

## **Importanza della Carta dei Servizi**

**Gentile OSPITE**, la Carta dei Servizi è un documento adottato da questo Centro per stabilire le linee di indirizzo, i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità dei servizi. La Carta dei Servizi è un documento che va interpretato in chiave dinamica, soggetto quindi a continui momenti di verifica (questa è la nostra terza revisione), miglioramenti ed integrazioni.

La Carta dei Servizi elenca i criteri, le metodologie e le procedure ai quali gli operatori devono attenersi.

La Carta dei Servizi è uno strumento a tutela del diritto alla salute che attribuisce al Cittadino Paziente la possibilità di controllo effettivo sui servizi erogati, sulla loro qualità e sulla quantità.

## **Informazioni generali**

Anche in questi momenti difficili, saturi di preoccupazioni per via dell'emergenza Covid-19, la Carta dei Servizi Sanitari è il documento che formalizza il "patto" stipulato tra l'ambulatorio e i cittadini-utenti.

In essa sono contenute tutte le informazioni riguardanti i servizi e le prestazioni sanitarie offerte al pubblico, le modalità di accesso (con i protocolli di sicurezza), gli standard di qualità, la tutela e la partecipazione dei cittadini-utenti.

Con la Carta dei Servizi il cittadino-utente è soggetto partecipativo per valutare la qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie.

Questa collaborazione fra chi eroga il servizio sanitario e chi ne usufruisce consente alla Direzione di predisporre nuove azioni finalizzate a migliorare l'assistenza sanitaria rivolta agli utenti, tutelando la loro salute.

La Carta è efficace strumento di comunicazione per razionalizzare l'organizzazione dell'ambulatorio con il consenso dell'utenza grazie alla conoscenza dei suoi reali bisogni. Gli obiettivi contenuti nella presente Carta dei Servizi sono finalizzati a rendere più efficace l'intera attività sanitaria erogata, attivando nel contempo un costante processo di umanizzazione dell'assistenza che tenga pienamente conto dei diritti dei cittadini.

Il presente documento è da interpretare in chiave dinamica in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica e aggiornamento grazie anche al contributo di idee ed esperienze di chi volesse collaborare con noi a migliorare la qualità delle cure rivolte al paziente.

Buona lettura,

Dott.ssa Brunella MASSAZZA, Direttore Sanitario.

**Studio FKT  
Ortopedico  
Dott. Giuliano  
Massazza  
e Anna De Giudici**

## *Carta dei Servizi*



20.03.2021

Rev 14

**“La fisioterapia si occupa di identificare e massimizzare la qualità della vita e il movimento potenziale entro le sfere della promozione, prevenzione, trattamento/intervento, abilitazione e riabilitazione”.**

Da Wikipedia

<i>Revisione</i>	<i>Data di emissione</i>	<i>Copia n°</i>
14	20/03/2021	

**Studio FKT Ortopedico**  
**Dott. Giuliano MASSAZZA**  
**e Anna De Giudici sas**  
Via Nuoro, 44 – 09121 CAGLIARI

c o n t a t t i :

Tel. 070.652780

Web: <https://www.studiomassazza.it/>

Email: [info@studiomassazza.it](mailto:info@studiomassazza.it)

Email certificata: [massazza@pec.studiomassazza.it](mailto:massazza@pec.studiomassazza.it)

*DIRETTORE SANITARIO*

*Dott.ssa Brunella Massazza*



## ATTENZIONE

**A CAUSA DELL'EMERGENZA COVID-19,  
TUTTI GLI ACCESSI SONO  
CONTINGENTATI E SUBORDINATI A  
PICCOLE MA INDISPENSABILI REGOLE:**

1. INDOSSARE SEMPRE UNA MASCHERINA PRIVA DI VALVOLA;
2. MANTENERE UNA DISTANZA DI ALMENO 1 METRO DALLE ALTRE PERSONE;
3. SEGUIRE LE ISTRUZIONI DEL PERSONALE CHE FORNIRA' UN PROTOCOLLO DI SICUREZZA PER ACCEDERE AI SERVIZI:  
COMPILAZIONE MODULO TRIAGE,  
MISURAZIONE TEMPERATURA,  
IGIENIZZAZIONE DELLE MANI, ECC.

