	SPECIFICA DEI SERVIZI FORNITI	Cod.: SSF01
		Data: 28/09/2023
		Rev. 7
		Pagina 1 di 12

1- Presentazione del Centro

Il Centro Medico Albese opera dal gennaio 1979, inizialmente come S.r.l. Nel luglio dello stesso anno riceve il riconoscimento formale di attività ambulatoriale di fisiokinesiterapia con Prot. Rge. 29244. Nel dicembre 1979 la sede operativa del Centro viene posta ad Alba, in piazza Cristo Re n. 12, mentre la sede legale è a Torino; il Direttore Sanitario era il Dott. Prof. Cesare Bruno ed il Direttore di specialità era il Dott. Carlo Chiacchio. Nel gennaio del 1980 il Centro viene convenzionato con la Cassa Mutua Provinciale Malattie Artigiani, e nell'aprile dello stesso anno con la Cassa Mutua Provinciale Malattie Commercianti e, nel maggio, con l'INAIL. A seguito della riforma sanitaria, nel luglio, sempre del 1980, viene convenzionato con il S.S.N. Nell'ottobre del 1985, per motivi esterni all'attività del Centro, viene effettuata una liquidazione volontaria, con ridimensionamento della sede e del Personale; la Direzione Tecnica è affidata al Dott. Pietro Cetani. Nel maggio 1990 viene revocata la liquidazione volontaria, e la sede legale trasferita da Torino ad Alba. Nel luglio 1999, inoltre, il Centro assume una nuova denominazione: "Centro Medico Albese." (abbreviazione C.M.A.) di Lanzavecchia Giovanna & C. S.a.S. Nel gennaio 2000 la sede viene trasferita in C.so Europa n. 53, e nel luglio dello stesso anno viene ratificata l'autorizzazione al trasferimento, con determinazione Reg. n. 231.

Nel mese di Luglio 2018, il C.M.A. diventa C.M.A. S.r.l., con una nuova organizzazione societaria, con due amministratori e un consigliere di amministrazione.

Nel Mese di Giugno 2020 è stato autorizzato il nuovo spazio del Centro Medico Albese, dedicato alle prestazioni private, con DD 794/A1414C/2020 del 31/07/2020.

Nel Mese di Novembre 2021, il CMA ha ottenuto, con DD 1851/A1414C/2021 del 23 novembre 2021, il passaggio alla fascia A di accreditamento, per la branca specialistica di Recupero e Rieducazione Funzionale di 1° livello.

Nel 2022 è stato richiesto e ottenuto l'accREDITAMENTO col SSN/R anche dei nuovi locali precedentemente autorizzati.

Obiettivo del Centro Medico Albese S.r.l. è stato, ed è ancora oggi, quello di utilizzare macchinari all'avanguardia e moderne tecnologie, il tutto supportato da personale medico e paramedico con alto grado di preparazione.

	SPECIFICA DEI SERVIZI FORNITI	Cod.: SSF01
		Data: 28/09/2023
		Rev. 7
		Pagina 2 di 12

2- PRINCIPI GENERALI

- **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ'**

L'equità costituisce il presupposto della salute per tutti: il suo perseguimento implica uguali opportunità di accesso ai Servizi Sanitari senza distinzione di sesso, età, religione, opinioni politiche e razza. Gli operatori sono quindi formati a criteri di obiettività e tutti i regolamenti interni si conformano a questi principi.

- **CONTINUITA'**

Il Centro Medico Albese S.r.l. garantisce il regolare svolgersi delle prestazioni concordate salvo cause di forza maggiore.

- **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Il Centro Medico Albese S.r.l. si è impegnato a garantire la massima qualità nelle prestazioni erogate e si è uniformato al principio del miglioramento continuo.

I criteri utilizzati per le decisioni mediche sono rappresentati, nel rispetto dell'individualità del singolo cittadino utente, dalla medicina basata sull'evidenza scientifica (clinical trials).

- **INFORMAZIONE**

Il cittadino utente ha il diritto di ottenere dal Centro Medico Albese S.r.l. tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso ed alle relative responsabilità, ivi compresa l'individuazione del personale che lo assiste. Inoltre, ha il diritto di essere informato in modo completo e comprensibile su diagnosi, terapia e relativa prognosi nei limiti delle rispettive competenze professionali.

- **PARTECIPAZIONE**

I cittadini utenti hanno il diritto di verificare la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge.

