SO)

Tel. 0342 1980025 - mail: info@laclinicasanrocco.it - web: www.laclinicasanrocco.it

PEC: alusrlfisio@pec.it - Cod. SDI: KRRH6B9 - C.F. e P.IVA: 01036680146

Psicoterapia del disturbo alimentare
Psicoterapia dell'adulto
Psicoterapia dell'infanzia dell'adolescenza
Visita e consegna di piano alimentare personalizzato
Analisi composizione corporea tramite BIA

ORARI DI APERTURA

Il Poliambulatorio LA CLINICA SAN ROCCO è aperto dal LUNEDÌ al VENERDÌ dalle ore 8.00 alle ore 20.00, al SABATO dalle 8.00 alle 13.00

Contatti utili:

centralino: 0342 1980025

fax: -

mail: info@laclinicasanrocco.it

sito web: www.laclinicasanrocco.it

ORGANIZZAZIONE

Direttore Sanitario: dott.ssa PAOLA SELVETTI medico specialista in: MEDICINA DELLO SPORT, SCIENZE DELL'ALIMENTAZIONE, ANESTESIA E RIANIMAZIONE.

La Clinica San Rocco si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge. Il personale medico e paramedico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate. La Clinica si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati. Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.

Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati. La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

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.

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata presso la reception, ovvero telefonicamente durante gli orari di apertura del centro.

Per le prestazioni che lo richiedono (visite specialistiche ed esami diagnostici) i referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente a erogazione avvenuta. Il paziente che accede alle prestazioni deve essere in possesso della richiesta medica compilata in tutte le sue parti.

Per annullare un appuntamento precedentemente prenotato, si prega di contattare il numero

MODALITA' DI PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat/carta di credito, bonifico o assegno bancario. In caso di mancata effettuazione della prestazione, su richiesta del paziente, verrà rilasciata nota di accredito e rimborsato il dovuto. Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso. La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata telefonicamente ai numeri del centro o tramite e-mail durante gli orari di segreteria.

Alus s.r.l. - Via Statale, 391, 23013 Cosio Valtellino (SO)

Tel. 0342 1980025 - mail: info@laclinicasanrocco.it - web: www.laclinicasanrocco.it

PEC: alusrlfisio@pec.it - Cod. SDI: KRRH6B9 - C.F. e P.IVA: 01036680146

COMPITI DEL PERSONALE

Il personale è classificato in medico, paramedico, di segreteria e amministrativo. Il personale medico si occupa delle visite specialistiche. Il Direttore sanitario, sovrintende all'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo igienico-sanitario. Il personale paramedico è rappresentato da professionisti che operano nelle varie discipline sopracitate. Il personale di segreteria svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e relativa riscossione secondo le direttive del direttore sanitario e del direttore amministrativo. L'amministratore unico è il legale rappresentante della struttura.

TUTELA NORME ANTINFORTUNISTICHE ANTINCENDIO E SICUREZZA

In ottemperanza al D.L. 81/08 e successive modifiche, il personale della Clinica è addestrato a intervenire per tutelare la sicurezza dei pazienti e proteggere dagli incendi. Il centro dispone di norme antincendio da attuare in caso di necessità, con indicazioni delle vie di fuga.

In tutti gli ambienti del centro è severamente vietato fumare, i trasgressori saranno sanzionati come previsto dalle norme di legge vigenti

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

La Clinica si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili in conformità ai sensi della legge 196/2003.

Il paziente legge ed appone la propria firma al modulo del consenso per il trattamento dei dati personali. Per i minori è necessario la firma e il documento di uno dei genitori/tutore

I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate. Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite il punto segnalazioni e reclami che si trova presso l'accettazione mediante apposito Modulo Segnalazioni e Reclami presente nel centro.

La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni, alla segnalazione del reclamo, risolvendo la situazione.