# TITOLO

## 1 LA STRUTTURA SANITARIA

### 1.1 Dati identificativi della Società / La struttura aziendale

Lo Studio Massazza. Presentazione della struttura.

Da sempre lo **Studio Massazza** con il suo personale qualificato, in continuo aggiornamento, si impegna ad offrire un servizio di buona qualità, nella massima cortesia e disponibilità, pur nella stretta osservanza delle regole. La Struttura ha come obiettivo principale quello di erogare prestazioni con la professionalità necessaria a soddisfare la richiesta di salute dei signori pazienti. A tale scopo la Dirigenza ha sviluppato, nel corso degli anni, una politica aziendale che mira al coinvolgimento del personale in modo da conseguire l'obiettivo di cui sopra.

La Struttura svolge anche attività ambulatoriale.

Presso la Sede vengono svolti tutti i processi/attività sanitarie ed amministrative che vanno dalla prenotazione degli utenti fino alla fatturazione delle prestazioni erogate. Il Centro eroga le prestazioni sanitarie di fisiokinesiterapia - riabilitazione secondo i Percorsi Riabilitativi attualmente in vigore.

L'organico del Centro comprende un Direttore Sanitario e personale medico, paramedico e amministrativo.

Presso la Sede vengono anche svolti direttamente o in outsourcing tramite fornitori/collaboratori esterni, i processi/attività di direzione, di organizzazione, di contabilità generale e del personale, il processo di gestione del personale.

#### **Descrizione della struttura**

Lo **Studio Massazza** è ubicato a Cagliari in angolo tra la Via Nuoro ed il Vico 1° Barone Rossi. Si estende su di una superficie di 4 piani (di cui 2 accreditati per le terapie e le visite specialistiche) con accesso principale in Via Nuoro n.44 e uscita di sicurezza in Vico Barone Rossi. Comprende una ampia sala di attesa di 116.43 mq. per pazienti e accompagnatori, che **dovranno rispettare tutti i protocolli di sicurezza attivati dal centro in materia di Rischio Biologico a causa dell'emergenza Covid-19 (mascherina, compilazione modulo triage, misurazione temperatura corporea, igienizzazione mani e naturalmente distanziamento)**. All'interno della sala di attesa, superato il bancone (schermato da



Le prenotazioni possono essere richieste anche on line scrivendo a:  
[info@studiomassazza.it](mailto:info@studiomassazza.it)

alti pannelli in plexiglass) con 2 postazioni per accettazione e funzioni di controllo delle impegnative e di gestione degli appuntamenti, si trovano 2 bagni con antibagno distinti per sesso. L'impianto si compone di n° 2 studi medici per visite specialistiche, numerosi box per la fisioterapia, una palestra più 3 mini-palestre completamente attrezzate. Il Centro è inoltre attrezzato con numerose apparecchiature per fisioterapia strumentale (sia al primo che al secondo piano), oltre a vari altri accessori. Sono presenti 2 bagni per piano. Al 1° piano è facilmente accessibile il bagno per i diversamente abili. La struttura è inoltre dotata di una autorimessa sotterranea per il pubblico che può ospitare 15 autovetture. Un piccolo parcheggio è disponibile anche a piano terra.

### ***Come raggiungerci***

Lo **Studio Massazza** si trova a **CAGLIARI** con accesso in Via Nuoro, 44 e può essere raggiunto facilmente grazie a tutti i mezzi pubblici della rete cittadina che provengono dalla zona Nord e dalla zona Sud, inoltre è sito nelle vicinanze della Stazione centrale di Piazza Matteotti/Via Roma dei mezzi (autobus e treni) provenienti da tutta la Provincia.