In particolare:

- è garantito l'accesso alla documentazione comprovante sia l'autorizzazione ad operare che il rispetto dei requisiti di legge e delle norme sulla sicurezza individuale e collettiva.
- vengono acquisite periodicamente le valutazioni degli utenti tramite questionari

	SPECIFICA DEI SERVIZI FORNITI	Cod.: SSF01
		Data: 28/09/2023
		Rev. 7
		Pagina 3 di 12

- viene garantita risposta tempestiva e pertinente ai reclami, alle segnalazioni ed alle osservazioni degli utenti.

- TEMPO

Ogni cittadino utente ha il diritto al rispetto del suo tempo al pari degli operatori.

- SICUREZZA

Ogni cittadino utente in cura, ha il diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla salvaguardia della sua salute in condizioni tali da escludere il rischio di danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.

- PROTEZIONE

Il servizio sanitario ha il dovere di proteggere ogni cittadino utente che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione di debolezza, assicurandogli l'assistenza di cui ha bisogno.

- CERTEZZA

Ogni cittadino utente ha il diritto ad avere la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio a prescindere dal soggetto erogatore ed a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali ed organizzativi, di cambiamenti delle norme, della discrezionalità nell'interpretazione delle leggi, di differenze di trattamento a seconda della collocazione geografica.

- QUALITA'

Ogni cittadino utente ha diritto a vedere riconosciuta la propria specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione ed a ricevere, di conseguenza, trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.

	SPECIFICA DEI SERVIZI FORNITI	Cod.: SSF01
		Data: 28/09/2023
		Rev. 7
		Pagina 4 di 12

- **DECISIONE**

Ogni cittadino utente ha il diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso, e fatte salve le prescrizioni mediche, a mantenere il proprio potere decisionale e la propria responsabilità in merito alla sua salute ed alla sua vita.

3 - Struttura e Ubicazione

Il Centro Medico Albese S.r.l., azienda operante nel settore fisiokinesiterapico, è titolare di uno stabilimento di cure fisiche, accreditato con il S.S.R.-Regione Piemonte.

L'unica sede è sita in C.so Europa 53, ad Alba (CN), operativa dal gennaio 2000.; viene effettuato il seguente orario di lavoro:


dal lunedì al venerdì: 08.30 – 12.30; 15.00 - 19.00 sabato e festivi: chiuso.

La sede è situata in una zona facilmente raggiungibile sia con mezzi che con mezzi privati. Ha nelle immediate vicinanze la possibilità di disporre di spazi di parcheggio. Dispone inoltre di adeguati spazi di accettazione-segreteria e sale di attesa; è priva di barriere architettoniche ed è dotata dei seguenti locali:

- a) N° 2 studi fisiatrico per l'attività diagnostica
- b) N° 1 ampia palestra per l'attività di rieducazione motoria in gruppo
- c) N° 7 box per l'attività di terapia fisica strumentale, dei quali 2 dedicati alla Laserterapia e uno dedicato alla Diatermia.
- d) N° 2 box dedicato ai trattamenti di massoterapia.
- e) N° 1 palestra, quella già indicata alla lettera b), ove effettuare i trattamenti individuali per le disabilità motorie.
- f) N° 3 box dedicati ai trattamenti individuali per le disabilità motorie.
- g) N° 4 sala di attesa
- h) N° 6 servizi igienici di cui: n° 2 riservati al personale
n° 4 riservato ai pazienti, disabili e non.
- i) N° 1 ufficio amministrativo ed archivio.
- j) N° 1 Studio di Logopedia

- Le attività esercitate sono le seguenti:

- a) attività riconducibili alla visita fisiatrica per diagnosi, prognosi e terapia del caso trattato

	SPECIFICA DEI SERVIZI FORNITI	Cod.: SSF01
		Data: 28/09/2023
		Rev. 7
		Pagina 5 di 12

- b) attività di rieducazione motoria singola ed in gruppo
- c) attività di terapia fisica strumentale
- d) attività di massoterapia

L'elenco completo delle terapie erogate è consultabile nell'allegato SSFTAB1.

3.1 - Accesso:

con mezzi pubblici:

- autobus linea n. 7 e 5: Collegati con la Stazione FS di Alba e il n°5 con l'Ospedale Pietro e Michele Ferrero di Verduno. Scendere alla fermata all'altezza di corso Europa 51.

Con mezzi privati: tutte le vie circostanti.

3.2 - Attività

Il Centro Medico Albese mette a disposizione dei propri clienti le seguenti attività di Fisiokinesiterapia:

- Visita fisiatrica
- Rieducazione funzionale
- Rieducazione funzionale con apparecchiature ad alta tecnologia con Pedana

Stabilometrica

- Rieducazione neurologica
- Rieducazione per patologie cardio-vascolari
- Ginnastica correttiva
- Ginnastica respiratoria
- Massoterapia
- Radarterapia
- Ultrasuonoterapia
- Ionoforesi
- Elettroterapia antalgica (Tens, Diadinamica, Interferenziale)
- Elettrostimolazioni
- Laserterapia
- Laserterapia ad Alta Potenza
- Magnetoterapia
- Tecarterapia

	SPECIFICA DEI SERVIZI FORNITI	Cod.: SSF01
		Data: 28/09/2023
		Rev. 7
		Pagina 6 di 12

- Onde d'Urto Radiali
- ENF Elettro Neuro Feedback
- Osteopatia e Terapia Manuale

L' idoneità delle prestazioni è garantita dall'organizzazione di cui il centro si è dotato, oltre che dalla frequente presenza del Direttore Tecnico (DT).

Il DT della sede di Alba è il Dr Mario Vignolo, Medico Fisiatra Specialista in Medicina Fisica e Riabilitativa; è presente un Vice Direttore Tecnico, il dr Marjan Stojanov, Medico Fisiatra Specialista in Medicina Fisica e Riabilitativa.

Il Centro Medico Albese assicura la presenza costante di un medico durante l'orario di attività.

La sede assicura inoltre la collaborazione di:

- N° 1 Medico Generico
- N° 8 Tecnici di Fisiokinesiterapia, numero commisurato alla richiesta di lavoro
- N° 2 Addetti di Segreteria, Amministrazione e accoglienza dell'utenza.

Il personale tecnico è stato scelto sulla base delle competenze specifiche e il Centro Medico Albese S.r.l. cura costantemente il loro aggiornamento professionale.

4. Caratteristiche del servizio

4.1 - Orario di apertura

Dal lunedì al venerdì: dalle 08.30 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 19.00

Sabato e festivi: chiuso.

4.2 - Servizio informazioni e prenotazioni

Dal lunedì al venerdì: dalle 08.30 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 19.00, telefonando o inviando un fax allo 0173/ 284223 o via e-mail prenotazionecma@gmail.com.

Sabato e festivi: chiuso.

	SPECIFICA DEI SERVIZI FORNITI	Cod.: SSF01
		Data: 28/09/2023
		Rev. 7
		Pagina 7 di 12

4.3 -Accoglienza, tempi di attesa per l'esecuzione degli prestazioni e tempi di attesa allo sportello

Il personale è identificabile dal cartellino di riconoscimento, che riporta nome o matricola e qualifica.

Il personale declina il nome "Centro Medico Albese" oppure "CMA" in caso di prenotazione telefonica.

Le prestazioni che necessitano di prenotazione vengono fornite secondo la disponibilità oraria del centro.

Le prestazioni che non necessitano di prenotazione, vengono immediatamente erogate.

Le prestazioni che devono essere eseguite secondo tempistiche specifiche vengono fornite secondo necessità.

Il tempo medio di attesa allo sportello è di massimo 5 minuti.

4.4 -Formalità burocratiche – Accesso alla prestazione

4.4.1 – Pazienti ambulatoriali privati

I pazienti ambulatoriali privati si presentano muniti della richiesta medica allo sportello della Segreteria.

Le formalità burocratiche relative ad eventuali coperture assicurative sono svolte dal personale della segreteria.

Le tariffe delle prestazioni per i clienti privati o per quelli con copertura assicurativa di tipo "indiretto" (pagamento con successivo rimborso da parte dell'ente assicurativo) sono a disposizione di tutti i clienti, su semplice richiesta.

I pagamenti vengono richiesti in concomitanza con l'effettuazione della prestazione stessa, la ricevuta viene fornita contestualmente.


4.4.2 – Pazienti assistiti dal S.S.N.

I pazienti assistiti dal S.S.N. si presentano muniti della richiesta del medico curante.

Essa deve essere completa in ogni sua parte, in caso contrario non sarà possibile erogare le prestazioni.

Gli utenti devono anche provvedere al pagamento del ticket, se dovuto, prima dell'esecuzione della prestazione.

La fattura attestante l'avvenuto pagamento viene fornita al momento del pagamento.

	SPECIFICA DEI SERVIZI FORNITI	Cod.: SSF01
		Data: 28/09/2023
		Rev. 7
		Pagina 8 di 12

4.4.3 - Tutti i pazienti

Tutti i pazienti devono firmare l'autorizzazione al trattamento dei dati, ai sensi del GDPR 679/2016 e D.lgs. 101/2018.

5. - Turni e disponibilità del personale

Presenze del personale	N.	Dal lunedì al venerdì
Addetta all'accoglienza	2	Per 40 ore alla settimana
Direttore Tecnico	1	Per 20 ore alla settimana
Vice-Direttore Tecnico	1	
Medico interno	1	Per 20 ore alla settimana
Fisioterapisti	6	Presente nelle ore di attività

6. - Sicurezza & Igiene

IGIENE

Tutti i locali sono puliti e disinfettati regolarmente da un'impresa di pulizie qualificata per l'esecuzione di tale attività.


Esiste uno spazio per il deposito del materiale sporco ed un locale per il deposito del materiale pulito (*essenzialmente lenzuolini monouso, guanti ed olio per i massaggi, mascherine, occhiali protettivi paraschizzi*). I materiali monouso sono depositi, una volta utilizzati, negli appositi contenitori così come previsto dalla normativa in tema di trattamento dei rifiuti sanitari, se necessario.

I servizi igienici sono mantenuti in condizioni di pulizia adeguata dall'impresa esterna abilitata ad effettuare tale servizio.

Il CMA ha adottato un protocollo di sanificazione a seguito dell'emergenza sanitaria Covid-19.

SICUREZZA

La sicurezza è garantita dal completo rispetto della normativa vigente.

	SPECIFICA DEI SERVIZI FORNITI	Cod.: SSF01
		Data: 28/09/2023
		Rev. 7
		Pagina 9 di 12

Il personale medico e paramedico è sottoposto ai controlli periodici previsti dalle D. Lgs. 81/08 sulla sicurezza sui luoghi di lavoro.

Le apparecchiature sono sottoposte ai controlli ed alla manutenzione periodica prevista dalla legge al fine di controllare la sicurezza elettrica; inoltre sono acquistate soltanto apparecchiature provviste della marcatura CE. Le apparecchiature già esistenti prima dell'entrata in vigore di tale direttiva sono state accuratamente controllate e validate. *Esistono apposite segnalazioni per l'accesso a Zone Controllate, nel rispetto delle norme sulla protezione contro l'eventuale uso improprio delle apparecchiature di laserterapia. I locali dove sono collocati gli apparecchi laser sono soggetti a verifica per quanto concerne la loro idoneità da parte di un esperto qualificato, incaricato alla sorveglianza dell'idoneo uso di dette apparecchiature; queste sono inoltre schermate adeguatamente, secondo la normativa vigente.*


Le uscite di emergenza ed i relativi percorsi sono segnalati con appositi cartelli; gli estintori sono sottoposti ai controlli periodici previsti dalla legislazione vigente.

Tutto il personale è stato informato e formato circa la sicurezza. Sono inoltre tenute riunioni di aggiornamento ogniqualvolta ciò si renda necessario.

Il Centro Medico Albese S.r.l. ha individuato, in collaborazione con la segreteria, l'ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) che consente agli utenti di sporgere eventuali reclami in seguito al verificarsi di disservizi o comportamenti che abbiano compromesso la possibilità di fruire delle prestazioni sanitarie concordate.

Il Centro Medico Albese S.r.l. gestisce i reclami in accordo a quanto previsto dal Manuale Qualità e dalle procedure interne.

Tutto il personale si occupa di registrare i reclami e di segnalare le problematiche all'Amministratore Delegato o al Direttore Tecnico, che provvederanno, se possibile alla loro risoluzione immediata; qualora ciò non sia possibile, la Direzione si incarica di risolvere nel minor tempo possibile, eventualmente con la collaborazione del Responsabile Assicurazione Qualità. Il Responsabile Gestione Qualità inoltre provvede ad un'elaborazione statistica dei reclami per ottenere gli indicatori di Qualità del servizio erogato.

	SPECIFICA DEI SERVIZI FORNITI	Cod.: SSF01
		Data: 28/09/2023
		Rev. 7
		Pagina 10 di 12

7. - Assistenza al Cliente

7.1 – Richiesta di visite o ulteriori terapie.

