Centro Medico Chiros

Carta dei servizi

Informazioni utili per il paziente

REV. 27/02/2024

Lifenet Healthcare

Centro Medico Chiros

Sommario

SEZIONE PRIMA – Presentazione della struttura e principi fondamentali

1. Mission 1
2. Ubicazione e mezzi per raggiungere l'istituto 2

SEZIONE SECONDA – Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti

1. Organizzazione del Centro 4
2. Orari 4
3. Contatti 5
4. Modalità di prenotazione e accettazione 6
5. Convenzioni
6. Ritiro referti 8
7. Regolamento per la fruizione di terapie 9

SEZIONE TERZA – Standard di qualità, impegni e programmi

1. Fattori di qualità 10

SEZIONE QUARTA – Informazione, tutela, partecipazione

1. Diritti del paziente 14
2. Doveri del paziente 16

Lifenet Healthcare

Centro Medico Chiros

SEZIONE PRIMA – Presentazione della struttura e principi fondamentali

1. Mission

Chiros coniuga professionalità e tecnologia di ultima generazione ponendo la persona al centro della propria attività e considerando la qualità come elemento guida per l'erogazione delle prestazioni sanitarie.

Chiros si impegna a:

- Rispettare gli standard di sicurezza previsti dalla normativa vigente e dalle linee guida riconosciute, al fine di tutelare sia la salute dei propri lavoratori che dei pazienti che accedono alla struttura;
- Investire nell'acquisto di tecnologie all'avanguardia per l'erogazione di prestazioni sanitarie;
- Definire obiettivi di miglioramento periodici, ispirando la propria organizzazione al miglioramento continuo;
- Affidare la gestione dei servizi a professionisti qualificati per competenza ed esperienza;
- Promuovere e garantire il costante aggiornamento professionale dei propri collaboratori;
- Lavorare costantemente per soddisfare non solo il livello di qualità percepita dal paziente ma anche l'insieme di aspettative che accompagnano il paziente quando accede alla struttura;
- Creare sinergie fra gli attori coinvolti nella cura del paziente (medici di base, specialisti, strutture che offrano servizi complementari ai nostri, il Servizio Sanitario Regionale e l'ASL, associazioni, assicurazioni, Università, Centri di Ricerca).

