



**Via Delle Fascine 8  
San Martino in Campo (PG)  
Tel. 3494000712  
075-393964**

## **INDICE**

|  |    |
|--|----|
| 1. INFORMAZIONI GENERALI CARTA SERVIZI.....                                    | 2  |
| 2. PRINCIPI FONDAMENTALI.....  | 2  |
| 3. PARTECIPAZIONE, TUTELA E DIRITTI/DOVERI PER L'UTENTE.....                   | 3  |
| 4. PRESENTAZIONE STRUTTURA E MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.....          | 4  |
| 5. PRESTAZIONI E SERVIZI EROGATI, CRITERI DI ELEGGIBILITA' E PREPARAZIONI..... | 6  |
| 6. IL NOSTRO STAFF.....  | 11 |
| 7. POLITICA, OBIETTIVI, MISSION.....   | 11 |
| 8. TUTELA AL CITTADINO.....  | 13 |
| 9. PRIVACY.....  | 13 |
| 10. STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI.....                             | 13 |
| 11. PRECAUZIONI PER PREVENIRE INFEZIONI A TRASMISSIONE INTERPERSONALE.....     | 16 |

**Aggiornata al 23 GENNAIO 2024**

## 1. INFORMAZIONI GENERALI CARTA SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti tra il cittadino-utente ed il centro FLEXORLAB S.R.L.

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 partecipazione dei cittadini-utenti: il fine è quello di perseguire la soddisfazione del cliente nell'ambito del miglioramento continuo e con la possibilità, per l'utente, di poter inoltrare reclami di disservizi, in maniera da risolverli tempestivamente. Va precisato, inoltre, che ciò che si leggerà in questa "Carta" è solo una parte delle attività svolte dagli operatori; sono state qui selezionate le informazioni ritenute di maggiore utilità per l'utente ed escluse quelle attività interne ai servizi, che sono di carattere organizzativo-gestionale che garantiscono il corretto svolgimento delle prestazioni rivolte all'utenza.

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

### **Eguaglianza:**

L'erogazione delle prestazioni è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli Utenti.

Le regole riguardanti i rapporti fra gli Utenti e l'Azienda sono eguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio è ammessa per motivi riguardanti: sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni della prestazione erogata, fra tutte le categorie di Utenza.

### **Imparzialità:**

Il Centro ispira i propri comportamenti, nei confronti degli Utenti, ai criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;

### **Continuità:**

Nell'ambito degli orari di apertura l'erogazione dei servizi è assicurata in modo continuo e regolare. In caso di funzionamento irregolare e di interruzione del servizio verranno adottate misure volte a limitare o ridurre i disagi agli utenti.

### **Diritto di scelta:**

Ogni Utente ha diritto di libera scelta del presidio di cura.

L'esercizio del Diritto di scelta da parte dell'Utente non deve comportare violazioni, da parte dell'Azienda, dei diritti dell'Utente.

### **Partecipazione:**

Il Centro favorisce la partecipazione degli Utenti sia per la tutela del Diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per ottenere la sua fattiva collaborazione.

A tal riguardo l'Azienda dispone un servizio di accoglimento di proposte, osservazioni, reclami, da parte dell'utente, e ne garantisce un tempestivo riscontro.

### **Efficacia ed efficienza:**

Il Centro nell'erogazione del servizio persegue obiettivi di efficacia ed efficienza, adottando tutte le misure idonee al raggiungimento degli obiettivi suddetti.

### **Tutela della Privacy:**

il centro garantisce il rispetto del Regolamento UE 679/2016-

### **Rispetto della sicurezza:**

il centro garantisce l'applicazione delle leggi in materia di sicurezza (Dlgs. 81/08 e s.m.i.)

## 3. PARTECIPAZIONE, TUTELA E DIRITTI/DOVERI PER L'UTENTE

Flexor Lab garantisce le funzioni di tutela nei confronti dei cittadini attraverso la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità del servizio offerto. Il Centro si impegna, attraverso la valutazione dei disservizi segnalati e la rilevazione del livello di soddisfazione percepito, a porre in essere gli interventi di miglioramento degli standard qualitativi.

### DIRITTI

Flexor Lab applica i diritti dei pazienti all'assistenza sanitaria, anche transfrontaliera ove applicabile. In particolare garantisce:

- il rispetto della privacy: all'utente che entra in contatto con medici e strutture sanitarie per cure, prestazioni mediche e operazioni amministrative, deve essere garantita la più assoluta riservatezza (anche dei suoi dati clinici ed extraclinici) e dignità;
- le cure mediche devono essere svolte da personale competente e qualificato, cortese e disponibile;
- il diritto all'informazione trasparente sulle modalità di accesso alla struttura, sulle attività ed i processi sanitari dell'organizzazione;
- ricevere informazioni che permettano al paziente di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie; tali informazioni devono riguardare anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento;
- la qualità delle cure mediche adeguate al proprio stato di salute;
- il diritto del paziente ad essere assistito e curato con premura ed attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose e filosofiche;
- il diritto dei cittadini disabili all'eliminazione delle barriere architettoniche;
- un continuo monitoraggio dell'eventuale ciclo terapeutico;
- una conoscenza accurata della "storia" medica dell'utente;
- un punto di ascolto per tutti i dubbi inerenti l'iter terapeutica;
- un punto di ascolto per tutti i dubbi inerenti l'iter amministrativa;
- diritto di sospensione della cura.

