

<b>CE.RI.M. SPORT S.R.L.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>CDS</b>
------------------------------	--------------------------	------------

# **Carta dei servizi**

**CE.RI.M. SPORT S.R.L.**

**PIAZZALE DELLA REPUBBLICA 1  
FIGLINE VALDARNO (FI) - 50063**

**Telefono: 055 958322**

*Questo documento è stato redatto per illustrare e rendere chiari ed accessibili tutti i nostri servizi,  
garantire i diritti e i doveri dell'utente e di tutti coloro i quali sono interessati  
a conoscere sinteticamente la nostra struttura.*

Firme per approvazione	
Responsabile gestione qualità	Direzione

<b>CE.RI.M. SPORT S.R.L.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>CDS</b>
------------------------------	--------------------------	------------

Revisione	Data	Descrizione
0	02/05/18	Emissione documento
1	12/01/19	Aggiornamento per monitoraggio impegni
2	14/01/20	Aggiornamento per monitoraggio impegni
3	12/01/21	Aggiornamento per monitoraggio impegni
4	20/01/22	Aggiornamento per monitoraggio impegni
5	09/01/23	Aggiornamento per monitoraggio impegni
6	15/01/24	Aggiornamento per modifica organigramma e monitoraggio impegni e adeguamento DM 19/12/2022 e DGRT 1150/23
7	13/05/24	Aggiornamento per rinnovo polizza RCT/RCO

<b>CE.RI.M. SPORT S.R.L.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>CDS</b>
------------------------------	--------------------------	------------

<b>INDICE CARTA DEI SERVIZI</b>
---------------------------------

<b>SEZIONE PRIMA</b>		
<b>PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA SANITARIA E PRINCIPI FONDAMENTALI</b>		
1.1	<i>Premessa</i>	<b>4</b>
1.2	<i>Presentazione</i>	<b>4</b>
1.2.1	<i>Informazioni generali sulla struttura – Come si arriva</i>	<b>5</b>
1.2.2	<i>Orari di apertura</i>	<b>6</b>
1.2.3	<i>Contatti</i>	<b>6</b>
1.3	<i>Mission e Politica Qualità</i>	<b>6</b>
1.4	<i>Principi fondamentali</i>	<b>7</b>
<b>SEZIONE SECONDA</b>		
<b>INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI</b>		
2.1	<i>Prestazioni fornite</i>	<b>9</b>
2.2	<i>Modalità di accesso- prenotazione</i>	<b>10</b>
2.3	<i>Modalità di pagamento</i>	<b>10</b>
2.4	<i>Consegna dei referti</i>	<b>10</b>
2.5	<i>Copia dei referti</i>	<b>10</b>
2.6	<i>Struttura aziendale – organigramma</i>	<b>11</b>
2.7	<i>Servizi ed altre informazioni utili</i>	<b>11</b>
<b>SEZIONE TERZA</b>		
<b>STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI</b>		
3.1	<i>Standard di qualità</i>	<b>14</b>
3.2	<i>Impegni e programmi sulla qualità del servizio</i>	<b>16</b>
<b>SEZIONE QUARTA</b>		
<b>MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA</b>		
4.1	<i>Reclami</i>	<b>17</b>
4.2	<i>Soddisfazione del cliente</i>	<b>17</b>
4.3	<i>Verifica degli impegni</i>	<b>17</b>
4.4	<i>Diritti e doveri</i>	<b>18</b>
4.5	<i>Polizza assicurativa</i>	<b>19</b>
<b>ALLEGATI</b>		

<b>CE.RI.M. SPORT S.R.L.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>CDS</b>
------------------------------	--------------------------	------------

## **SEZIONE PRIMA PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA SANITARIA E PRINCIPI FONDAMENTALI**

<b>1.1</b>	<b>Premessa</b>
------------	-----------------

Il Decreto legge 12 maggio 1995, n.163, convertito dalla legge 11 luglio 1995, n° 273, prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione, di proprie "Carte dei servizi". Per il settore sanitario detto schema di riferimento è stato adottato con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, (G.U. del 31 maggio 95, supplemento n.65).