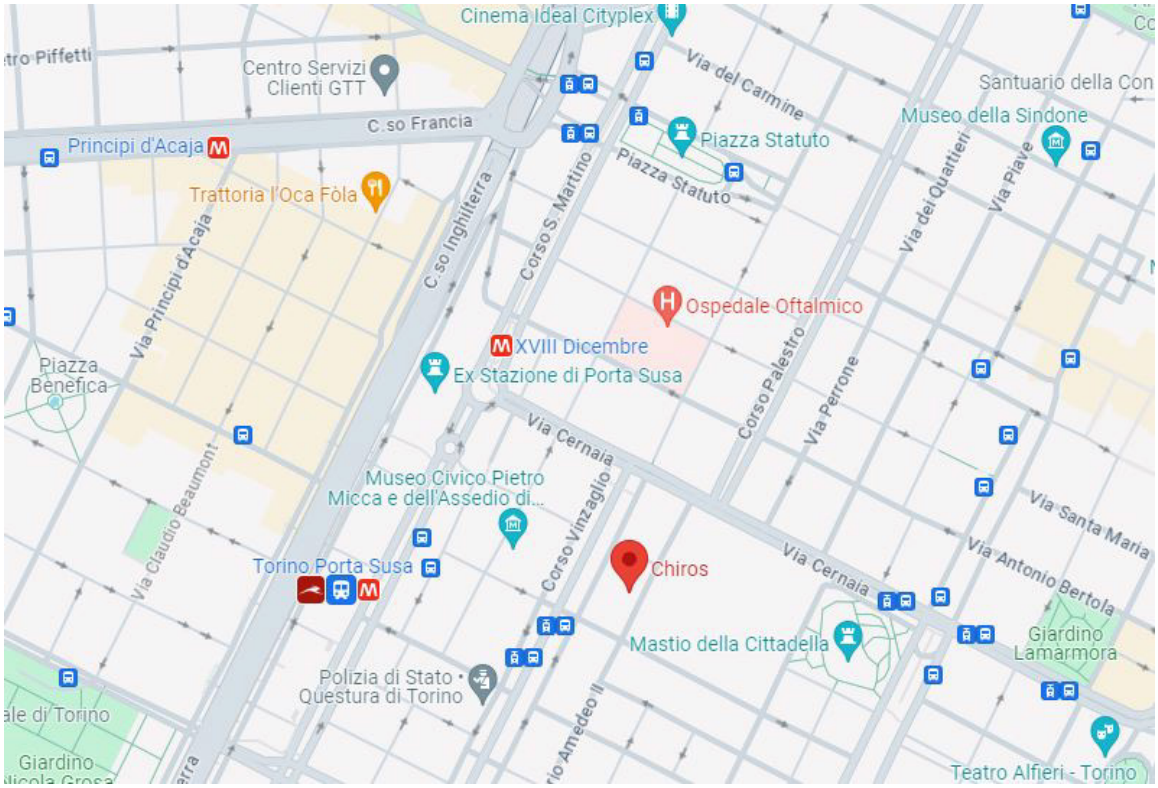
Lifenet Healthcare

Centro Medico Chiros

SEZIONE PRIMA – Presentazione della struttura e principi fondamentali

2. Ubicazione e mezzi per raggiungere l'istituto

Via Vittorio Amedeo II, n 8
10121, Torino



Lifenet Healthcare

SEZIONE PRIMA – Presentazione della struttura e principi fondamentali

2. Ubicazione e mezzi per raggiungere l'istituto

L'Istituto si trova nei pressi della tazione F.S. di Porta Susa

- Pullman intercomunali:

tutte le tratte dell'autolinea Satti con fermata a Porta Susa

- Linee ATM:

i mezzi pubblici disponibili sono:

- 1 – 10 – 55 – 65 – 65/ fermata Questura (c.so Vinzaglio)
- 13 – 29 – 46 – 46/ – 49 – 51 – 51/ – 56 - 59 – 59/ – 72 fermata P.ta Susa
- 52 – 60 – 67 fermata c.so Siccardi

- Metropolitana:

Linea 1 – fermata XVIII dicembre

- Taxi:

il posteggio taxi più vicino è a Porta Susa

SEZIONE SECONDA – Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti

1. Organizzazione del Centro

Struttura accreditata in fascia A.

Amministratore Delegato:
Dott. Franco Perona

Direttore Generale:
Immacolata De Filippis

Direttore Sanitario Poliambulatorio:
Dott.ssa Cristina Seglie

Direttore Tecnico Radiodiagnostica:
Dott. Marco Davico

Direttore Tecnico Recupero e Rieducazione Funzionale:
Dott. Maurizio Garrone

Il personale in servizio all'interno del Centro è identificato da un tesserino di riconoscimento.

Centro Medico Chiros

SEZIONE SECONDA – Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti

2. Orari

Da lunedì a venerdì dalle 8:00 alle 19:30

3. Contatti

SERVIZIO S.S.N.
Tel. 011 5770 511
Fax 011 5920324
email: info@chiros.it oppure prenotazioni@chiros.it

SERVIZIO PRIVATO
Poliambulatorio tel. 011 5770 560
email: poliambulatorio@chiros.it
Fisioterapia tel. 011 5770 520
email: prestazioniprivate@chiros.it

UFFICIO ASSICURAZIONI
Tel. 011 5770 518
email: assicurazioni@chiros.it

www.chiros.it
facebook.com/chiros.it
@centromedicochiros

Lifenet Healthcare

Centro Medico Chiros

SEZIONE SECONDA – Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti

4. Modalità di prenotazione e accettazione

Prestazioni convenzionate con il S.S.N.
Visite ed esami possono essere prenotati telefonicamente, via mail o di persona.
Per le terapie è invece necessario presentarsi allo sportello.

Documenti necessari alla prenotazione:

- documento d'identità
- tessera sanitaria
- impegnativa del medico curante
- richiesta dello specialista (progetto riabilitativo) indispensabile per le prestazioni fisioterapiche e la logopedia.

All'atto della prenotazione sono comunicate verbalmente e per iscritto tutte le informazioni relative al tipo di prestazione, al giorno ed all'ora di svolgimento, al medico esecutore e le istruzioni per l'eventuale preparazione. I pazienti che effettuano le terapie in convenzione con il S.S.N., anche se esenti, devono sempre presentare la richiesta del medico curante e fare le pratiche di accettazione.

All'ingresso nell'istituto è obbligatorio prendere il numero dal totem nell'androne, su cui è indicato in quale reparto recarsi.
L'attesa è differenziata a seconda del servizio da svolgere.

l pagamento del ticket (salvo esenzioni) va effettuato anticipatamente ai nostri sportelli.
Modalità di pagamento accettate:

- contanti
- bancomat / carta di credito
- assegno

Lifenet Healthcare

SEZIONE SECONDA – Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti

I cittadini stranieri devono presentare un documento di identità; per gli stranieri extracomunitari è necessario il passaporto, il foglio di soggiorno o altro documento equivalente.
I cittadini stranieri extracomunitari temporaneamente presenti in Italia (STP), e non iscritti al Servizio Sanitario Nazionale, dovranno esibire un'impegnativa di ricovero rilasciata dal Centro I.S.I. – Informazione Salute Immigrati (STP – Stranieri Temporaneamente Presenti – o ENI – Europeo Non Iscrivibile).

Prestazioni private

Per tutte le prestazioni private è possibile prenotare telefonicamente, via mail o di persona direttamente nei reparti.
Per visite ed esami inoltre è attivo il servizio di prenotazione online all'indirizzo www.chiros.it
Il paziente che intende effettuare le prestazioni avvalendosi di una convenzione particolare deve comunicarlo al momento della prenotazione.
All'atto della prenotazione sono comunicate verbalmente e per iscritto tutte le informazioni relative al tipo di prestazione, al giorno ed all'ora di svolgimento, al medico o terapista esecutore e le istruzioni per l'eventuale preparazione.

Modalità di pagamento accettate:

- contanti
- bancomat / carta di credito
- assegno
- bonifico bancario

È FONDAMENTALE PORTARE IN VISIONE DURANTE LE VISITE E IN OCCASIONE DELLA PRIMA SEDUTA DI FISIOTERAPIA LA DOCUMENTAZIONE SANITARIA RIGUARDANTE VISITE E/O ESAMI PRECEDENTI.

SEZIONE SECONDA – Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti

5. Convenzioni

Chiros è convenzionata con i principali fondi di assistenza sanitaria, nonché con molte associazioni.
Le convenzioni prevedono condizioni di sconto per le prestazioni sanitare erogate in forma privata.
Per molte assicurazioni è prevista una "forma diretta", quindi senza alcun anticipo da parte del paziente.

Per l'elenco completo consultare il sito www.chiros.it
Per informazioni e interfaccia con le compagnie assicurative: assicurazioni@chiros.it.

6. Ritiro referti

I referti possono essere ritirati dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 18:00 presso la segreteria di radiologia, sita al terzo piano.
Devono essere ritirati dal diretto interessato munito di documento di identità o da suo delegato, presentando delega scritta con copia del documento del delegante e proprio documento di riconoscimento.
Il referto, su richiesta del paziente e a carico dello stesso, può essere spedito tramite posta raccomandata.

Tempi di consegna, a seconda del tipo di esame:

- da 1 a 2 giorni lavorativi per esami eseguiti in forma privata o assicurata.
- da 3 a 5 giorni lavorativi per esami eseguiti in forma convenzionata con il SSN.

SEZIONE SECONDA – Informazioni sulla struttura e sui servizi forniti

7. Regolamento per la fruizione delle terapie

Abbigliamento:
Si consiglia di indossare un abbigliamento comodo e di portare un asciugamano da distendere sul lettino.

Durata del trattamento:
La durata del trattamento si intende comprensiva del tempo necessario a spogliarsi e rivestirsi.

Assenze e recuperi:
Il paziente è tenuto sempre e comunque ad avvisare della propria assenza con almeno 1 giorno di anticipo.
In caso di recupero di prestazioni erogate in regime mutualistico il centro non garantisce il recupero delle sedute perse.
Qualora possibile, giorno e orario verranno stabiliti dal centro.
Chi ha prenotato un ciclo di terapia e non si presenta al primo appuntamento perde il diritto ai successivi appuntamenti.
Le assenze determinate da scioperi dei mezzi pubblici non possono essere recuperate.
Il Centro garantisce la continuità del servizio di terapia.
In caso di assenza o non disponibilità del terapista questi può essere sostituito da un collega ugualmente qualificato, senza quindi pregiudicare la qualità del trattamento.
In caso di recupero di prestazioni private il paziente ha diritto al recupero se avvisa della propria assenza entro i termini stabiliti (almeno 1 giorno prima).

SEZIONE TERZA – Standard di qualità, impegni e programmi

1. Fattori di qualità

CHIROS crede fermamente nella qualità del servizio erogato come fattore determinante per un rapporto di fiducia con l'utenza, per questo presta particolare attenzione a:

ACCOGLIENZA

- Nelle diverse segreterie è sempre presente personale in grado di fornire le necessarie informazioni sull'ubicazione dei servizi e sul funzionamento generale dell'Istituto.
- Il personale è facilmente identificabile, con divisa su cui è presente cartellino di riconoscimento.
- La struttura è priva di barriere architettoniche.
- I servizi offerti sono segnalati e facilmente accessibili.
- Le sale d'attesa hanno un numero di posti a sedere sufficiente in base all'affluenza media.
- I servizi igienici sono disposti su ogni piano, distinti da quelli riservati al personale. Sono presenti 6 servizi igienici per disabili dislocati nei vari reparti.
- Nelle palestre sono presenti spogliatoi per uomini e donne separati.
- Ai pazienti che prenotano esami che richiedono una preparazione specifica, viene fornita informativa scritta all'atto della prenotazione con promemoria indicante ora e giorno dell'appuntamento.
  Su richiesta la preparazione può essere inviata via fax o email.
- I pazienti ricevono un SMS di promemoria 2 giorni prima dell'appuntamento con possibilità di disdire direttamente (servizio non attivo per fisioterapia).
- La presenza di elimina-code rende più rapido l'accesso grazie alle code differenziate per tipologia di servizio.
  Parallelamente garantisce la privacy del paziente.

SEZIONE TERZA – Standard di qualità, impegni e programmi

IGIENE

- I locali e le sale sono sanitizzati giornalmente.
- I flussi di raccolta e di distribuzione garantiscono la costante separazione fra i materiali sporchi e quelli puliti.
- Locali e servizi igienici sono mantenuti costantemente in ottime condizioni di pulizia con registrazione dei passaggi giornalieri.
- Nell'Istituto sono presenti bidoncini per la raccolta differenziata dei rifiuti.

SICUREZZA

Le condizioni di sicurezza sono garantite dallo scrupoloso rispetto delle norme, con particolare riferimento al D.L. 81/2008 e ss.mm.ii..
Tutto il personale è informato in merito al contenuto dei piani di sicurezza e di evacuazione e dei relativi aggiornamenti.
Appositi cartelloni segnalano chiaramente i rischi, i divieti e le vie di fuga: in ogni locale di attesa è presente un cartello informativo riportante le istruzioni essenziali del piano di evacuazione nonché l'ubicazione degli estintori in caso d'incendio.
Esiste un piano di sicurezza predisposto attraverso un'accurata valutazione dei rischi e secondo la normativa vigente.

