

struttura sanitaria maniago nuoto

medicina fisica e riabilitazione
medicina dello sport
medicina nutrizionale

carta dei servizi

aggiornamento settembre 2024

Indice

Presentazione dell'azienda	3
Principi fondamentali	4
Servizi offerti	5
Rapporto con l'utente	9

Presentazione ed impegni

Con la carta dei servizi la **struttura sanitaria maniago nuoto**, dichiara gli impegni che si assume nei confronti dei propri utenti.

Questo strumento è volto ad incentivare la tutela al diritto alla salute offrendo ai propri clienti una completa informazione sull'organizzazione dei servizi e definendo precise modalità di tutela, nel rispetto dei principi di trasparenza amministrativa.

La carta dei servizi:

- delinea il quadro organizzativo del Centro;
- descrive i principali servizi offerti;
- indica le modalità di accesso dei vari servizi;
- individua il referente addetto ai rapporti con il pubblico.

Presentazione dell'azienda

maniago nuoto s.s.d. S.r.l. nasce nel settembre 2005 ed inizia la sua attività il 12 giugno 2007. L'azienda si pone l'obiettivo di porre al centro dell'attenzione il benessere psicofisico dell'individuo nella sua accezione più estesa e di concorrere al suo mantenimento e miglioramento.

maniago nuoto è accreditata al SSR per la branca specialistica di Medicina Fisica e Riabilitazione acc. n°788/SPS del 29.04.2020 e per la branca specialistica di Medicina dello Sport acc. n° 1376/DC del 21.12.2010.

È deputata a:

- erogare servizi di Medicina Fisica e Riabilitazione.
- erogare servizi di Medicina dello Sport accreditamento tramite accertamenti della idoneità alla pratica sportiva non agonistica / agonistica (in cui al DM 18.02.1982) che prevedono prestazioni di base senza accertamenti complessi, favorire la tutela sanitaria delle attività sportive, informazione ed educazione sanitaria, rilevazione epidemiologico- statistica sulla popolazione sportiva, attività di formazione ed aggiornamento di operatori sanitari e sportivi.
- erogare servizi di Medicina Nutrizionale.

Per il raggiungimento di tali obiettivi la struttura può convenzionarsi con Enti ed Istituzioni pubbliche e private, sportive e non. La struttura ha ottenuto dall'Azienda Sanitaria n° 5, con delibera n.2114/P, l'autorizzazione all'erogazione di prestazioni sanitarie di Medicina Fisica e Riabilitazione, di Medicina dello Sport di primo livello e di Medicina Nutrizionale.

Sede dell'azienda

La sede legale di **maniago nuoto** è situata a Maniago, via Marco Polo, 31 (tel. 0427 709262).

Dal mese di febbraio del 2018 si è dotata, con l'inaugurazione della nuova struttura, di piscine dedicate alla riabilitazione e di nuovi spazi ambulatoriali.

All'esterno dell'edificio è presente un ampio parcheggio gratuito.

Assetto organizzativo

Presso il **centro maniago nuoto** operano le seguenti figure professionali con le rispettive mansioni.

Arnaldo dott. Grandi

Direttore Sanitario, specialista in ortopedia e traumatologia, specialista in fisiokinesiterapia

Luca dott. Mascitelli

Medico specialista in medicina della sport e in cardiologia responsabile del servizio di medicina dello sport

Patrizio dott. Bianchi

Biologo nutrizionista

Fabiana dott.ssa Pavaglio

Biologa nutrizionista

Jane dott.ssa Rovina

Infermiera laureata in scienze infermieristiche

Pietro Zanelli

Infermiere professionale

Marco Ricci

Massofisioterapista, diplomato I.S.E.F.

Fisioterapisti:

Ilaria dott.ssa Bearzatto

Alain dott. Vallan

Cristina dott.ssa Zannier

Marco dott. Lovisa

Manuel dott. Mognol

Sandra dott.ssa Turchetto

Principi fondamentali

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi:

- a Eguaglianza:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche.
- b Rispetto della dignità:** i servizi sono erogati garantendo all'utente la riservatezza, l'informazione e il rispetto della personalità.
- c Diritto di scelta:** l'utente ha diritto di scegliere il professionista erogatore della prestazione nell'ambito e nei limiti della organizzazione del servizio.
- d Partecipazione:** l'utente ha diritto di accesso ai documenti amministrativi ed alle informazioni che lo riguardano, anche per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti; L'utente può inoltre prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La direzione acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio.
- e Efficienza ed efficacia:** il servizio è costantemente impegnato a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza e di efficacia.