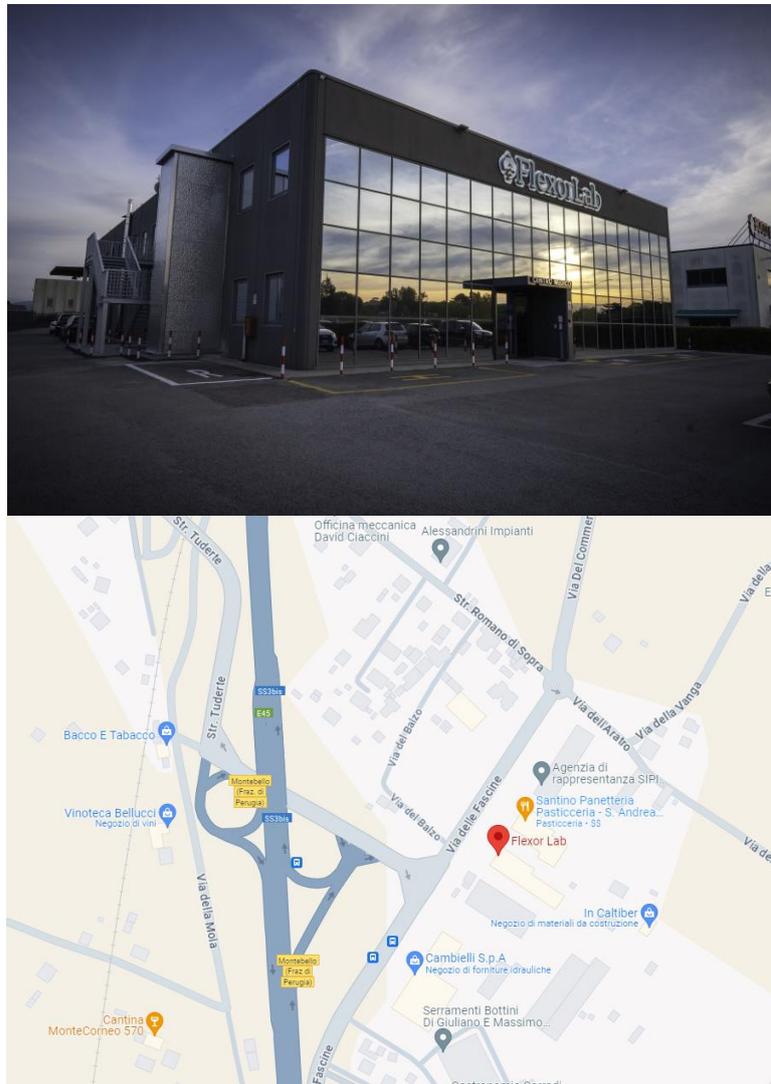
### DOVERI

Il cliente è tenuto:

- al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.
- al rispetto degli orari delle prenotazioni, al fine di permettere lo svolgimento ottimale del servizio per tutta l'utenza.
- a non fumare all'interno dei locali ambulatoriali.
- A rispettare le normative anticovid-19.

## 4. PRESENTAZIONE STRUTTURA E MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il nostro ambulatorio opera come centro AMBULATORIALE POLISPECIALISTICO in Via Delle Fascine 8 San Martino in Campo (PG), 06132.



Il centro opera privatamente per i servizi di visite specialistiche, fisioterapia e riabilitazione, punto prelievi e sia privatamente che in convenzione con il S.S.N. per il servizio di trattamento con ossigenazione iperbarica.

L'ambulatorio ha da sempre, come obiettivo principale, la totale soddisfazione dei propri Pazienti.

Per tale ragione lo standard di qualità delle prestazioni viene costantemente rivisto e migliorato per:

- assicurare la qualità
- adeguare le prestazioni sanitarie ai tempi
- ottimizzare i rapporti organizzativi
- minimizzare i tempi di attesa
- favorire il coinvolgimento e la collaborazione di tutti
- incentivare il costante aggiornamento del personale

### Aree di accesso al pubblico

- Sala Accettazione
- Spazi per l'attesa ubicati sia al piano terra che superiore

- Ambulatori per visite specialistiche e per l'attività di Riabilitazione e fisioterapia sia al piano terra che primo piano
- Punto Prelievi piano terra
- Area Medicina Iperbarica piano terra
- Palestra per la riabilitazione motoria e funzionale al primo piano
- Servizi igienici anche per portatori di handicap sia al piano terra che al primo piano

## **Aree riservate al personale**

- Direzione Segreteria e Amministrazione al primo piano
- Magazzino al piano terra
- Servizi igienici sia al piano terra che al primo piano
- Spogliatoio al piano terra

## **Apertura al pubblico**

Dal lunedì al venerdì dalle **8:00** alle **20:00**. Il sabato dalle **8:00** alle **13:00**.

