



centro di medicina dello sport
SPORT PERFORMANCE MARTINI

CARTA DEI SERVIZI

Via Porta Diana n. 22 Volterra (PI)
Tel. 340 2338980

INDICE

- 1. Struttura organizzativa**
- 2. Premessa**
- 3. Principi fondamentali**
 - 3.1 Impegno per la sicurezza del paziente
- 4. Diritti e Doveri dell'Utente**
 - 4.1 I Diritti
 - 4.2 I Doveri
- 5. Centro di Medicina dello Sport: servizi presso la Sede Centrale**
 - 5.1 Elenco prestazioni e medici specialistici
 - 5.2 Servizi presso le Sedi Esterne
- 6. Servizi Generali**
 - 6.1 Accettazione
 - 6.2 Archiviazione Dati
- 7. Standard di Qualità**
- 8. Servizio segnalazione Reclami**

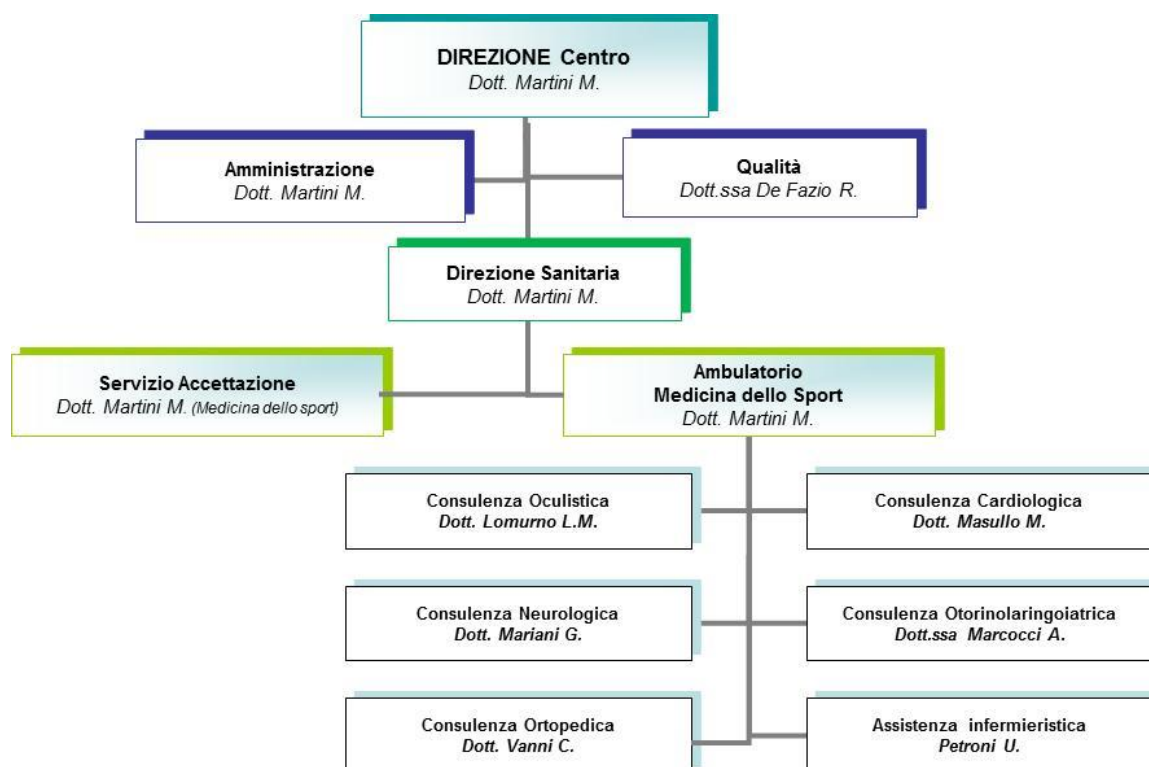
Allegato TARIFFARIO

Edizione luglio 2012

SPORT PERFORMANCE MARTINI
Centro di Medicina dello Sport

Via Porta Diana n. 22 – 56048 Volterra Tel. 340 2338980

1. STRUTTURA ORGANIZZATIVA



DIREZIONE E AMMINISTRAZIONE	
Responsabile del Centro Medico	dott. Marco Martini
Direttore Sanitario	dott. Marco Martini
Responsabile Qualità	dr.ssa Rosa De Fazio
PRENOTAZIONI E INFORMAZIONI TELEFONICHE	
Orario Segreteria	
<u>Medicina dello sport</u>	
Lunedì – Venerdì 9.00 – 19.00 dott. Marco Martini	

Il personale presso il Centro Medico *Sport performance Martini* è identificabile tramite il tesserino di riconoscimento di cui dispone ciascun operatore.