Servizi offerti

Il Centro eroga le prestazioni di fisioterapia, idrokinesiterapia recupero funzionale a secco ed in acqua, prestazioni di nutrizione, rieducazione alimentare, nutrizione dello sportivo in regime libero professionale; certificazione di idoneità all'attività sportiva non agonistica / agonistica non professionistica di 1° livello in regime libero professionale ed in regime di convenzione con il sistema sanitario regionale del Friuli Venezia Giulia,

Modalità di prenotazione delle prestazioni

- **direttamente presso il centro:** Per tutte le tipologie di prestazioni l'utente può presentarsi presso la Reception, dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18.00, dove riceverà le istruzioni scritte circa giorno ed ora di appuntamento e, per le prestazioni che richiedono una specifica preparazione, un foglio illustrativo contenente tutte le prescrizioni necessarie.
- **tramite telefono:** dal lunedì' al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00 componendo il numero telefonico 0427 709262. Nel corso della telefonata l'utente riceverà tutte le informazioni relative al corretto espletamento della prestazione. L'utente può presentarsi direttamente il giorno stesso della prenotazione per effettuare le procedure di accettazione, salvo diverse indicazioni.
- **tramite internet:** è possibile effettuare un riserva di prenotazione che sarà esaudita entro 24 ore lavorative solo se correttamente e compiutamente redatta dal sito web della struttura (www.maniagonuoto.it; ambulatori@maniagonuoto.it) indicando nominativo, recapito telefonico, giorni ed orari preferenziali.

L'utente ha l'obbligo di segnalare anche telefonicamente, con adeguato tempo di preavviso, l'impossibilità di essere presente all'appuntamento prestabilito. Per le certificazioni di idoneità è stato istituito un servizio di avviso **sms** per coloro che hanno lasciato esplicito consenso, che avvisa 15 giorni prima della scadenza del certificato consentendo così una migliore programmazione degli appuntamenti.

Caratteristiche del servizio e tempi di attesa

Il tempo d'attesa per l'esecuzione della visita sarà al massimo di 15 giorni.

I tempi di attesa per l'esecuzione della prestazione, espletate le formalità di accettazione, variano in media dai 10 ai 15 minuti. La restituzione dei certificati di idoneità avverrà al massimo dopo 5 giorni lavorativi.

Modalità di richiesta delle certificazioni di idoneità sportiva agonistica

Per ottenere tali prestazioni è necessario produrre:

utenti minori di 18 anni alla prima visita

- Documento di identità valido e Codice Fiscale
- Campione di urine raccolte

utenti maggiori di 18 anni alla prima visita

- Documento di identità valido e Codice Fiscale
- Campione di urine raccolte

Modalità di richiesta delle certificazioni di idoneità sportiva non agonistica

Per ottenere tali prestazioni è necessario produrre:

- Documento di identità valido e Codice Fiscale

I minori di 18 anni devono esser accompagnati da un genitore o esercente la patria potestà.

Privacy e consenso informato

Tutti gli utenti all'atto dell'accettazione devono esprimere il proprio consenso per iscritto al trattamento dei dati personali a norma di legge. Il mancato consenso al trattamento dei dati personali comporta l'impossibilità ad eseguire le prestazioni richieste.

Modalità di ritiro del certificato e/o del referto

Il ritiro del certificato di idoneità può avvenire presso la struttura ovvero può essere richiesta la spedizione al domicilio previa compilazione di apposita richiesta e pagamento delle spese postali.

Per le visite specialistiche legate alla certificazione di idoneità, verrà indicato all'utente il giorno a partire dal quale il certificato è disponibile; coloro che hanno rilasciato esplicito consenso saranno avvisati anche tramite **sms**, purchè tutta la documentazione, anche non sanitaria sia in regola.

Gli esami relativi ad ulteriori accertamenti richiesti per la certificazione di idoneità sono archiviati presso l'archivio del centro.

Copia della documentazione

L'utente interessato all'acquisizione di copia di tutta o parte della documentazione clinica dovrà presentare richiesta scritta.

È possibile comunque delegare al ritiro una terza persona che dovrà presentarsi munita di delega, copia dal documento di identità valido del delegante e proprio documento di identità valido.

Prestazioni di Medicina dello sport

Accertamenti per la certificazione attestante l'idoneità alla pratica sportiva agonistica non professionistica con step test
Accertamenti per la certificazione attestante l'idoneità alla pratica sportiva agonistica non professionistica con cicloergometro
Convenzione SSR atleti di età inferiore a 18 anni
Accertamenti per la certificazione attestante l'idoneità alla pratica sportiva agonistica non professionistica (gruppi sportivi da almeno 10 persone) con step test
Accertamenti per la certificazione attestante l'idoneità alla pratica sportiva agonistica non professionistica (gruppi sportivi da almeno 10 persone) con cicloergometro
Accertamenti per la certificazione attestante l'idoneità alla pratica sportiva non agonistica con ECG.