QUALITÀ TECNICA

Le prestazioni erogate sono costantemente controllate nel loro esito anche attraverso la valutazione di indicatori puntuali.
Per ciò che riguarda il personale, l'Istituto Chiros garantisce l'aggiornamento continuo di tutti gli operatori (partecipazione a corsi d'aggiornamento, riunioni di controllo, possesso dei titoli accademici e professionali).
Il centro è dotato di un parco tecnologico all'avanguardia, costantemente aggiornato attraverso piani di manutenzione e sostituzioni periodiche in funzione del grado di obsolescenza e secondo le indicazioni del Referente uso sicuro ed appropriato delle tecnologie.
Inoltre garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate con l'utente, evitando interruzioni o sospensioni non motivate da cause di forza maggiore.

SEZIONE TERZA – Standard di qualità, impegni e programmi

QUALITÀ PERCEPITA

Sono a disposizione di tutti gli utenti, su richiesta, moduli di segnalazione di reclami ed encomi.

Ai reclami la Direzione assicura risposta entro termini di tempo definiti.

A tutti gli utenti viene distribuito un questionario di gradimento del servizio, con possibilità di inserire commenti e suggerimenti (anche per la revisione della presente Carta dei Servizi).

I dati raccolti vengono analizzati, qualora si evidenzino criticità vengono sottoposti alla valutazione delle figure competenti e, ove necessario, attivate azioni correttive.

I risultati di tali indagini sono utilizzati per il miglioramento dell'organizzazione dei servizi e una sintesi viene pubblicata sul nostro sito.

SEZIONE QUARTA – Informazione, tutela, partecipazione

PRINCIPI ED OBIETTIVI GENERALI

La natura privata non impedisce all'Istituto Chiros S.r.l. di condividere la cultura che considera la salute come un diritto costituzionale ed universale e di adeguare a questo principio l'organizzazione della propria attività accogliendo le raccomandazioni formulate dall'Organizzazione mondiale della Sanità dell'Unione Europea e da altri enti rappresentativi.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta assumendo in particolare i seguenti criteri:

Eguaglianza. L'accesso alla struttura e il trattamento dei clienti non sono condizionati da distinzioni di sesso, età, religione, opinioni politiche e razza.

Imparzialità. Il comportamento nei confronti dei clienti è conformato ai criteri di obiettività e di pertinenza delle prestazioni.

Continuità. La struttura garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate evitando interruzioni e sospensioni non motivate da cause di forza maggiore.

Efficienza ed efficacia. L'organizzazione del lavoro è mirata a garantire la massima qualità possibile dei servizi ed è informata al criterio del miglioramento continuo.

SEZIONE QUARTA – Informazione, tutela, partecipazione

1. Diritti del paziente

Gli articoli seguenti sono estratti dalla Carta europea dei diritti del malato.

Art. 1 - Diritto a misure preventive
Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

Art. 2 - Diritto all'accesso
Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

Art. 3 - Diritto alla informazione
Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

Art. 4 - Diritto al consenso
Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

Art. 5 - Diritto alla libera scelta
Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

Centro Medico Chiros

SEZIONE QUARTA – Informazione, tutela, partecipazione

Art. 6 - Diritto alla privacy e alla confidenzialità
Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

Art. 7 - Diritto al rispetto del tempo dei pazienti
Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato.
Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

Art. 8 - Diritto al rispetto di standard di qualità
Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

Art. 9 - Diritto alla sicurezza
Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

Art. 10 - Diritto alla innovazione
Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

Art. 11 - Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari
Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

Art. 12 - Diritto a un trattamento personalizzato
Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

Lifenet Healthcare

SEZIONE QUARTA – Informazione, tutela, partecipazione

Art. 13 - Diritto al reclamo
Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

Art. 14 - Diritto al risarcimento
Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogniqualvolta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario

2. Doveri del paziente

Perché possa instaurarsi un rapporto di fiducia reciproca fra il professionista sanitario di Chiros e il paziente, questi è tenuto ad attenersi ad alcuni canoni di comportamento:

- Comunicare in maniera tempestiva e puntuale l'insorgenza di disturbi che vadano a modificare lo stato di salute accertato in fase di visita
- Rispetto verso chi lavora e verso gli altri pazienti
- Puntualità
- Rispetto dell'igiene personale
- Tempestiva comunicazione delle proprie assenze.