Per informazioni e prenotazioni è possibile telefonare al numero fisso **075 393964** o al cellulare al n°+39 **349 400 0712**, o inviando una mail a [info@flexorlab.it](mailto:info@flexorlab.it)

Ulteriori informazioni sono disponibili nel nostro sito internet [www.flexorlab.it](http://www.flexorlab.it).

Chiunque ha necessità dei nostri servizi può contattarci telefonicamente e prendere un appuntamento, stabilendo quindi data e orario della visita. Le tariffe sono esposte presso il nostro centro e/o comunicate al cliente tramite telefono o durante gli incontri presso la struttura.

Al paziente vengono fornite tutte le informazioni necessarie per l'esecuzione della prestazione e vengono chiarite/i le perplessità e i dubbi, eventualmente formulate/i.

Prima dell'erogazione del servizio il paziente viene informato, ai sensi del regolamento UE 679/16, in merito al trattamento dei dati personali e sensibili e gli viene richiesta la sottoscrizione delle necessarie autorizzazioni.

Per prenotazioni esami ecografici, visite specialistiche e servizi di fisioterapia e massofisioterapia la richiesta viene gestita garantendo la prima disponibilità utile. Il servizio può essere erogato entro 7 giorni.

Per le visite medico-sportive nel periodo di agosto-settembre-ottobre il servizio può essere erogato entro un mese.

Per le elettromiografie e le visite neurochirurgiche il servizio può essere erogato entro un mese.

Per l'esame ecografico e le visite specialistiche i referti vengono rilasciati immediatamente dopo le prestazioni sanitarie.

Per il servizio di medicina iperbarica il servizio può essere erogato privatamente entro tre giorni utilizzando, come criterio di prenotazione, l'ordine progressivo di richiesta degli appuntamenti.

In caso di convenzioni con il SSN, il CUP procede con la prenotazione del servizio in funzione delle liste di attesa e del budget assegnato.

Il centro è disponibile, in caso di urgenze, a prorogare l'orario di chiusura.

Il servizio di punto prelievi può essere erogato, con prenotazione, tutti i giorni dalle ore 08:00 alle ore 10:30. I referti vengono consegnati generalmente dalle 24 alle 72 ore, a seconda della tipologia di prelievo eseguito.

Al fine di dare concretezza al concetto di "centralità del paziente", la nostra struttura gestisce le attività orientate all'accoglienza considerando le diverse esigenze del paziente mettendo a disposizione:

- Personale che conosce la lingua inglese;
- Medici e fisioterapisti di entrambi i sessi in caso di richieste dovute ad appartenenza a religioni o di scelte personali;

Inoltre è disponibile a venire incontro al paziente assistendo lo stesso anche dopo l'esecuzione della prestazione al fine di fornire informazioni e/o chiarimenti in merito al referto rilasciato e all'esame eseguito.

E' disponibile, infine, nella sala d'attesa un **questionario** attraverso il quale i pazienti, in forma anonima, possono esprimere le impressioni sul servizio erogato. Possono, inoltre, segnalare inconvenienti, comportamenti non corretti e suggerimenti utili per il miglioramento continuo del nostro lavoro e dei nostri servizi. Tale modulo può essere inserito nell'apposita teca presente presso il centro. In caso di reclami e/o di particolari richieste da parte del cliente di contatto, per avere informazioni in merito alla risoluzione del reclamo/esigenza segnalata, siamo in grado di dare risposte entro una settimana dall'apertura della teca (la teca viene aperta a fine mese).

I reclami possono pervenire presso la nostra struttura anche per telefono o tramite canale Facebook. Sarà nostra cura gestire gli stessi e informare il cliente circa le azioni adottate dalla struttura per la corretta risoluzione.

E' inoltre a disposizione lo staff medico e gli operatori sanitari per ascoltare attivamente le esigenze degli utenti.

Infine, è possibile chiedere copia del referto al personale presente in accettazione telefonando al centro o recandosi di persona. La consegna del referto avviene entro una settimana dalla richiesta.

## **5. PRESTAZIONI E SERVIZI EROGATI, CRITERI DI ELEGGIBILITA' E PREPARAZIONI**

**Il centro ha una serie di professionisti a disposizione dell'utente. In particolare:**

### **Ecografista, il quale svolge i seguenti servizi:**

- Ecografie: osteoarticolari, muscoloscheletriche, addome completo, addome superiore e/o inferiore, tiroide, mammella, tessuti molli e stazioni linfonodali.

### **Ortopedico, il quale svolge i seguenti servizi:**

- Visita ortopedica e traumatologica;
- Traumatologia dello sport;
- Programmazione di percorsi riabilitativi;
- Infiltrazioni intra- articolari di acido ialuronico;
- Medicazioni.

### **Fisiatra, il quale svolge i seguenti servizi:**

- Visita fisiatrica;
- Traumatologia dello sport;
- Ozonoterapia.

## **Podologo, il quale svolge i seguenti servizi:**

- Visita podologica;
- Cura delle onicopatie (malattie delle unghie): micosi, traumi, distrofie, onicriptosi (unghia incarnita), ulcere ungueali;
- Cure delle ipercheratosi (callosità), eloma molle, tilomi;
- Trattamento verruche;
- Trattamento e prevenzione del piede diabetico;
- Progettazione e realizzazione di plantari;
- Esecuzione di analisi strumentali: esame baropodometrico e stabilometrico.