2 PREMESSA

La presente carta dei Servizi risponde alle prescrizioni contenute all'interno del D.P.C.M. del 27/01/1994.

Il Centro Medico *Sport performance Martini* 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 dal Centro Medico *Sport performance Martini* 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; quindi per consentire il miglioramento del servizio in generale tramite l'individuazione dei canali di comunicazione più corretti e le procedure più efficaci per rispondere nel modo migliore alle varie esigenze sanitarie.

3 PRINCIPI FONDAMENTALI

Il Centro Medico *Sport performance Martini* 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 cittadini utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità-
- **Diritto di scelta** – Il cittadini 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.
- **Efficace 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 sprechi che andrebbero a danno della collettività.
- **Continuità** – L'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con continuità e senza interruzioni; qualora si renda necessario, per imprescindibili esigenze, sospendere temporaneamente alcuni servizi, vengono adottate idonee misure volte ad alleviare i disagi del cittadino.

Tutto questo pone l'utente al centro dell'organizzazione socio-sanitaria, gli consente una più consapevole scelta del luogo di cura 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.

TRATTAMENTO SANITARIO E CONSENSO

Qualsiasi trattamento sanitario, cui siano associati dei rischi per il paziente, può essere effettuato solo previa acquisizione del consenso dell'interessato (o di altri soggetti, in casi particolari). Il consenso viene formalmente acquisito dal personale medico incaricato di erogare la prestazione, previa informazione chiara ed esauriente sul trattamento sanitario, sugli eventuali rischi ed alternative terapeutiche.

TRATTAMENTO DEI DATI E CONSENSO

Ai sensi della Legge sulla Privacy, il Centro Medico *Sport performance Martini* tratta i dati personali dei cittadini, che vi accedono, esclusivamente per le finalità istituzionali. È diritto dell'utente conoscere ed accedere, per ogni esigenza, ai propri dati. Il personale è tenuto a fornire ai richiedenti le informazioni circa le finalità e le modalità del trattamento, la natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati, le conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere nonché i soggetti ai quali i dati possono essere comunicati. È compito del personale medico, o di altro personale sanitario, fornire ai diretti interessati, o a loro delegati, le informazioni e la documentazione sanitaria idonea a rivelare lo stato di salute.

3.1 IMPEGNO PER LA SICUREZZA DEL PAZIENTE

Il personale del Centro Medico *Sport performance Martini* si impegna a garantire la sicurezza dei pazienti adottando le Pratiche regionali in materia di sicurezza del paziente per la **prevenzione delle infezioni**.

Il Centro Medico ha, infatti, aderito all'iniziativa "**Mani pulite**" del Centro di Gestione del Rischio Clinico della Regione Toscana, finalizzata a sensibilizzare ed educare gli operatori sanitari ed i pazienti alle pratiche di igiene delle mani, per ridurre le infezioni contratte in ospedale.

Gli operatori sanitari garantiscono il lavaggio delle mani in relazione ad ogni intervento assistenziale svolto su ciascun paziente.

Per la vigente normativa sulla privacy (D. Lgs. 196/03) **il personale sanitario si impegna ad assicurare la massima riservatezza nei colloqui e durante le procedure assistenziali**; non saranno inoltre fornite informazioni sanitarie a persone che non siano state formalmente autorizzate dal paziente interessato.

4 DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

4.1 I DIRITTI

- 1 Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- 2 Il Paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni della stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.
- 3 Il Paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
- 4 In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
- 5 Il Paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.
- 6 Il Paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti.

La diretta partecipazione all'adempimento dei alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari della propria ASL.

4.2 I DOVERI

1. Il cittadino malato quando accede in una struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
2. L'accesso presso una struttura sanitaria esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
3. E' un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
4. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.
5. Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio (rumori, suonerie telefoni, etc.) .
6. Presso il Centro Medico è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere la struttura sanitaria.
7. L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
8. Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del Centro Medico ed il benessere del paziente.
9. Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

5 Centro di Medicina dello sport servizi presso la sede centrale

Il Centro Medico *Sport performance Martini* è una struttura privata coordinata dal **Dott. Marco Martini** Specialista in Medicina dello sport.