#### **Cagliari Orari Autobus**

Qui di seguito tutti i numeri e i link delle autolinee che operano nella provincia di **Cagliari**, e che offrono un servizio di pubblicazione dei propri orari via web:

**[Linea Urbana CTM](http://www.ctmcagliari.it/linee.php)** tel. 070.2091200 - <http://www.ctmcagliari.it/linee.php>

**[Arst](http://arst.sardegna.it/orari_e_autolinee.html)** tel. 800865042 - [http://arst.sardegna.it/orari\\_e\\_autolinee.html](http://arst.sardegna.it/orari_e_autolinee.html)

**[Antam Viaggi](http://www.logudorotours.it/orari.php)** tel. 079 3961035 - <http://www.logudorotours.it/orari.php>

**[Careddu](http://www.caredduautoservizi.com/orari.htm)** tel.079.632689 - <http://www.caredduautoservizi.com/orari.htm>

**[Logudoro Tours](http://www.logudorotours.it/orari.php)** tel. 079.3961035 - <http://www.logudorotours.it/orari.php>

**[Tourbaire](http://www.tourbaire.it/)** tel. 070.720218 - <http://www.tourbaire.it/>

**In Auto dalla Via Roma:**

**Da Via Roma:**

Procedi in direzione **sudest** da **Via Roma** verso **Largo Carlo Felice** → 700 m.

Continua su **Viale Armando Diaz** → 250 m.

Svolta a **sinistra** in **Via Stazione Vecchia** → 69 m.

Svolta a **destra** in **Viale Bonaria** → 63 m.



nell'erogazione dei servizi. Ogni cittadino ha il diritto di essere assistito con attenzione e premura nel rispetto della dignità umana.

- **Continuità** Ai cittadini è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.
- **Diritto di scelta**  
Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di “ libera scelta “ rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta.



Le prenotazioni possono essere richieste anche on line scrivendo a:  
info@studiomassazza.it

- **Partecipazione**

La partecipazione è intesa come informazione ed umanizzazione del paziente, nonché tutela del paziente. Tutti gli utenti hanno il diritto di ottenere dal personale del Centro le informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso, e dal personale sanitario le informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi ed alla eventuale terapia proposta.

- **Efficienza delle prestazioni ed efficacia della cura**

Il Centro si impegna costantemente ad orientare le strategie e gli sforzi della propria organizzazione al raggiungimento di una sempre e migliore efficacia del servizio sanitario prestato.

### 1.3 Obiettivi Della Struttura

Lo **STUDIO MASSAZZA** persegue l'obiettivo di fornire al cittadino, tramite il medico di base, una pronta risposta alle sue esigenze mediche mediante la soluzione del quesito diagnostico e, ove possibile, la indicazione di un trattamento terapeutico.

Inoltre l'obiettivo che lo **STUDIO MASSAZZA** si è dato è di finalizzare gli sforzi di tutto il personale ad una attenta gestione delle problematiche legate alla qualità. Si ritiene quindi necessaria una forte responsabilizzazione da parte di tutto il personale a garantire la professionalità del proprio operato. In particolare ciò va perseguito in relazione ai seguenti obiettivi strategici:

- identificare le esigenze e le aspettative dell'utente, convertirle in requisiti ed ottemperare gli stessi;
- migliorare l'efficienza dei processi;
- attivare un adeguato sistema di autocontrollo del Sistema di Gestione che permetta di misurare le attività, neutralizzare i problemi e fornire alla Direzione idonei elementi per eseguire i riesami;
- prevenire le inefficienze anziché agire per la loro eliminazione a posteriori;
- perseguire il miglioramento continuo;

raggiungere e mantenere la piena soddisfazione di tutti i portatori di interesse (utenti, personale interno, collaboratori).

Per tutto ciò la Direzione dello **Studio Massazza** si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione e guida di tutte le attività aventi influenza sulla qualità, attraverso la diffusione a tutti i livelli dei concetti qui esposti e la verifica dei risultati ottenuti.

La missione principale dello **Studio Massazza** consiste nella tutela e nel miglioramento dello stato di salute degli utenti adottando una politica mirata a garantire il pieno rispetto della loro privacy, a soddisfare le loro esigenze e ad accrescere la loro soddisfazione. A tale proposito viene posta particolare attenzione alle opportunità di ampliamento e miglioramento dei servizi erogati, all'adozione di nuove tecnologie e alle modalità di assistenza e trattamento degli utenti.

## 1.4 Doveri dell'utente



*Il servizio Accettazione  
risponderà a qualsiasi  
quesito. Visitate il sito web  
[www.studiomassazza.it](http://www.studiomassazza.it)*

Il paziente che chiede di essere assistito dallo **Studio Massazza** ha l'obbligo di adeguarsi alle regole ed alle disposizioni vigenti nel centro, al fine di rendere più efficace l'attività del personale adibito alla sua cura e più confortevole la sua permanenza insieme a tutti coloro che condividono la sua esperienza di paziente-utente.

E' un dovere del paziente informare in modo completo sulla propria salute i medici .

Nei locali del Centro, per disposizioni dell'Istituto Superiore di Sanità, è vietato l'uso dei telefoni cellulari allo scopo di evitare interferenze con le apparecchiature elettromedicali. Il rispetto del divieto di fumo deve essere rispettato, oltre che da parte di tutti gli operatori, anche da parte di tutti gli assistiti. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e

un sano personale stile di vita.

L'organizzazione e gli orari previsti nel Centro devono essere rispettati in ogni circostanza salvo comunicazioni anche telefoniche.

## 2 INFORMAZIONI SUI SERVIZI

### 2.1 I Servizi

La Struttura ospita i servizi di Fisiokinesiterapia e Rieducazione.

Ai servizi ambulatoriali si rivolgono pazienti che necessitano di consulto fisiatrico , consulto ortopedico e prestazioni di fisiokinesiterapia.

### 2.2 Modalità di accesso ai servizi

#### *Orari di apertura*

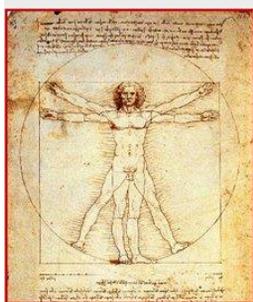
Il presidio esercita l'attività specialistica nel seguente orario:

Dal **Lunedì** al **Venerdì** dalle **07,45 alle 12,00 la mattina**, e dalle **15.30 alle 20,00 la sera**.

Le **visite specialistiche** si svolgono invece nel seguente orario:

Dal Lunedì al Venerdì **dalle 09,30 alle 11,30 la mattina**, e dalle **16,30 alle 18,30 la sera**.

Salva la discrezionalità dello Specialista per il carattere d'urgenza, le visite seguiranno esclusivamente l'ordine di **prenotazione**.



[www.studiomassazza.it](http://www.studiomassazza.it)

#### ***Prenotazione***

Da quando siamo costretti a convivere con l'emergenza Covid-19, **la prenotazione è l'unico strumento per accedere alle prestazioni**. Per le prenotazioni è quindi attivo il nostro numero telefonico **070/652780**, dal lunedì al venerdì durante gli orari di apertura del Centro. Tuttavia vengono raccolte già da tempo problematiche, quesiti e richieste di prenotazione via posta elettronica scrivendo su **info@studiomassazza.it** o compilando il form presente sul nostro sito web <https://www.studiomassazza.it>. Le prestazioni possono essere erogate agli utenti sia a pagamento che in regime di convenzione. Una volta effettuata l'eventuale prenotazione di prestazioni convenzionate con la ASL è necessario presentare la richiesta completata dal Medico di Famiglia o i codici

del Promemoria dematerializzato – ricetta “bianca”. Vista l'emergenza **Covid-19** suggeriamo sempre l'impiego di quest'ultima.

#### ***Accettazione***

La prescrizione del medico (“Rossa”) deve contenere le seguenti indicazioni:

- Nome, cognome e indirizzo

- Codice fiscale dell'assistito, con la specifica indicazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione.
- Tipo della prestazione richiesta
- Quesito diagnostico/diagnosi completa di patologia riscontrata
- Timbro e firma del medico
- Data

La dematerializzata ("Bianca") o ricetta "promemoria" deve avere almeno i codici leggibili, in modo da poterla richiamare dal sistema TS.

### ***Pagamento delle prestazioni***

Il pagamento del ticket va effettuato all'Accettazione prima dell'esecuzione delle prestazioni. Il personale amministrativo dell'Accettazione è a disposizione per ogni chiarimento.

### ***Descrizione dell'attività***

L'utente/Paziente già in possesso di un piano terapeutico ortopedico-fisiatrico può prenotare le prestazioni per via telefonica, e-mail o di persona e seguire le indicazioni dettagliate che riceverà dal servizio Accettazione.