## **Angiologo, il quale svolge i seguenti servizi:**

- Ecodoppler artero-venoso degli arti inferiori e superiori;
- Ecodoppler dei tronchi sovraortici;
- Screening totale;
- Sclerosantiterapia.

## **Cardiologo, il quale svolge i seguenti servizi:**

- Visita Cardiologica;
- Holter Cardiaco e Pressorio;
- Elettrocardiogramma;
- Ecocardiografia;
- Prova con test sotto sforzo.

## **Neurologo il quale svolge i seguenti servizi**

- Visita neurologica per la valutazione di patologie del sistema nervoso centrale e periferico.
- Elettromiografie
- Medicina del sonno (polisonnografie).

## **Medico omeopatico, il quale svolge i seguenti servizi**

- Visita medico omeopatica;
- Agopuntura;
- Terapia del dolore;
- Mesoterapia;
- Auricoloterapia;

## **Medico specializzato in Medicina Estetica, il quale svolge i seguenti servizi:**

- Visita medico estetica;
- Inquadramento dell'invecchiamento cutaneo (rughe, macchie, lassità);
- Filler a base di acido ialuronico;
- Biostimolazione e biorivitalizzazione;
- Visita medica e consulenza del capello.

## **Psicologo, il quale svolge i seguenti servizi:**

- Consulenza psicologica;
- Valutazione psicologica con strumenti;

- Supporto psicologico per vari disturbi: ansia, stress e depressione, disturbi emotivi, disturbi del sonno, disturbi psicotici;
- Servizio di Ascolto e Guida Professionale che aiuta la comprensione del mondo delle emozioni e la suggestione.

## **Oculista, il quale svolge i seguenti servizi:**

- Visita specialistica oculistica;
- Misurazione del visus, tonometria, valutazione del segmento anteriore dell'occhio, fundus oculi.

## **Nutrizionista e Dietologo, il quale svolge i seguenti servizi:**

- Consulenza nutrizionale (misurazione corporea + bioimpedenziometro + dieta);
- Diete per le seguenti patologie: obesità e sovrappeso (adulto e bambino), dislipidemie (colesterolemie e trigliceridemie), diabete, patologie epatiche, patologie renali (insufficienza renale), celiachia (adulto e bambino);
- Dieta per sportivi e consigli nutrizionali per donna in gravidanza.

## **Ginecologo, il quale svolge i seguenti servizi:**

- Visita ginecologica;
- Ecografia pelvica;
- PAP test e THIN Prep e HPV test;
- Consulenza ed assistenza medica sui metodi contraccettivi;
- Contraccezione orale e non orale;
- Tampone vaginale e striscio batteriologico;
- Diagnosi precoce della gravidanza;

## **Centro Prelievi** (servizio erogato previo appuntamento dalle 8:00 alle 10:30 dal lunedì al venerdì).

- Prelievi di sangue venoso
- Esecuzione di tamponi faringei colturali
- Ritiro di campioni biologici (campioni di urine e feci)
- Raccolta campioni per esami tossicologici nell'ambito della medicina del lavoro
- Tamponi molecolari e rapidi per Covid-19
- Test sierologico per ricerca anticorpi Sars-Cov-2

**Servizio di medicina dello sport** con rilascio certificati di idoneità per sport con impegno muscolare e cardiorespiratorio moderato ed elevato e certificati non agonistici.

## **Dermatologo, il quale svolge i seguenti servizi:**

- Visita dermatologica;
- Mappatura dei nei;

## **Endocrinologo, il quale svolge i seguenti servizi:**

- Visita endocrinologica;
- Ecografia tiroidea;

## **Urologo e Andrologo, per i seguenti servizi:**

- Visita urologica e andrologica;

- Ecografia apparato urinario, andrologica;
- Valutazione ecografica del prolasso uro-genitale;

#### **Otorino, il quale svolge i seguenti servizi:**

- Visita otorinolaringoiatria

#### **Neurochirurgo, il quale svolge i seguenti servizi:**

- Visita Neurochirurgica

#### **Geriatra, il quale svolge i seguenti servizi:**

- Visita geriatrica clinica
- Visita geriatrica per valutazione disabilità

#### **Pneumologo, il quale svolge i seguenti servizi:**

- Visita Pneumologica

#### **Osteopata, il quale svolge i seguenti servizi:**

- Terapia manuale

#### **Medicina Iperbarica:**

Nella nostra struttura puoi trovare il trattamento con ossigenazione iperbarica: un metodo non invasivo che consiste nel fornire ossigeno ad alte concentrazioni in una camera iperbarica pressurizzata 1.45 atmosfere (ATM). Ciò genera una iperossia, cioè aumenta significativamente il livello di ossigeno nel sangue e, di conseguenza, nei tessuti. La iperossia scatena molti benefici per la salute, in particolare:

- Produce effetti antinfiammatori;
- Stimola la Risposta Immunitaria;
- Favorisce la Riabilitazione;
- Regola lo stress Ossidativo.

