

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 prefissi per erogare un servizio sanitario di qualità.

Si tratta quindi 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 LOFT offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio a Lui più idoneo, e 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

SEZIONE I

MISSION

Il Poliambulatorio LOFT ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute, nel rispetto della dignità e della privacy, con l'attenzione umana e la competenza professionale necessarie a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura.

Per meglio perseguire tale obiettivo, il Poliambulatorio si avvale di un'equipe di professionisti che condivide e persegue il miglioramento della qualità attraverso l'analisi dei risultati e l'applicazione dei principi etici.

VISION

Il Poliambulatorio LOFT intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali.

Il Poliambulatorio LOFT si pone i seguenti obiettivi:

- garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate;
- soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste;
- garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
 - - la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
 - - tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
 - - il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
 - - la possibilità per il paziente di conoscere e scegliere lo specialista a cui affidarsi;
 - - la refertazione immediata per le prestazioni diagnostiche;

- - 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;
- - il rispetto della privacy.
- raggiungimento e mantenimento dello standard di prodotto e di servizio così come programmato, con il fine di perseguire un miglioramento continuo.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Il Poliambulatorio LOFT si sviluppa su un piano: entrando si trova l'accettazione da cui si accede, si aprono poi due corridoi ove sono situati gli ambulatori medici per un totale di quattro stanze, una sala di attesa, una palestra polifunzionale, uno spogliatoio femminile con annesso servizio igienico e uno spogliatoio maschile con relativo servizio igienico, un servizio igienico disabili e due servizi igienici riservati al personale della struttura, due stanze riservate alla posturale individuale.

E' presente una ulteriore sala per ginnastica posturale di gruppo e Pilates di gruppo ed una sala dotata di erba sintetica la riabilitazione post-operatoria e per lavori atletici specifici.

Attualmente il Poliambulatorio LOFT si caratterizza per un'ampia gamma di prestazioni offerte, tale da renderlo un punto di riferimento specialistico completo ed efficace per le esigenze degli utenti.

Il Poliambulatorio LOFT 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.

CENNI STORICI

Il Poliambulatorio LOFT, acronimo di Laboratorio Ortopedico FisioTerapico, nasce nel 2016 grazie alla collaborazione tra lo studio fisioterapico associato Fisiolab e l'equipe ortopedica Artrogruppo.

Per circa dieci anni i destini di Fisiolab e Artrogruppo si sono incrociati attraverso le storie di pazienti. Nel tempo è cresciuta la stima reciproca e la consapevolezza di riconoscersi in un approccio clinico basato su evidenze scientifiche, ma sempre attento ai bisogni individuali del paziente.

I grandi spazi di Loft sono stati l'occasione per rendere la collaborazione un progetto comune più ambizioso, il luogo dove concentrare l'attività clinica, i progetti di ricerca e le attività di formazione.

COME ARRIVARE AL POLIAMBULATORIO

Il Poliambulatorio è situato in Via Ugo Ojetti, 380/E 00137 – Roma

- **METRO:** stazione Ponte Mammolo – Autobus 341, scendere fermata Via Renato Fucini (in prossimità di Piazza Primoli)
- **AUTOBUS:** dalla stazione Termini – Autobus 60/60L fino al capolinea Largo Pugliese
- **AEROPORTO FIUMICINO:** treno regionale FL1 Fiumicino – Termini - Autobus 60/60L fino al capolinea Largo Pugliese; oppure treno regionale FL1 Fiumicino – Nomentana – a piedi fino a Via Nomentana e Autobus 60/60L fino al capolinea Largo Pugliese
- **AEROPORTO CIAMPINO:** a piedi fino a Casabianca – treno regionale per Roma – Termini – Piazza Indipendenza – autobus 60 fino al capolinea Largo Pugliese

- IN AUTO: da qualunque punto del Grande Raccordo Anulare, seguire le indicazioni per uscita 11 Roma-Nomentana-Centro

SEZIONE II

ATTIVITA' E SERVIZI EROGATI

Il Poliambulatorio LOFT eroga prestazioni nelle seguenti branche specialistiche:

Fisioterapia e riabilitazione

- Terapia manuale
- Massoterapia
- Linfodrenaggio manuale
- Terapia fisica strumentale
- Osteopatia
- Chiropratica
- Ginnastica posturale individuale metodo Mezieres e Souchard
- Ginnastica posturale di gruppo
- Riabilitazione pre e post operatoria
- Riabilitazione sportiva
- Riabilitazione cranio-cervico-mandibolare
- Riabilitazione del pavimento pelvico
- Riabilitazione respiratoria
- Riabilitazione cardiologica