1. Prenotazione (telefonica, via email o di persona) della visita specialistica ortopedica o/e fisiatrica.
2. Il paziente si reca al presidio al giorno ed all'ora concordati, munito di prescrizione, documentazione radiografica ove già effettuata, foglio di dimissione da parte di ospedali o cliniche, riguardanti l'intervento chirurgico eseguito o l'eventuale trauma subito, ed altri esami specialistici se effettuati riguardanti la patologia in esame .
3. Tutti i pazienti sottoposti a visita, sia ortopedica che fisiatrica, che necessitano di prestazioni di fisiokinesiterapia, e volessero effettuarle presso la nostra struttura, incontreranno il Fisiatra per la presa in carico e la compilazione dell'apposita **Scheda di Valutazione** e del Foglio di Terapia riabilitativa ambulatoriale.
4. Terminata la visita specialistica o non appena in possesso delle indicazioni terapeutiche il paziente si reca all'accettazione per prenotare i trattamenti e farsi rilasciare il Foglio di Terapia.
5. Se tale appuntamento non fosse subito prenotabile, il paziente viene inserito in una programmazione specifica, **lista d'attesa**, in relazione al tipo di P.R. da eseguire, con precedenza per i pazienti post-chirurgici e traumatizzati gravi.

6. Con un ampio preavviso, viene informato telefonicamente in quale giorno ed a che ora può recarsi al presidio munito d'impegnativa e Scheda di Valutazione per iniziare a sottoporsi alla terapia necessaria.
7. Il primo giorno, prima di sottoporsi ai trattamenti, dovrà rivolgersi al personale di accettazione/segreteria per assolvere alle incombenze burocratiche di cui sopra.
8. Tutti gli altri giorni, presentandosi nell'orario della sua prenotazione dovrà per prima cosa recarsi all'Accettazione per timbrare il Foglio di Terapia e firmare il retro della ricetta con la data del giorno di fruizione e potrà quindi sottoporsi alla seduta prevista. L'originale della Scheda di Valutazione verrà in seguito inviato all'A.S.L. allegato all'impegnativa, per attestare l'effettuazione delle prestazioni richieste.

Salvo diversa disposizione, intorno all'ottava seduta il paziente dovrà incontrare il Fisiatra per l'eventuale continuazione della terapia o la Valutazione finale per la dimissione. In tutti i casi, il fisioterapista terrà informato il Medico Fisiatra sull'andamento del percorso terapeutico.

### ***Liste di attesa***

Nell'impossibilità di una immediata erogazione delle prestazioni per necessità di programmazione della Struttura, di organizzazione del lavoro e del bacino d'utenza – peggiorata dall'emergenza Covid-19 - potranno essere create liste di attesa, comunque sempre nel rispetto delle normative vigenti.

### **Elenco prestazioni erogabili**

- (9927) **JONOFRESI**
- (9339.5) **ELETTROTHERAPIA** antalgica elettroanalgesica  
**TRANSCUTANEA TENS** alto voltaggio (Compresa INTERFERENZIALE)
- (9339.7) **ELETTROTHERAPIA DI MUSCOLI NORMO O DENERVATI**
- (9339.4) **ELETTROTHERAPIA** antalgica **DIADINAMICA** (Compresa IDROGALVANOTERAPIA)
- (9334.1) **DIATERMIA** (Radarterapia o Marconiterapia)
- (9339.9) **ULTRASUONOTERAPIA**
- (9982) **RAGGI U.V.A. O U.V.B**
- (9339.8) **MAGNETOTERAPIA**
- (9339.1) **MASSOTERAPIA DISTRETTUALE RIFLESSOGENA**
- (9339.3) **PRESSOTERAPIA**
- (9311.1) **RIEDUCAZIONE MOTORIA INDIVIDUALE IN MOTULESO  
GRAVE STRUMENTALE COMPLESSA**
- (9311.2) **RIEDUCAZIONE MOTORIA IN MOTULESO GRAVE SEMPLICE**

- ❑ (9311.3) **RIEDUCAZIONE MOTORIA INDIVIDUALE IN MOTULESO SEGMENTALE COMPLESSO**
- ❑ (9311.4) **RIEDUCAZIONE MOTORIA INDIVIDUALE IN MOTULESO SEGMENTALE SEMPLICE**
- ❑ (9311.5) **RIEDUCAZIONE MOTORIA DI GRUPPO**
- ❑ (9322) **TRAINING DEAMBULATORIO E DEL PASSO**
- ❑ (9319.1) **ESERCIZI POSTURALI PROPRIOCETTIVI** (seduta individuale)
- ❑ (9319.2) **ESERCIZI POSTURALI PROPRIOCETTIVI** (seduta collettiva)
- ❑ (9343.1) **TRAZIONI TRANSCHELETRICHE**
- ❑ (9329) **ALTRE CORREZIONI FORZATE DI DEFORMITA'** (Piede torto etc.)
- ❑ **FITOTERAPIA**

<b>PRESTAZIONI CHE VANNO IN SINGOLA RICETTA DA 8 SEDUTE</b>
---

- ❑ (9335.2) **IRRADIAZIONI INFRAROSSO**
- ❑ (9999.1) **LASERTERAPIA ANTALGICA**
- ❑ (9339.2) **MASSOTERAPIA PER DRENAGGIO LINFATICO**
- ❑ (9315) **MOBILIZZAZIONE DELLA COLONNA VERTEBRALE (MANIPOLAZIONI)**
- ❑ (9316) **MOBILIZZAZIONE DI ALTRE ARTICOLAZIONI**
- ❑ (9326) **RISOLUZIONE MANUALE DI ADERENZE ARTICOLARI (5 SEDUTE)**

### ***Privacy – Trattamento dei dati sensibili e GDPR***

Dal 25 maggio 2018 in tutta Europa è in vigore un nuovo Regolamento per la tutela dei dati personali (Reg. UE 2016/679), Regolamento che ha rafforzato e unificato in tutta l'Unione Europea le misure nazionali di protezione della riservatezza dei dati personali, anche detta "privacy". Questa normativa vede il diritto alla privacy come un vero e proprio diritto inviolabile di ogni persona, diritto che non si limita alla tutela della riservatezza e protezione dei dati ma implica il rispetto delle libertà fondamentali (quali la libertà religiosa, di credo politico, ecc.) e della dignità. **Lo Studio Massazza**, quale Ente che offre Servizi socio-sanitari ai suoi Assistiti, è da sempre attento alla tutela della privacy e ancor di più oggi che l'entrata in vigore del nuovo Regolamento Europeo impone un cambiamento di mentalità. La Tutela della Privacy nel Centro Massazza non è mai stata solo un oneroso adempimento burocratico quanto piuttosto la garanzia, per i nostri Assistiti, di una riservatezza attenta e concreta per un Servizio "a misura di Assistito". Queste informazioni vogliono spiegare in modo semplice perché abbiamo bisogno di acquisire alcuni dati personali, come intendiamo proteggerli, come esercitare da parte degli Assistiti i diritti stabiliti dal Regolamento Europeo e a chi rivolgersi in tali casi. Maggiori informazioni sono reperibili sul sito web dell'Autorità Garante per la Privacy <http://www.garanteprivacy.it/> e sul sito web aziendale <http://www.studiomassazza.it>. Il Regolamento interno sulla Privacy può essere richiesto in visione presso il Servizio Accettazione (SAU).

## **QUALI DATI TRATTIAMO E PER QUANTO TEMPO.**

Lo **Studio FKT Massazza**, in quanto Titolare del trattamento dei dati, acquisisce e tratta per tutti i suoi Assistiti i dati anagrafici e di contatto, se necessario i dati anagrafici e di contatto dei familiari, i dati relativi allo stato di salute, se richiesto dalle Autorità i dati giudiziari e, se richiesto in base al regime delle prestazioni erogate, i dati economici. Al momento dell'accettazione il paziente viene informato circa il trattamento dei dati sensibili e gli viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili e/o al trattamento sanitario. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

## **I SUOI DATI NON POSSONO ESSERE DIFFUSI AD ALTRI**

I suoi dati saranno portati a conoscenza dei soli soggetti autorizzati, raccolti e trattati in modo lecito e per il tempo necessario, con strumenti sia cartacei che automatizzati, nel rispetto della legge.