In riferimento all'attività di **Fisioterapia e Massofisioterapia** il nostro centro svolge i seguenti servizi:

- Terapia Manuale Osteopatica;
- Fisiokinesiterapia;
- Magnetoterapia;
- Laser Terapia;
- Tecarterapia;
- Ultrasuono Terapia;
- Massofisioterapia;
- Onde D'urto Focali;
- Riabilitazione Post Operatoria.

#### **CRITERI DI ELEGGIBILITA':**

##### **1. FISIOTERAPIA**

- La fisioterapia basata su terapia manuale o esercizio terapeutico non ha controindicazioni a livello sistemico ma a livello cutaneo; potrebbero esserci situazioni cliniche come funghi, micosi e herpes zooster per cui non è possibile eseguire terapia.

- Per la somministrazione di alcune terapie fisiche mediante apparecchi elettromedicali, la presenza di pacemaker cardiaco e lo stato di gravidanza rappresentano le principali controindicazioni assolute alla terapia.

C'è da specificare che alcune controindicazioni sono soggettive e che il medico specialista indica nella prescrizione la possibilità di fare o meno certe terapie.

## **2. CAMERA IPERBARICA**

È controindicato procedere alla terapia iperbarica in presenza di:

- Timpano perforato
- Bolla polmonare

## **3. VISITE SPECIALISTICHE**

### **ECOGRAFIE**

- Tramite l'ecografia non è possibile verificare il quesito clinico, pertanto è consigliato l'effettuazione di procedure diagnostiche quali TAC, RM, RX.
- Per effettuare ecografia addome completo è indicato il digiuno completo almeno da 4/6 h e la vescica piena.

### **OCULISTICA**

- Non è possibile visitare i bambini sotto i 5 anni di età in quanto la struttura non è attrezzata per eseguire tale tipologia di esame.

### **CARDIOLOGIA**

- Non è possibile visitare i bambini sotto i 6 anni di età in quanto la struttura non è attrezzata per eseguire tale tipologia di esame.

### **REUMATOLOGIA**

- Età inferiore a 16 anni

### **ANGIOLOGO**

- Non è possibile effettuare una visita angiologica in presenza di gessi o bendaggi non removibili.

### **OZONOTERAPIA**

- Le controindicazioni per l'effettuazione dell'ozonoterapia sono le seguenti: favismo, gravidanza, patologia cardio-vascolare acuta in atto e disturbi della coagulazione non controllati.

## ***PREPARAZIONE AD ESAMI/TRATTAMENTI***

Ecografia addome completo:

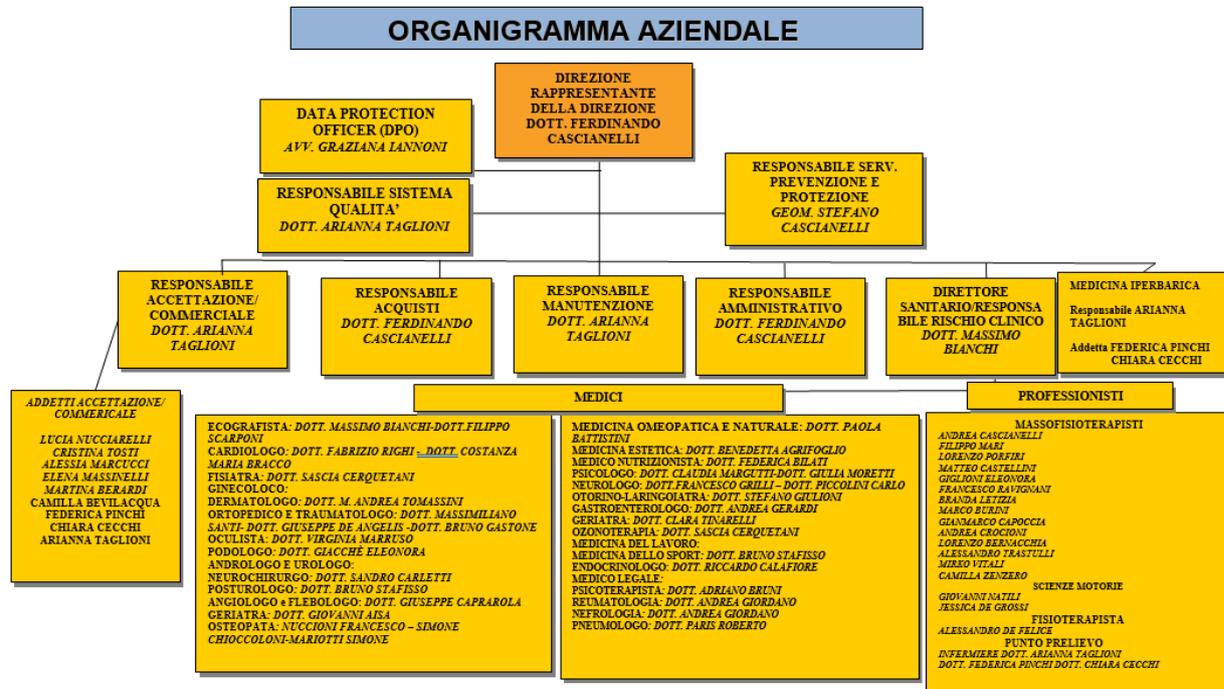
- Digiuno 4/6h prima
- Vescica piena (bere 30min prima 1/2 lt)

Analisi del Sangue:

- Digiuno per tutti gli esami;

- Breath Test: dieta alimentare il giorno antecedente, astensione antibiotici e lassativi e gastroprotettori 7 giorni prima.