Qualora i pazienti richiedano alla segreteria o ai fisioterapisti, visite o ulteriori terapie, vengono invitati a recarsi dal proprio medico di base che valuterà l'effettiva necessità.

7.2 - Rapporti con i medici curanti

Qualora il DT o i fisioterapisti ritengano opportuno un contatto diretto e/o urgente con Medico Medicina Generale (MMG) provvedono a contattarlo attraverso la compilazione del MQ09MOD4 e consegnano lo stesso al paziente in busta chiusa.

I medesimi sono disponibili a ricevere, in forma scritta attraverso mail, o segnalazione presso la segreteria SEG richieste di informazioni o chiarimenti e rispondono immediatamente al quesito.

8 - Ricezione dei reclami:

8.1 - Reclami verbali

8.1.1 - Di natura organizzativa e gestionale

Vengono ricevuti da parte dell'URP, che informa il RAQ del reclamo; quest'ultimo provvede a fornire le spiegazioni necessarie all'utente ed a rimuovere, se necessario, le cause del reclamo.

8.1.2 - Reclami di natura medica

Vengono ricevuti dalla segreteria, che informa il DT del reclamo; quest'ultimo provvede a fornire le spiegazioni necessarie all'utente ed a rimuovere, se necessario, le cause del reclamo.

8.1.3 - Reclami scritti

Vengono consegnati, in base alla suddivisione sopra descritta, al DT o all'RAQ, che provvedono, nel minor tempo possibile, a fornire una risposta scritta al reclamante ed a rimuovere, se necessario, le cause del reclamo.

	SPECIFICA DEI SERVIZI FORNITI	Cod.: SSF01
		Data: 28/09/2023
		Rev. 7
		Pagina 11 di 12

9 - Prestazioni non eseguite

9.1 - Per motivi amministrativi

La segreteria spiega in dettaglio i motivi dell'impossibilità ad eseguire la prenotazione e si attiva affinché vengano rimosse le cause (il più delle volte esterne all'azienda) e far eseguire le terapie nel minor tempo possibile.

9.2 - Per motivi medici

La decisione è di competenza medica. Il fisioterapista in collaborazione con il DT fornisce al paziente spiegazioni comprensibili, informa, per iscritto, il medico curante e la segreteria è incaricata di fissare un nuovo appuntamento.

10. - Garanzia di conformità alle specifiche

10.1 - Corretta identificazione del paziente

La segreteria, al momento dell'accettazione, verifica la corretta anagrafica dell'utente.

Il DT/fisioterapista, al momento dell'esecuzione della visita o della terapia si accerta dell'identità del paziente.

10.2 - Conformità dell'iter diagnostico e terapeutico


Il DT/fisioterapista, al momento dell'esecuzione della visita o della terapia si accerta che la richiesta sia corretta.

11. –Mantenimento e monitoraggio standard dichiarati

- Collocazione, nella Sala d'Attesa e nell'Accettazione, di un cartellone riportante le prestazioni erogate dal Centro Medico Albese S.r.l. ed i relativi orari;
- Collocazione presso l'Accettazione di materiale informativo relativo alle prestazioni ed alle modalità di erogazione.

13. –Strumenti di verifica

- Rilevazione sistematica dei tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni e per le prenotazioni
- Rilevazione sistematica dei reclami
- Rilevazione sistematica degli indicatori che vengono definiti con un piano annuale

	SPECIFICA DEI SERVIZI FORNITI	Cod.: SSF01
		Data: 28/09/2023
		Rev. 7
		Pagina 12 di 12

14. – Impegni e programmi per la qualità

- Garanzia di informazione in sede di prenotazione delle prestazioni
- Completezza delle informazioni su diagnosi e terapia
- Garanzia di un ambiente accogliente per alleviare l'eventuale stato d'ansia degli utenti
- Riservatezza e rispetto dell'utente durante tutta la permanenza all'interno dei locali
- Semplificazione, ove è possibile, delle pratiche burocratiche ed amministrative
- Riduzione dei tempi di attesa, sia rispetto all'erogazione del servizio sia rispetto alle prenotazioni.

I suddetti obiettivi possono essere raggiunti grazie alla collaborazione di tutto il personale del Centro Medico Albese S.r.l.

Alba, 28/09/2023

PREPARATA DA: Andrea Lauria RGQ _____

VERIFICATA DA: Geom. Adriano Donzelli Cons.SGQ _____

APPROVATA DA: Dr. Giuseppe Magarelli AD _____