Il Centro Medico eroga in regime sia privato che di **convenzione** (*limitatamente ai pazienti di età inferiore a 18 anni*) prestazioni sanitarie di prevenzione, diagnosi, terapia, indirizzo alla riabilitazione e valutazione funzionale sia di soggetti che praticano o intendono praticare attività sportiva, sia verso coloro che presentano patologie che potrebbero trarre beneficio dalla pratica di attività motoria.

A chi si rivolge l'attività

L'**attività** del Centro Medico è rivolta a **3 tipologie di pazienti**:

- **pazienti non praticanti attività agonistica,**
- **pazienti sani,**
- **pazienti praticanti attività agonistica.**

Per il **primo gruppo** è molto importante l'aspetto di prevenzione:

- prevenzione delle malattie degenerative cardiovascolari e osteoarticolari,
- dagli effetti negativi dell'invecchiamento;
- dell'obesità;
- consigliando a tutti, bambini, adulti, anziani, maschi, femmine:
 - il corretto tipo di esercizio fisico;
 - la giusta l'intensità e la frequenza ottimale di allenamento;
 - gli accorgimenti di igiene;
 - dettagli tecnici necessari per un corretto svolgimento dell'attività prescelta.

Per il **secondo gruppo** gli obiettivi sono:

- determinare l'intensità dell'allenamento ed eventualmente consigliare sul tipo di disciplina sportiva da praticare.

Per il **terzo gruppo** gli obiettivi sono:

- riconoscere lo stato di "buona salute" del soggetto, che lo renda idoneo allo svolgimento di attività sportive agonistiche, dopo avere escluso con ragionevole certezza la presenza di controindicazioni e fattori di rischio che sono talvolta presenti in forma silente;
- indicare programmi dietetici idonei al raggiungimento ed al mantenimento del peso-forma;
- indicare tipo e modi di attività sportiva agonistica anche in presenza di eventuali patologie (ipertensione arteriosa, obesità, cardiopatie, diabete, asma, ecc...).

In dettaglio il Centro svolge:

- attività specialistica diffusa nel territorio anche in collegamento con altre istituzioni sanitarie e sociali;
- esame delle condizioni di rischio e valutazione degli effetti prodotti su soggetti che praticano attività sportiva;
- accertamenti diagnostici, anche con manovre complesse, e prestazioni specialistiche finalizzati all'accertamento dell'idoneità alla pratica sportiva agonistica, che richiedono l'utilizzo di strumentazioni specifiche e l'apporto di altri specialisti;
- valutazione funzionale di soggetti che svolgono attività sportiva;
- valutazione all'indirizzo e al recupero funzionale di soggetti affetti da varie patologie, che possono trarre beneficio da pratiche sportive.

Visite e certificazioni sportive

Il Centro Medico eroga, inoltre, prestazioni di natura certificativa per attività agonistica e non agonistica, nel rispetto della normativa vigente.

- Certificato idoneità sportiva agonistica Tab. A (golf, motocross, bocce, etc.)
- Certificato idoneità sportiva agonistica Tab. B con step test (calcio, ciclismo, pallacanestro, pallavolo, etc.)
- Certificato idoneità sportiva agonistica Tab. B con trademill (calcio, ciclismo, pallacanestro, pallavolo, etc.)
- Certificato idoneità sportiva agonistica per attività subacquea, sci alpino, automobilismo, motociclismo, tiro a segno e volo
- Certificato idoneità sportiva agonistica per pugilato, full contact, kick boxing
- Certificato idoneità sportiva agonistica per tuffi, paracadutismo, volo da diporto sportivo
- Visita Tab. B over 40 (con test da sforzo al cicloergometro)

- Visita non agonistica
- Prescrizione dietetica
- Test di valutazione funzionale con monitoraggio frequenza cardiaca (test di Conconi)
- Test da sforzo cardio-respiratorio
- Ecocardiogramma
- Valutazione metabolismo basale
- Elaborazione programma di allenamento
- Controllo ed aggiornamento programma di allenamento
- Valutazione biomeccanica.

Esami specialistici

Servizio	Tipologia del servizio
ECG basale	Elettrocardiogramma basale
ECG basale + dopo sforzo	Elettrocardiogramma basale e dopo uno sforzo di 3 minuti allo step test
ECG basale + da sforzo al cicloergometro	Elettrocardiogramma basale e sotto sforzo massimale o almeno al raggiungimento del 75% della frequenza teorica massima con ausilio di un ergometro
Elettrocardiogramma DINAMICO secondo HOLTER (24 ore)	Valutazione frequenza cardiaca nel tempo
Ecocardiogramma	Valutazione della funzionalità dinamica del cuore
Esame spirometrico	Valutazione volumi statici e dinamici e capacità polmonare
Esame urine	Test per una diagnosi non solo a carico della funzionalità renale ma anche per vari disordini del cuore, del fegato o del metabolismo

Visite specialistiche

Il servizio di Medicina dello sport si avvale del supporto di medici specialisti per l'effettuazione delle necessarie indagini diagnostiche, come di seguito specificato.

Servizio	Tipologia del servizio
Visita medica specialistica in Medicina dello Sport	Visita medica specialistica in Medicina dello Sport
Visita specialistica cardiologia	Per patologie legate allo sport e per ogni altra patologia cardiologica
Visita specialistica ortopedica	Per patologie legate allo sport (sovraccarico, traumi, etc) e per ogni altra patologia ortopedica e traumatologica
Visita specialistica oculistica	Per patologie legate allo sport e per ogni altra patologia oculistica
Visita specialistica otorinolaringoiatria	Per patologie legate allo sport e per ogni altra patologia ORL
Visita specialistica neurologica	Per patologie legate allo sport e per ogni altra patologia neurologica
Visita medica specialistica sportiva per consigli alimentari	Visita medica specialistica sportiva con particolare riguardo all'alimentazione per ottimizzare il peso in relazione all'attività atletica praticata. È prevista anche la valutazione della massa grassa corporea

Visita agonistica

Per la visita agonistica, oltre a rendere disponibile la **carta d'identità** ed il **codice fiscale**, è necessario effettuare i seguenti esami (vedi sport corrispondente):

	Sport	Esami obbligatori
B1	Calcio, pallacanestro, pallavolo, nuoto, pallanuoto, atletica, baseball, softball, canottaggio, ciclismo, ginnastica, arti marziali, ippica, equitazione, rugby, football americano, scherma, tennis, sport ghiaccio, sci da fondo	Accertamenti standard: - Visita clinica - Esame urine** - ECG a riposo - ECG dopo sforzo - I.R.I.- Spirometria
B2	Sci Alpino	Accertamenti standard +Visita Neurologica
B2	Discesa Libera, Super G	Accertamenti standard + Visita Neurologica + E.E.G. (1° visita*)
B3	Sub	Accertamenti standard + Visita O.R.L.
B4	Biathlon	Accertamenti standard + Visita O.R.L. + Audiometria
B5	Pugilato, kick boxing	Accertamento standard + Visita O.R.L. + Audiometria + Visita Neurologica + E.E.G. (1° visita*) + Visita Oculistica
A1	Golf, tennis tavolo, tiro con l'arco	- Visita clinica - Esame urine** - ECG a riposo
A1	Motociclismo	- Visita clinica - Esame urine** - ECG a riposo
A2	Automobilismo, moto velocità	Accertamento standard + Visita Neurologica + E.E.G. (1° visita*)
A3	Tiro a segno	Accertamento standard + Visita O.R.L. + Audiometria
A4	Paracadutismo	Accertamento standard + Visita O.R.L. + Audiometria + Visita Neurologica + E.E.G. (1° visita*)

* L'elettroencefalogramma (**E.E.G.**) è obbligatorio alla prima visita e ha validità a discrezione dello specialista neurologo (solitamente circa 5 anni).

** Urine della mattina raccolte a digiuno.

5.1 ELENCO PRESTAZIONI E MEDICI SPECIALISTI

Prestazioni erogate	Personale medico
MEDICINA DELLO SPORT ✓ Visita Specialistica ✓ Trattamenti	Dott. Marco Martini
VISITE ED ESAMI SPECIALISTICI COLLEGATI ALLA MEDICINA DELLO SPORT	
CARDIOLOGIA ✓ Visita Specialistica ✓ Esami specifici	Dott. Marco Masullo
ORTOPEDIA ✓ Visita Specialistica ✓ Esami specifici	Dott. Claudio Vanni
OFTALMOLOGIA ✓ Visita Specialistica ✓ Esami specifici	Dott. Luca Maria Lomurno
OTORINOLARINGOIATRIA ✓ Visita Specialistica ✓ Esami specifici	Dott.ssa Alessia Marcocci
NEUROLOGIA ✓ Visita Specialistica	Dott. Giorgio Mariani

5.2 SERVIZI PRESSO SEDI ESTERNE

Presso il Centro Medico *Sport performance Martini* è possibile effettuare la prenotazione delle prestazioni ambulatoriali, erogate presso strutture sanitarie esterne e relative ai seguenti Servizi:

- **Neurologia**, finalizzato alla effettuazione di esami specifici (elettroencefalografia),
- **Otorinolaringoiatria**, finalizzato all'effettuazione di esami specifici (cabina silente).

6 SERVIZI GENERALI

6.1 ACCETTAZIONE

Presso l'Ufficio Accettazione è possibile effettuare la prenotazione delle prestazioni mediche richieste.

Il personale provvederà ad effettuare l'accettazione degli utenti, a fornire le informazioni riguardanti le prestazioni diagnostiche, gli orari di visita dei singoli Medici Specialisti, le tariffe relative alle singole prestazioni sanitarie, e ad indicare l'ubicazione dei diversi ambulatori.

Orario apertura: da lunedì al venerdì 15.00 – 19.00. L'orario è sensibile a variazioni, a fronte di un maggiore soddisfacimento delle esigenze dell'utenza.

Servizi:

- Preventivi gratuiti, anche telefonici;
- Informazioni sui tempi di attesa delle prenotazioni e della consegna dei referti;
- Prenotazioni telefoniche;

- Ottimizzazione dei tempi di accesso in caso di prestazioni multiple;
- Consegna dei referti. La consegna dei referti verrà effettuata, qualora possibile, contestualmente all'erogazione della prestazione diagnostica,
- in caso contrario successivamente nel rispetto costante della normativa relativa alla tutela dei dati personali e sensibili (vd. D.Lgs. 196/2003), previa presentazione dell'apposito modulo di delega, qualora il ritiro non avvenga direttamente da parte del paziente interessato;
- Incasso degli importi per le prestazioni diagnostiche, terapeutiche e specialistiche;
- Emissione fatture e/o ricevute relativamente alle singole prestazioni erogate.

Al momento dell'accettazione **vengono richiesti:**

- Dati anagrafici del paziente
- Recapito telefonico ed eventuali comunicazioni
- Numero del libretto sanitario
- Nominativo del medico di base

Viene poi consegnato all'utente un documento contenente l'indicazione della prestazione specialistica da effettuare, il giorno e l'ora dell'effettuazione e la data per il ritiro del referto.

In caso di impossibilità a rispettare la prenotazione si prega di comunicare la rinuncia all'Ufficio Accettazione.

Il centralino telefonico è in funzione dalle ore 9.00 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì.

6.2 ARCHIVIAZIONE DATI

I dati relativi ai pazienti vengono conservati secondo le normative vigenti e scrupolosamente tenuti sotto il più rigoroso vincolo del segreto professionale e del diritto alla privacy, secondo quanto previsto anche decreto legge 196/03 per la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Ciascun utente verrà informato sulle modalità di trattamento dei dati personali e ne rilascerà debita dichiarazione.

7 STANDARD DI QUALITÀ

Il Centro Medico *Sport performance Martini* ha attivato un **Programma di Miglioramento di Qualità** per offrire prestazioni di alta qualità tecnica ed un sistema organizzato in modo efficiente che miri soprattutto alla piena soddisfazione dell'utente e alla prevenzione di eventuali disservizi.

A tal fine sono stati individuati degli **indicatori** associati ai vari processi che caratterizzano l'attività svolta presso il Centro Medico, attraverso i quali poter valutare la rispondenza delle prestazioni erogate ai livelli di servizio dichiarati.

INDICATORI	TEMPO
Tempo medio di attesa per la prenotazione della prestazione	3 giorni
Tempo di attesa per l'erogazione della prestazione presso il Centro Medico	5 minuti
Percentuale Pazienti Soddisfatti per Prestazioni erogate	90%
Visibilità del Tesserino di riconoscimento	100%
Tempo Medio rilascio Referti Visite	Contestuale visita
Tempi di risposta ai reclami	15 giorni

8 SERVIZIO SEGNALAZIONE RECLAMI

Al fine di garantire la tutela degli utenti che si rivolgono al Centro Medico *Sport performance Martini*, rispetto ad eventuali disservizi, è stato istituito un servizio per la segnalazione dei reclami.

La segnalazione del reclamo, che può pervenire dagli utenti, dai loro familiari e/o dal Medico inviante, può avvenire:

- **Verbalmente,**
- **Mediante invio di lettera scritta,**
- **Attraverso la compilazione di appositi questionari disponibili presso la struttura.**

La Direzione è a disposizione degli utenti e dei loro familiari durante tutto l'orario di servizio per:

- **Ricevere segnalazioni e reclami,**
- **Individuare i referenti per i servizi interessati alle segnalazioni o ai reclami.**

La Direzione si attiverà per risolvere le problematiche segnalate nel più breve tempo possibile, garantendo il più stretto riserbo sull'identità del proponente.