La presente carta dei servizi è stata redatta seguendo le linee guida 2/95 Attuazione della Carta dei servizi nel sistema sanitario nazionale.

La presente carta dei servizi non è solo un dovere da parte della nostra azienda ma per noi un punto di riferimento che ogni anno ci impegniamo a rispettare nell'interesse dell'utenza. Attraverso la presente, vogliamo fare un passo in avanti verso una maggiore trasparenza ed accessibilità di tutti i nostri servizi.

La carta dei servizi verrà verificata annualmente per l'aggiornamento delle informazioni contenute e per migliorare progressivamente gli standard su livelli di qualità del servizio crescenti nel tempo.

<b>1.2</b>	<b>Presentazione</b>
------------	----------------------

La Società CE.RI.M. Sport S.r.l. situata a Figline ed Incisa Valdarno è una struttura sanitaria privata autorizzata ed accreditata con il servizio sanitario nazionale.

La Società assicura ai cittadini nel proprio territorio i servizi e le prestazioni di medicina fisica e riabilitazione.

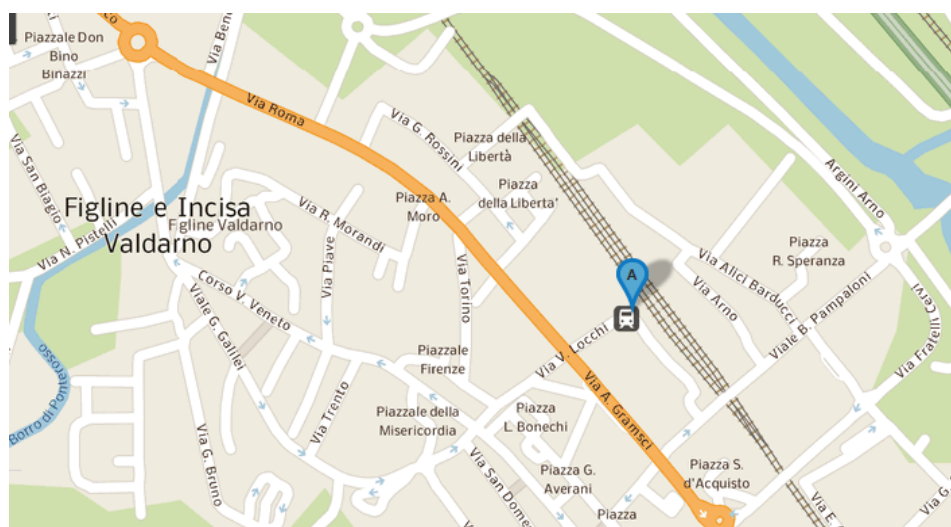
## 1.2.1

## Informazioni generali sulla struttura – Come si arriva

La società CE.RI.M. SPORT S.r.l. è situata a Figline Valdarno (FI) in Piazzale della Repubblica n. 1 ed è possibile raggiungerla:

IN AUTO: attraverso l'autostrada A1/E35 svincolo Incisa-Reggello. Poi seguire le indicazioni per la stazione ferroviaria di Incisa-Reggello.

TRENO: la stazione è quella di Figline Valdarno. Usciti dalla stazione ferroviaria la struttura si trova frontalmente alla stessa nel Piazzale della Repubblica.



<b>CE.RI.M. SPORT S.R.L.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>CDS</b>
------------------------------	--------------------------	------------

<b>1.2.2</b>	<b>Orari di apertura</b>
--------------	--------------------------

L'accesso ai nostri servizi è consentito negli orari di apertura che sono i seguenti:

dal lunedì al venerdì	dalle 8:30 alle 12:30 dalle 15:00 alle 19:30
-----------------------	-------------------------------------------------

<b>1.2.3</b>	<b>Contatti</b>
--------------	-----------------

Centralino – FRONT OFFICE  
Dal lunedì al venerdì: 8:30 – 12:30 15:00 -19:30

Tel. 055 958322  
Email [cerimспорт@gmail.com](mailto:cerimспорт@gmail.com)

<b>1.3</b>	<b>Mission e Politica qualità</b>
------------	-----------------------------------

La Mission dell'azienda CE.RI.M. SPORT è di partecipare all'assistenza sanitaria dei cittadini, come struttura complementare e collegata al Servizio Sanitario Nazionale, operante in regime ambulatoriale, con lo scopo di integrare tale assistenza secondo le proprie specialità, arricchendola e migliorandola nell'interesse dell'utenza.

La società è organizzata per la presa in carico di pazienti di ogni età, nel rispetto di una moderna visione della riabilitazione, mira ad una continua ricerca di prestazioni atte ad impedire che le disabilità residue si traducano in uno svantaggio permanente.

Offre quindi programmi di recupero e riabilitativi a persone con differenti patologie fisiche, con l'obiettivo di ridurre al minimo la disabilità di cui soffrono i pazienti e permettere loro la massima autonomia possibile.

CE.RI.M. SPORT si pone quali obiettivi fondamentali:

- la soddisfazione degli utenti e delle parti interessate;
- il miglioramento continuo della qualità del servizio;
- il rispetto dei requisiti normativi e contrattuali.

CE.RI.M. SPORT si impegna a:

- soddisfare i requisiti definiti dalla Regione Toscana per l'autorizzazione all'esercizio e l'accreditamento delle strutture sanitarie;
- perseguire la soddisfazione degli utenti tramite l'applicazione efficace del sistema di gestione per la qualità, ivi inclusi i processi per il miglioramento continuo del sistema e l'assicurazione della conformità ai requisiti normativi e contrattuali.

CE.RI.M. SPORT nell'ambito della strategia aziendale di governance clinica per il miglioramento continuo della qualità del servizio, si impegna a garantire:

- l'uniformità di accesso alle prestazioni, tramite la definizione dell'organizzazione del servizio tesa a garantire la possibilità a tutti gli utenti di usufruire dello stesso secondo criteri di equità e tramite modalità di accesso semplici e adeguate;
- la qualità tecnica delle prestazioni, tramite l'impiego di operatori in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente e adeguatamente formati, l'utilizzo e la manutenzione di strumentazione e materiale tecnologicamente adeguati e aggiornati, l'esecuzione di controlli interni della qualità analitica e la partecipazione a programmi di valutazione esterna della qualità analitica;
- la sicurezza degli operatori e degli utenti, tramite il rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro e di gestione del rischio clinico e della sicurezza del paziente;
- la valorizzazione professionale degli operatori, tramite la pianificazione e l'effettuazione delle necessarie attività di formazione e aggiornamento, il coinvolgimento degli stessi nella pianificazione e attuazione

<b>CE.RI.M. SPORT S.R.L.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>CDS</b>
------------------------------	--------------------------	------------

delle attività previste dal sistema di gestione per la qualità e la promozione del ruolo fondamentale degli stessi nel monitoraggio dei risultati delle attività svolte ai fini del miglioramento continuo della qualità del servizio;

- la tutela dei diritti e la soddisfazione degli utenti, tramite il rispetto della normativa sulla tutela della privacy, la messa a disposizione degli utenti di materiale informativo sul servizio, la gestione dei reclami e delle osservazioni e l'effettuazione di specifiche indagini sul livello di soddisfazione degli utenti.

<b>1.4</b>	<b>Principi fondamentali</b>
------------	------------------------------

L'erogazione delle prestazioni descritte nella Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

✓ Eguaglianza

Garanzia agli Utenti di eguali opportunità di accesso alle prestazioni erogate, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, psichiche ed economiche, con particolare attenzione alla personalizzazione ed umanizzazione delle cure.

✓ Imparzialità

Nel rispetto della dignità di ognuno, a tutti gli Utenti è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte del personale che opera nella struttura.

I nostri comportamenti sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

✓ Continuità

Agli Utenti è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio adottiamo misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

✓ Diritto di scelta

Ogni Utente, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla struttura prescelta.

✓ Partecipazione

E' garantito il diritto dell'Utente a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che sono in nostro possesso e che lo riguardano.

✓ Efficienza ed efficacia

La struttura si impegna a garantire l'efficienza e l'efficacia del servizio e adotta le misure idonee al raggiungimento di tale obiettivo.

✓ Diritto alla privacy

La struttura assicura il rispetto della privacy tramite l'applicazione di apposite linee di comportamento.

<b>CE.RI.M. SPORT S.R.L.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>CDS</b>
------------------------------	--------------------------	------------

## SEZIONE SECONDA INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI

<b>2.1</b>	<b>Prestazioni fornite</b>
------------	----------------------------

La Società assicura ai cittadini nel proprio territorio i servizi e le prestazioni relative alla medicina fisica e riabilitazione.

In particolare vengono erogate le seguenti prestazioni:

- Visita medicina fisica e riabilitazione: viene condotta un'analisi completa delle condizioni cliniche del paziente, dove vengono ricavate informazioni circa i sintomi presenti ed i disturbi passati, il lavoro svolto e le attività fisiche praticate. Successivamente la visita continua con l'analisi della struttura, delle funzionalità osteo-arto-legamentose, dei movimenti, della statica, dei tessuti muscolari. Il medico potrà richiedere eventuali ulteriori accertamenti e prescrivere un percorso di trattamenti più adeguato al caso in esame. La visita di medicina fisica e riabilitazione si serve di tecniche e strumenti la cui composizione varia a seconda del deficit motorio da recuperare.
- Terapia riabilitativa in acqua.
- Terapia fisica strumentale:
  - o Magnetoterapia: Nella magnetoterapia si utilizzano gli impulsi elettromagnetici a bassa frequenza al fine di dare un notevole aiuto nella cura di diverse sintomatologie legate a stati infiammatori o a patologie ossee.

Controindicazioni:

Per somma prudenza se ne sconsiglia l'impiego ai portatori di pacemaker, in gravidanza, nella prima infanzia, nelle emorragie e tromboflebiti in atto

- o Laserterapia: è la forma di fisioterapia che fa ricorso ad un particolare tipo di radiazioni luminose (dette, appunto, LASER) per attivare, mediante biostimolazione, le difese naturali del corpo attraverso gli effetti prodotti dall'energia elettromagnetica generata da due sorgenti di luce laser.

Il flusso laser penetra nei tessuti e provoca reazioni biochimiche a livello della membrana cellulare, così da indurre diversi effetti, tra i quali:

- effetto analgesico, indotto dall'aumento della soglia della percezione delle terminazioni nervose periferiche e dalla liberazione di endorfine per attivazione del sistema neurovegetativo;
- effetto antiflogistico, eutrofico e stimolante, dato dall'aumento del flusso ematico dovuto alla vasodilatazione capillare provocata dall'aumento localizzato del calore, che determina un aumento delle richieste metaboliche e, quindi, l'accelerazione dei processi cellulari;
- effetto di drenaggio linfatico, di aumento dell'assorbimento dei liquidi interstiziali, con la conseguente riduzione degli edemi, dovuto alla modifica della pressione idrostatica intracapillare e all'attivazione del microcircolo;
- effetto biostimolante dei processi cellulari, che favorisce i processi di riparazione e cicatrizzazione tissutale.

Risulta quindi indicata in tutte le forme dolorose a localizzazione muscolare, tendinea, legamentosa, articolare, ad impronta infiammatoria o degenerativa, così come per favorire la cicatrizzazione tissutale

La laserterapia è indolore, non ha rischi e non è invasiva. La laserterapia è controindicata nei casi di gravidanza, epilessia e neoplasie.

Le radiazioni laser dirette all'occhio rappresentano un potenziale rischio per lo stesso. L'uso di appositi occhiali protettivi (da portare sempre con il laser in funzione) elimina tale rischio.

- o Ultrasuonoterapia: Gli ultrasuoni sono vibrazioni acustiche ad alta frequenza non percepibili dall'orecchio umano. L'irradiazione ultrasonica genera, quindi, un micromassaggio di notevole intensità agendo in profondità nei tessuti. Gli effetti terapeutici della terapia con ultrasuono sono di effetto antalgico, rilassamenti dei muscoli contratti, azione fibrotica ed effetto trofico.

Controindicazioni:

presenza di neoplasie, cardiopatie gravi e portatori di pacemaker, età infantile, osteoporosi grave, flebiti in fase acuta.

Evitare inoltre trattamenti localizzati su :

- zone protesizzate o mezzi di sintesi metalliche
- in vicinanza o sull'area cardiaca
- in vicinanza di organi sessuali
- su tessuti specializzati (ad esempio cartilagini di accrescimento del bambino, in corrispondenza dell'ovaio, ecc.)
- zone cutanee infiammate acutamente (flogosi in atto)



<b>CE.RI.M. SPORT S.R.L.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>CDS</b>
------------------------------	--------------------------	------------

- Tecar terapia: E' una delle nuove metodiche che utilizzano come fonte di trasferimento energetico le radiofrequenze è una terapia semplice e non invasiva, sollecita fortemente i meccanismi cellulari e incrementa l'attivazione dei naturali processi riparativi e antinfiammatori, agendo anche sugli strati più profondi. L'apparecchio utilizzato Tecar consente di sollecitare i tessuti agendo dall'interno: già dopo la prima applicazione il sollievo del dolore è sensibile e la motilità delle articolazioni aumentata. Il primo effetto di questo apparecchio è sui flussi ematici e linfatici con migliore ossigenazione tissutale, riduzione degli effetti dell'infiammazione e sul drenaggio linfatico.

Con la tecar terapia si possono trattare la quasi totalità delle problematiche muscolo scheletriche, ovviamente ogni patologia ha un protocollo di trattamento specifico, che verrà definito insieme all'operatore specializzato.

- Elettroterapia: L'elettroterapia è la terapia fisica che si basa sull'utilizzo degli effetti biologici ottenuti dall'energia elettrica a scopo terapeutico; consiste in correnti elettriche che vengono fatte passare attraverso la parte del corpo interessata avendo avuto cura di sceglierle con determinate caratteristiche idonee agli scopi da raggiungere.

Esistono diverse forme di energia elettrica utilizzabili a fini terapeutici, in base alle caratteristiche di ampiezza d'onda, andamento, direzione e intensità ciascuna di esse avrà applicazioni differenti, ma in generale gli effetti dell'elettroterapia si possono riassumere in:

- azione eccitomotoria (elettrostimolazione muscolare)
- azione analgesica (TENS, correnti diadinamiche)
- azione trofica e vasomotoria (corrente galvanica, che sta alla base della ionoforesi)

Indicazioni:

- come eccitomotrice dei muscoli ipotonici o colpiti da lesioni nervose periferiche,
- come vasomotore nei disturbi dei tessuti degenerati a livello periferico,
- come antinfiammatorio per introduzione per cutanea di medicinali (ionoforesi) in tutte le patologie artro-reumatiche e infiammatorie dell'apparato scheletrico, muscolare, nervoso periferico,
- come analgesico in tutte le affezioni muscolari o articolari, dolorose e nervose (nevriti) e le radicoliti (es:lombo sciatalgia, cruralgia, cervicobrachialgia etc.)

Controindicazioni:

Sono limitate. Le correnti a spiccato effetto eccitomotore vanno sconsigliate nelle paralisi spastiche o in casi di intolleranza o reazione allergica accertata alla corrente stessa.

E' sconsigliata per pazienti portatori di pace-maker e donne in gravidanza.

Una controindicazione relativa è posta dalla presenza di oggetti metallici nel campo da trattare;

è inoltre da evitare l'interposizione degli elettrodi in zone con bypass e in soggetti con grave cardiopatia.

- Massoterapia: Il massaggio decontratturante é un vero e proprio trattamento terapeutico per i soggetti con dolore muscolare localizzato in distretti specifici a seguito di posizioni posturali scorrette, sforzi fisici inadeguati ed eventuali patologie della colonna e dell'apparato locomotore diagnosticate dal Medico e valutate dal Fisioterapista.