## **QUALI DIRITTI LE SONO RICONOSCIUTI**

Lo Studio FKT Massazza, in quanto Titolare del trattamento dei suoi dati, garantisce:

- diritto alla trasparenza del trattamento, mediante la presente Informativa e con la pubblicazione del Regolamento interno sul nostro sito web
- diritto di accesso, rettifica, cancellazione (oblio) o trasformazione in forma anonima – se lecito – dei suoi dati
- diritto di opposizione al trattamento, non sottoscrivendo il Consenso informato o revocandolo– in tali casi non potrà usufruire dei Servizi dello Studio FKT Massazza
- diritto di limitazione al trattamento; in tali casi potrebbe ricorrere l'esigenza di sospendere i Servizi dello Studio Massazza finché permane la limitazione
- diritto alla portabilità dei dati, al fine di ricevere con un formato strutturato tutti i dati personali detenuti dallo Studio FKT Massazza. Per esercitare tali diritti e per ogni informazione utile in questo ambito può rivolgersi al Referente per la Data Privacy (RDP) contattandolo via mail all'indirizzo [info@studiomassazza.it](mailto:info@studiomassazza.it) con lettera da indirizzare all'attenzione dell'Ufficio RDP c/o Studio FKT Ortopedico Massazza – Via Nuoro 44 – 09125 CAGLIARI (CA)

## ***Antinfortunistica***

Ai sensi del D.Lgs. 626/94 il personale dello studio è opportunamente addestrato a risolvere qualsiasi tipo di emergenza si possa presentare, fornirà le indicazioni cui attenersi. I pazienti dovranno avviarsi verso l'uscita più vicina (opportunamente segnalata) evitando ogni situazione di panico, evitando l'uso degli ascensori, e coloro non autosufficienti saranno prontamente soccorsi per una rapida evacuazione. Pertanto ai pazienti viene richiesta la massima collaborazione e seguire scrupolosamente le indicazioni del personale di turno, evitando situazioni di panico, non soffermandosi a recuperare gli oggetti personali che potrebbero ritardare il processo di evacuazione.

## 3 STANDARDS DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI



Le prenotazioni possono essere richieste anche on line scrivendo a:  
[info@studiomassazza.it](mailto:info@studiomassazza.it)

### 3.1 Monitoraggio e misurazione della Qualità del servizio

La **Studio Massazza** garantisce la verifica del rispetto degli standards delle prestazioni specialistiche e diagnostiche tramite la rilevazione sistematica sul rispetto dei tempi di attesa per le prenotazioni delle prestazioni, la rilevazione sui tempi di consegna dei referti e l'informazione aggiornata settimanalmente sui tempi di attesa per ogni attività ambulatoriale. Tali dati sono analizzati dalla Direzione Sanitaria ed Amministrativa al fine di verificare la capacità dei processi ad ottenere i risultati pianificati,

anche in relazione agli obiettivi della qualità. Inoltre il Centro garantisce a tutti i cittadini che usufruiscono di prestazioni specialistiche la chiarezza e la semplicità delle informazioni erogate e sulle procedure di prenotazione, la semplicità per il ritiro dei referti e la semplicità di inoltro dei reclami. Nell'anno in corso il Centro si impegna a migliorare il grado di umanizzazione, il rapporto tra il personale interno ed i pazienti, al fine di agevolare questi ultimi ad esprimere in modo univoco e corretto le proprie esigenze per trarne maggiori e più immediati benefici. E' stato predisposto un questionario di gradimento al fine di monitorare e misurare il livello di soddisfazione degli utenti.

## 4 GESTIONE DEI RECLAMI

### 4.1 Generalità

I Reclami dei Clienti possono essere comunicati allo **Studio Massazza** in forma scritta o verbale.

Il paziente che volesse reclamare per iscritto può richiedere l'apposito modulo ("*Rapporto Reclamo Cliente*") in accettazione.

Nel primo caso, il ricevente trasmette il documento al Responsabile Amministrativo in copia originale; nel secondo caso, il ricevente documenta per iscritto il reclamo, riportando le seguenti informazioni nel "*Rapporto Reclamo Cliente*"

- Cliente
- Telefono/fax
- Oggetto del Reclamo
- Descrizione del Reclamo
- Firma del Ricevente.
- Data di ricevimento del Reclamo

Il Responsabile Amministrativo provvede:

- a contattare il cliente nel caso di necessità di maggiori informazioni circa il reclamo
- a verificare la fondatezza del reclamo. La verifica della fondatezza del reclamo è effettuata con la collaborazione del personale coinvolto. In conseguenza dell'analisi di cui sopra si dispone per la risoluzione del problema.