## 6. IL NOSTRO STAFF



## 7. POLITICA, OBIETTIVI, MISSION

La Direzione si è dotata di un sistema di gestione per la qualità per i servizi resi quale ambulatorio polispecialistico ponendo il cliente e la sua soddisfazione quale fattore centrale di riferimento.

L'adozione di un sistema qualità è il culmine di un progetto di organizzazione interna delle metodologie operative, delle responsabilità del personale e delle procedure, in un percorso aziendale che non rappresenta un punto di arrivo, bensì una tappa nel processo di continuo miglioramento del nostro ambulatorio e del sistema di gestione adottato; il tutto al fine del soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative dei clienti e delle parti interessate. Il presente documento è stato creato sulla base della missione e dei valori fondamentali della nostra struttura.

La nostra missione è quella di farsi carico dei problemi del cliente e di tutelare lo stesso, cercando di offrire risposte sempre più adeguate ai bisogni sanitari della popolazione e di coinvolgere tutta la struttura nell'ottenimento della soddisfazione del cliente.

Per questo la struttura si è dotata di personale esperto e attento ai bisogni del cliente e delle parti interessate e ha puntato molto sull'informazione, precisa e puntuale all'esterno mediante un'azione informativa e pubblicitaria volta a descrivere i servizi sanitari erogati.

La direzione intende inoltre lavorare in maniera armonica con la parte istituzionale che individua gli obiettivi da raggiungere nel rispetto delle regole e con la partecipazione dei medici, degli operatori sanitari e di tutto il personale a vari livelli che forniscono il proprio fondamentale contributo nel sistema.

La direzione ha inoltre determinato e affrontato i rischi e le opportunità che possono influenzare la conformità dei prodotti e servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione del cliente, partendo dal contesto in cui si opera. Sulla base di quanto emerso si sono colte dei requisiti e delle aspettative che l'azienda ha recepito trasformandoli in obiettivi e indicatori e predisponendo un sistema di gestione appropriato.

Infine la direzione, come orientamento strategico, intende attenersi, nello svolgimento del servizio di assistenza, agli indirizzi previsti dalla normativa di riordino del SSN quali i requisiti organizzativi generali e specifici per l'autorizzazione all'esercizio delle attività sanitarie, requisiti organizzativi aggiuntivi stabiliti

dall'autorità regionale per l'accreditamento delle strutture sanitarie e socio sanitarie, il piano sanitario nazionale, il piano sanitario regionale e tutto quanto previsto dalle norme e leggi che regolano l'accreditamento, investendo in risorse e infrastrutture adeguate. Flexor Lab è accreditato dalla regione Umbria dal 05/07/2017 e convenzionato con il SSN dal 01/08/2020.

Da gennaio 2024 Flexor Lab ha intrapreso l'iter autorizzativo per quanto riguarda l'area diagnostica.

A tal fine la struttura intende promuovere il miglioramento continuo del sistema di gestione al fine di garantire la qualità e sicurezza delle prestazioni erogate, attraverso:

- il rispetto delle linee guida di riferimento nell'espletamento del servizio;
- la ricerca e il monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti sul servizio effettuato;
- la valorizzazione del livello di competenza tecnico-professionale degli operatori grazie a percorsi di formazione interna e di confronto sistematico con le migliori esperienze sviluppatesi all'esterno del centro;
- la redazione, emissione e diffusione della Carta dei Servizi quale enunciazione di principi (egualianza, imparzialità, continuità, partecipazione ecc.), guida per gli utenti e illustrazione delle loro garanzie;
- Il consolidamento delle prassi di lavoro che prevedono sistematici momenti di confronto e integrazione con l'utenza e con gli operatori del centro al fine di garantire una crescente attenzione al grado di soddisfazione degli operatori e degli utenti.
- Il mantenimento e l'aggiornamento del sistema di gestione in funzione delle modifiche nel tempo dei bisogni sanitari;
- Il rispetto della normativa di settore, relativa alla sicurezza dei dati personali e alla privacy (Regolamento UE 2016/679 e s.m.i.);
- Il rispetto della sicurezza e la salvaguardia del personale durante lo svolgimento delle attività presso la struttura. (Dlgs.81/08 e le disposizioni integrative e correttive apportate dal Dlgs 106 del 3/08/09 e s.m.i.);
- Il Controllo continuo sulle apparecchiature da parte di un resp.le dedicato.
- Il rispetto delle pari opportunità di accesso a servizi di uguale qualità ai cittadini
- La garanzia dell'informazione e della comunicazione con i clienti

Sulla base della politica della qualità vengono definiti annualmente degli obiettivi al fine di monitorare il servizio erogato ed assicurare il pieno rispetto della missione aziendale.

Tra gli obiettivi definiti annualmente dalla direzione con il supporto del direttore sanitario e del personale rientrano:

- Obiettivi relativi al miglioramento e monitoraggio dei servizi primari;
- Obiettivi relativi alla soddisfazione del cliente;
- Obiettivi relativi ai processi di supporto.