Sport e Performance

- Pilates
- Ricondizionamento e preparazione sport-specifica
- Test e valutazioni funzionali
- Personal training

Specialità ambulatoriali

- Angiologia
- Cardiologia
- Chirurgia plastica
- Consulenza anestesiologicala
- Consulenza chirurgica generale
- Dermatologia
- Diabetologia
- Ematologia
- Endocrinologia
- Fisiatria
- Gastroenterologia
- Medicina dello sport
- Medicina interna
- Neurochirurgia
- Neurologia
- Oncologia

- Ortopedia
- Ostetricia e Ginecologia
- Otorinolaringoiatria
- Pediatria
- Pneumologia
- Reumatologia
- Scienze della nutrizione
- Urologia

Diagnostica strumentale

- Ecografia muscolo-scheletrica
- Ecografia muscolo-tendinea
- Ecografia mammaria
- Ecografia addome completo (milza, pancreas, vescica)
- Ecocolordoppler tiroideo
- Ecocolordoppler carotideo
- Ecocolordoppler aorta addominale-arterie renali
- Ecocolordoppler arterioso e venoso arti superiori
- Ecocolordoppler arterioso e venoso arti inferiori
- Ecocardiogramma
- Ecografia polmonare
- Ecografia testicolare
- Ecocolordoppler testicolare
- Ecografia addominale
- Ecografia pelvica
- Ecografia transvaginale

ORARI DI APERTURA

LOFT S.r.l. è aperto dal LUNEDI al VENERDI dalle ore 08,15 alle ore 20,30 e il SABATO dalle ore 9,00 alle ore 14,30. La Segreteria/Accettazione è a disposizione per informazioni e prenotazioni.

ORGANIZZAZIONE

Direttore Sanitario: Dott. ALESSANDRO ANTONIO PATRICOLA medico chirurgo, specialista in ortopedia e traumatologia

Amministratore Unico: Dott. ALESSIO MARTINI, fisioterapista

Tel./Fax 06.86891590-06.8278156

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

La prenotazione di tutte le prestazioni può essere effettuata in orario di Segreteria, telefonicamente o di persona.

Per le prestazioni che lo richiedono (visite specialistiche e esami diagnostici) i referti vengono consegnati direttamente dal medico al paziente a visita ultimata. Il pagamento si effettua presso l'Accettazione secondo le tariffe stabilite, in contanti, con assegno bancario o con carte di credito, bancomat e bancomat banco posta.

Il paziente è invitato ad avvertire, in caso di ritardo sull'orario concordato o dell'impossibilità di effettuare la visita per verificare la possibilità di uno spostamento di ora o di giorno. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

L'eventuale disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente o tramite fax ai numeri del Poliambulatorio durante gli orari di segreteria.

COMPITI DEL PERSONALE

Il personale è classificato in medico, paramedico, di segreteria e amministrativo.

Il personale medico si occupa delle viste specialistiche.

Il Direttore sanitario, Dott. Alessandro Antonio Patricola, sovrintende all'operato di tutti i medici ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

Il personale paramedico è rappresentato dai fisioterapisti, masso fisioterapisti e tecnici ortopedici.

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.

SEZIONE III

TEMPI DI ATTESA

Premesso che non è possibile determinare con precisione i tempi di attesa per l'accesso alle varie prestazioni del centro, possiamo fornire una tabella dei tempi medi di attesa distinta per branca specialistica sulla base dell'esperienza degli anni scorsi.

OBIETTIVI

STANDARD E INDICATORI DI QUALITA'

Identificabilità degli operatori	Tutto il personale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza.
Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura	Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.
Rispettare la dignità e la privacy del paziente	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. I servizi igienici sono separati per gli uomini e per le donne e predisposti per i disabili.
Garantire professionalità	Il centro 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. Il Centro 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.

Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate	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.
Recepire le esigenze del paziente	Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.
Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo	Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato. Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento.

SEZIONE IV

RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY

Il Centro si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.

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.

La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 15 giorni.

Il Modulo Segnalazioni e Reclami è allegato alla presenta Carta dei Servizi.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Con frequenza semestrale il Responsabile per la Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni.

Il questionario sulla soddisfazione del paziente è allegato alla presenta Carta dei Servizi: una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione.