

La Carta dei Servizi è una guida a disposizione degli utenti per illustrare:

- I servizi resi dalle strutture del gruppo in modo chiaro e trasparente
- Le modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni
- Le misure adottate a garanzia della qualità
- Gli strumenti messi a disposizione per la valutazione dei servizi ottenuti

Tutto questo contribuisce a porre l'Utente al centro dell'organizzazione socio-sanitaria, consentendogli una più consapevole scelta del luogo di terapia e dello Specialista, nonché la possibilità di accedere, nei tempi più brevi possibili, a cure di assoluta qualità qualunque sia l'appartenenza sociale, ideologica, politica, economica o di età dell'interessato.

Con direttiva del 27 gennaio 1994 il Consiglio dei Ministri, allineandosi a quanto già realizzato in altri paesi europei per riqualificare i Servizi pubblici e migliorare il grado di soddisfazione degli utenti, ha introdotto i "Concetti Fondamentali" che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di Servizi e i cittadini.

A seguito di tale direttiva tutti gli enti erogatori di Servizi pubblici sanitari debbono adottare e garantire standard di qualità e quantità del servizio tramite l'adozione di una "**Carta dei Servizi**" (D.L. n° 163 e L. 11 luglio 1995 n° 273), volta essenzialmente alla tutela dei diritti del cittadino, conferendogli il potere di controllo sulla qualità dei Servizi erogati.

La Fisiomedical ha elaborato la propria *Carta dei Servizi* e si impegna a garantirne la divulgazione, affinché essa diventi per i propri Utenti un reale strumento partecipativo.

La presente Carta dei Servizi, oltre a fornire informazioni dettagliate e puntuali sui Servizi offerti da Fisiomedical e sulle modalità di accesso, consente all'Utente di valutare la qualità, oltre che la quantità, dei propri Servizi e di formulare proposte in merito, mediante la predisposizione di strumenti atti alla rilevazione di dati informativi.

Tutto ciò al fine di consentire una continua verifica e quindi la possibilità di interventi mirati per la correzione di situazioni di disagio o disservizio che potranno manifestarsi - cioè il miglioramento del servizio - in generale tramite l'individuazione dei canali di comunicazione più corretti e le procedure più efficaci per rispondere nel modo più adeguato possibile alle varie esigenze sanitarie.

I principi fondamentali ai quali la presente Carta dei Servizi si ispira sono quelli di:

- **Uguaglianza e Imparzialità** - I Servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute.
- **Rispetto** - Ogni Cittadino Utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.
- **Diritto di Scelta** - Il Cittadino Utente ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra i soggetti che erogano il Servizio.
- **Partecipazione** - Il Cittadino Utente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il Servizio.
- **Efficacia ed Efficienza** - I Servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità, e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del Cittadino Utente, evitando dispendi che andrebbero a danno della collettività.
- **Continuità** - L'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni. Qualora si renda necessario, per imprescindibili esigenze, sospendere temporaneamente alcuni Servizi, verranno adottate idonee misure volte ad alleviare i disagi dei cittadini.