Prestazioni fisioterapiche

Kinesiterapia manuale	durata minuti
applicazione Taping Neuro Muscolare	15
kinesiterapia globale	40
kinesiterapia segmentaria	30
linfodrenaggio	30
linfodrenaggio segmentario	40
linfodrenaggio totale	55
massaggio manuale segmentario	30
massaggio manuale totale	55
pompage	30
rieducazione posturale globale	40
rieducazione respiratoria	55

Prestazioni fisioterapiche

Kinesiterapia	durata minuti
ginnastica antalgica in acqua	45
ginnastica antalgica in palestra	50
idrokinestoterapia di gruppo	55
idrokinestoterapia individuale	30
Ried. funzionale di gruppo in palestra	50
pancafit - 8 sedute	50

Terapia strumentale	durata minuti
correnti dinamiche e tens	-
correnti interferenziali	-
elettrostimolazioni	-
ionoforesi	-
laserterapia con operatore	-
laserterapia senza operatore	-
magnetoterapia	-
ultrasuoni a massaggio	-
ultrasuoni in immersione	-
smarterapia	20
smarterapia	40

Prestazioni fisioterapiche

Analisi valutazione antropometrica e composizione corporea
test metabolico eseguito con calorimetria indiretta
programma nutrizionale personalizzato

Continuità diagnostica assistenziale

In caso di imprevisti organizzativi e/o tecnologici, tali da compromettere la prosecuzione dell'attività professionale, il responsabile dell'attività cliniche svolte nell'ambulatorio si riserva la decisione di provvedere alla sospensione della suddetta attività e di comunicare al paziente una nuova prenotazione per lo svolgimento delle attività non eseguite.

La continuità assistenziale viene garantita tramite la sostituzione del professionista impossibilitato all'esecuzione delle attività secondo gli accordi vigenti tra la struttura e i professionisti stessi.

Rapporto con l'utente

Diritti degli utenti

All'utente è garantita:

- la conoscenza della presente Carta dei Servizi
- un servizio di informazioni e di ausilio
- la parità relazionale
- un servizio di mediazione linguistica e culturale
- la possibilità di riconoscimento ed identificazione del personale medico e non, tramite cartellini identificativi

Gli operatori sanitari e non sono tenuti:

- ad osservare la massima puntualità nell'inizio della loro attività
- a dedicare per ogni prestazione un tempo compatibile con le necessità del paziente
- al rispetto dei protocolli e disposizioni di legge per il rilascio dei certificati di idoneità all'attività sportiva
- al rispetto delle norme deontologiche
- all'educazione, cortesia, rispetto e disponibilità verso gli utenti e il personale
- al decoro nel comportamento e nel vestiario
- a mantenere il segreto professionale e a non diffondere notizie riguardanti gli utenti

Doveri degli utenti

L'utente, quando accede ai servizi della struttura:

- è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, con la volontà di collaborare con il personale sanitario e non
- deve conformarsi alle disposizioni interne vigenti
- è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi e ad evitare qualsiasi comportamento che possa recare disturbo agli altri utenti
- deve informare tempestivamente della propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate, ad evitare sprechi di risorse e per consentire di usufruirne ad altri utenti

Segnalazioni e suggerimenti

Presso la Reception è possibile inoltrare le segnalazioni di reclamo / suggerimenti / proposte degli utenti e/o delle associazioni sportive. Il centro di Medicina dello sport Maniago Nuoto garantisce in tal modo forme di partecipazione di cittadini ed associazioni sportive alla verifica dell'attività svolta ed alla formulazione di proposte rispetto all'accessibilità dei servizi offerti. Il personale addetto provvede a catalogarne gli elementi che saranno utilizzati dalla direzione del centro per effettuare le periodiche relazioni di autovalutazione in cui sono esplicitati i risultati conseguiti in rapporto agli impegni e agli standard stabiliti.

Programma miglioramento della qualità

L'analisi della soddisfazione della clientela è uno degli strumenti per la promozione di un miglioramento continuo e per l'adozione di misure preventive al sorgere di criticità e/o reclami.

Nelle giornate indice stabilite annualmente dalla direzione della struttura viene sottoposto alla clientela un questionario anonimo di valutazione della prestazione ricevuta e di eventuali proposte per il miglioramento.

Le fasi operative sono:

- nella giornata indice prestabilita consegna del questionario al cliente da parte del personale del centro di medicina dello sport Maniago Nuoto con una semplice spiegazione sulle finalità del questionario, sulle modalità di compilazione e di riconsegna
- ritiro del questionario da parte del personale addetto
- raccolta ed elaborazione dei dati
- sintesi di eventuali problematiche ed individuazione di processi correttivi delle criticità.

Carta dei servizi

La presente Carta dei Servizi è disponibile presso la struttura e viene periodicamente revisionata.

Tale Carta non riveste valore di pubblicità ma di esplicitazione del servizio offerto.

A disposizione dell'utenza è disponibile una brochure informativa estratta dalla presente.





via marco polo, 29 - 33085 maniago (pn)

tel. 0427 709262

mail: ambulatori@maniagonuoto.it

www.maniagonuoto.it

maniago nuoto s.s.d. s.r.l.

cap. soc. € 250.000,00 - reg. imp. di pordenone

c.f. e part. iva 01529200931