Gli obiettivi, gli indicatori, messi in atto per il monitoraggio degli stessi, e la politica per la qualità verranno portati a conoscenza del personale da parte della Direzione tramite momenti di incontro affinché vengano compresi e sostenuti al fine dell'attuazione delle azioni individuate per il raggiungimento degli stessi.

Inoltre, la direzione diffonde la politica affiggendo la stessa presso il proprio centro al fine di portare a conoscenza della stessa sia il cittadino utente che la struttura interna.

Periodicamente, durante il riesame della direzione gli obiettivi, e la politica per la qualità verranno riesaminati ed eventualmente ridefiniti al fine di un loro adeguamento.

Per il raggiungimento degli obiettivi di cui sopra l'organizzazione intende:

1. Monitorare le esigenze e le aspettative del mercato in particolare quello che coinvolge il cliente;
2. Coinvolgere il personale nel raggiungimento degli obiettivi;
3. Definire in appositi documenti obiettivi e indici misurabili legati per es, alle non conformità, ai reclami da parte dei clienti;
4. Individuare i momenti di controllo e di riesame degli obiettivi;
5. registrare l'attività di pianificazione, di controllo e di riesame;
6. mettere a disposizione le risorse necessarie;
7. costruire un sistema di informazione con il cliente puntuale e corretto.

Per maggiori informazioni sugli obiettivi individuati in relazione alle diverse aree all'interno dell'azienda e ai controlli predisposti per verificare il raggiungimento degli stessi è stata predisposta apposita documentazione. Il modulo indici e obiettivi riporta indicatori specifici che consentono di verificare il livello raggiunto ed individuare le aree di miglioramento. Quest'ultimo viene allegato al riesame e/o utilizzato separatamente in base alle esigenze interne.

Per l'istituzione, gestione e applicazione del sistema di gestione per la qualità è stato infine nominato il **Responsabile del Sistema di gestione per la Qualità (RSQ)**, avente la specifica autorità per assicurare che il SQ, istituito e mantenuto attivo, sia conforme alla norma di riferimento.

## 8. TUTELA AL CITTADINO

La funzione relativa alla tutela dell'utente è anche del desk/addetta alla segreteria che attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, riceve i reclami e ne garantisce la trasmissione alla Direzione per decisione in merito.

*COME SEGNALARE RECLAMI / SUGGERIMENTI/ ELOGI*

Gli utenti e/o i loro familiari, possono presentare reclamo scritto e/o verbale (presso il desk di segreteria) a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni; possono segnalare eventuali suggerimenti, proposte e consigli finalizzati al miglioramento delle stesse o elogi, indirizzandoli al desk della struttura tramite e-mail [info@flexorlab.it](mailto:info@flexorlab.it) o direttamente lasciandoli nell'apposito box posto all'ingresso di Flexor Lab. Ricevute le segnalazioni e i reclami, presentati, si provvede a fornire una risposta scritta entro 15 giorni.

## 9. PRIVACY

Flexor Lab ha adeguato sia il proprio sistema informatico che cartaceo alle norme contenute nel Reg. UE 2016/679 "Regolamento generale sulla protezione dei dati" GDPR (successivo al "Codice Privacy" D.Lgs 196/03).

Questo regolamento si propone di tutelare il diritto alla riservatezza dei dati personali, per evitare che un loro uso scorretto possa danneggiare o ledere i diritti, le libertà fondamentali e la dignità delle persone interessate.

L'indirizzo e-mail di Flexor Lab Titolare del trattamento dei dati personali raccolti in persona del suo legale rappresentante è [info@flexorlab.it](mailto:info@flexorlab.it).

Il DPO a cui i pazienti si possono rivolgere per tutte le questioni relative al trattamento dei loro dati personali e all'esercizio dei loro diritti derivanti Reg. UE 2016/679 è Avv. Graziana Iannoni, mail: [grazianaiaannoni@yahoo.it](mailto:grazianaiaannoni@yahoo.it).

## 10. STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

Lo scopo principe di Flexor Lab è di identificare e soddisfare le esigenze e le attese dei propri utenti e di tutte le parti interessate al fine di ottenere vantaggi competitivi e di rendere i servizi svolti efficaci ed efficienti. Flexor Lab garantisce la tutela nei confronti dell'utente attraverso processi per l'accoglimento e la definizione dei reclami, di verifica degli impegni e di standard di qualità. Tali processi sono finalizzati ad un costante adeguamento dell'organizzazione, al fine di perseguire il miglioramento continuo.

## INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'

| AREA   | CARATTERISTICA   |
|--|--|
| <b>Aspetti legati alla prestazione sanitaria</b>                             | <ul style="list-style-type: none"><li>• somministrazione, ove previsto, di adeguati consensi informati;</li><li>• informazione puntuale al cliente delle caratteristiche della prestazione in sede di anamnesi iniziale, ove prevista</li><li>• rispetto del regolamento UE 679/16 e s.m.i.</li></ul>  |
| <b>Aspetti legati alle apparecchiature</b>                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• rispetto delle manutenzioni ordinarie delle apparecchiature;</li><li>• rispetto dei controlli obbligatori per legge in merito alle verifiche di messa a terra, degli estintori e di tutto quanto previsto dalla normativa applicabile;</li><li>• controllo puntuale delle manutenzioni straordinarie delle apparecchiature al fine della verifica dello stato di obsolescenza delle stesse;</li><li>• continuo adeguamento tecnologico delle attrezzature per garantire un servizio sempre più efficiente al cliente</li></ul> |
| <b>Aspetti legati alla soddisfazione del cliente</b>                         | <ul style="list-style-type: none"><li>• tempi di risposta ai reclami entro una settimana dall'avvenuta conoscenza degli stessi;</li><li>• somministrazione di questionari di soddisfazione del cliente e monitoraggio dei valori emersi al fine di attuare eventuali azioni correttive;</li><li>• dall'analisi anno 2021 è emerso un grado di soddisfazione del cliente molto elevata (il 98,09% dei giudizi formulati dai clienti sono stati superiori alla sufficienza).</li></ul>   |
| <b>Aspetti legati al personale</b>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• predisposizione di piani di formazione annuali al personale sanitario e amministrativo;</li><li>• formazione continua del personale sanitario con rilascio crediti ECM;</li></ul>  |
| <b>Aspetti legati alle esigenze ambientali</b>                               | <ul style="list-style-type: none"><li>• rispetto della legislazione vigente in materia di sicurezza negli ambienti di lavoro;</li><li>• rispondenza ai requisiti strutturali descritti dal DPR 14/01/97 e s.m.i;</li></ul>   |
| <b>Aspetti legati alla soddisfazione dell'utente e della famiglia</b>        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Tempi di risposta ai reclami entro 15 giorni dalla loro rilevazione.</li><li>• % questionari positivi per la valutazione della soddisfazione clienti &gt; 90%</li></ul>  |
| <b>Aspetti legati al personale e professionisti operanti nella Struttura</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard della Regione Umbria.</li><li>• Conformità alla normativa rispetto ai crediti ECM da maturare.</li><li>• Rispetto del regolamento interno e disciplinare della Struttura.</li></ul>   |

|   |   |
|---|---|
| <b>Aspetti legati all'ambiente di lavoro e tecnologie</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rispetto della legislazione vigente in materia di sicurezza dei luoghi di lavoro.</li> <li>• Rispetto delle manutenzioni ordinarie e puntuale gestione delle manutenzioni straordinarie delle attrezzature e degli automezzi.</li> </ul> |
|---|---|

## Aspetti legati all'organizzazione sanitaria

- procedure di lavoro standardizzate per gli operatori sanitari;
- **Visite specialistiche**

| PRESTAZIONE           | Tempo di Attesa per esecuzione esame | Tempo di attesa consegna referti |
|-----------------------|--------------------------------------|----------------------------------|
| VISITE SPECIALISTICHE | 7 giorni                             | Immediato                        |
| CAMERA IPERBARICA     | 1 giorno                             | /                                |

- **Analisi cliniche**

| PRESTAZIONE | Tempo di Attesa per esecuzione esame | Tempo di attesa consegna referti |
|-------------|--------------------------------------|----------------------------------|
| Prelievo    | 2 giorni                             | 24h a 72h                        |

- **Fisioterapia**

| PRESTAZIONE              | Tempo di Attesa per esecuzione prestazione |
|--------------------------|--|
| Fisioterapia strumentale | Immediato                                  |
| Fisioterapia manuale     | Immediato                                  |

- **Informazione e umanizzazione**

| RECLAMI/DISSERVIZI                           | Tempo di Attesa per esecuzione prestazione |
|--|--|
| Tempo massimo di risposta scritta ai reclami | MAX 15 giorni                              |

Gli impegni vengono monitorati attraverso le verifiche ispettive interne, i controlli periodici effettuati dal Direttore Sanitario, il monitoraggio degli indicatori e degli obiettivi in sede di riesame della direzione e l'applicazione sistematica della documentazione predisposta per la gestione del sistema di gestione interno.

## **11. PRECAUZIONI PER PREVENIRE INFEZIONI A TRASMISSIONE INTERPERSONALE**

Flexor Lab mette in atto le precauzioni standard secondo le “Linee guida di prevenzione della trasmissione delle infezioni nell’ambito sanitario”, ovvero adotta misure per l’assistenza di tutti gli utenti indipendentemente dalla diagnosi o dal presunto stato infettivo dello stesso. Le precauzioni standard comprendono: le misure barriera (quali Dispositivi di Protezione Individuali secondo il D.Lgs. 81/08), l’igiene delle mani, l’adozione di pratiche sicure per la prevenzione dell’esposizione degli operatori sanitari a patogeni, le procedure di sanificazione ambientale, la gestione dei dispositivi medici, la gestione della biancheria e delle stoviglie, il trattamento dei rifiuti. La procedura definita da Flexor Lab è conosciuta e applicata da tutto il personale sanitario e dagli operatori.

Durante l’emergenza sanitaria Covid-19 Flexor Lab ha adottato i dispositivi e procedure di sicurezza previste dai DPCM vigenti.