La tecnica consiste in manovre di pressione pura, di sfregamento superficiale e profondo, di impastamento per scollare e rendere più elastici i tessuti, di percussione o battitura per avere effetto stimolante e vasodilatatorio; durante il trattamento vengono pertanto stimulate innumerevoli terminazione nervose sia a livello cutaneo che dei distretti più profondi.

- Kinesiterapia: La kinesiterapia è un metodo fisioterapico avente lo scopo di ripristinare le funzioni del movimento servendosi dei meccanismi stessi del movimento, oppure ricorrendo a particolari mezzi meccanici stimolanti. Le tecniche della kinesiterapia attiva includono esercizi di movimento liberi, esercizi agli attrezzi su impianti fissi (ad es. la spalliera) o con attrezzi mobili. Si possono svolgere in sedute individuali o di gruppo.

<b>CE.RI.M. SPORT S.R.L.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>CDS</b>
------------------------------	--------------------------	------------

<b>2.2</b>	<b>Modalità di accesso – prenotazione</b>
------------	-------------------------------------------

È possibile prenotare qualsiasi servizio offerto dalla Società, durante l'orario di apertura, presentandosi direttamente al banco dell'accoglienza situato all'ingresso della struttura, esibendo se in possesso la prescrizione medica, oppure tramite prenotazione telefonica, al seguente numero telefonico 055 958322.

Il cliente può richiedere di persona o per telefono tutte le informazioni che desidera. Il personale dell'accoglienza fornirà le risposte del caso in merito ai servizi offerti, alle relative modalità di accesso (liste di attesa, tariffe ecc.), alle convenzioni con Enti (Assicurazioni, Aziende, Fondi Assistenziali). In questo momento ed al momento della prenotazione ed esecuzione delle prestazioni verranno fornite tutte le indicazioni relative alla descrizione della prestazione, degli eventuali rischi connessi e delle possibili alternative.

In ogni caso, l'accoglienza provvederà a prenotare il servizio richiesto nel più breve tempo possibile.

Il cliente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento. Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso.

La disdetta dell'appuntamento dovrà avvenire in tempo utile (almeno due giorni prima) e potrà essere effettuata telefonicamente.

Al momento di accettazione di una prestazione all'utente vengono richiesti:

1. La prescrizione medica, qualora in possesso.  
In caso contrario, verrà fissato un appuntamento con il medico specialista, per stabilire la prestazione ed il programma più corretto ed efficace per la propria situazione.
2. I dati anagrafici completi, richiedendo l'esibizione della carta d'identità, il codice fiscale e un recapito telefonico, nonché altri dati utili al fine di conoscere la presenza di patologie presenti o pregresse.
3. L'appartenenza ad Enti convenzionati.

<b>2.3</b>	<b>Modalità di pagamento</b>
------------	------------------------------

Le tariffe delle prestazioni sono disponibili presso la segreteria ed allegate alla presente carta dei servizi. Le modalità di pagamento consentite sono le seguenti:

- in contanti
- tramite bonifico bancario – assegno
- per mezzo di bancomat/carta di credito

<b>2.4</b>	<b>CONSEGNA DEI REFERTI</b>
------------	-----------------------------

Al termine della terapia/programma fisioterapico, su richiesta dell'utente viene rilasciata copia della cartella clinica (cartella paziente)

<b>2.5</b>	<b>COPIA DEI REFERTI</b>
------------	--------------------------

Ogni paziente può richiedere copia della propria cartella clinica con specifica richiesta in amministrazione. In caso di richiesta gli stessi vengono direttamente consegnati all'utente o a persona delegata su apposito modulo, dopo presa visione del documento di riconoscimento. I tempi previsti per l'ottenimento della copia sono 5 giorni. La documentazione sanitaria può essere richiesta e ritirata nei giorni feriali nell'orario di apertura della struttura.

<b>CE.RI.M. SPORT S.R.L.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>CDS</b>
------------------------------	--------------------------	------------

<b>2.6</b>	<b>Struttura aziendale – organigramma</b>
------------	-------------------------------------------

Pesci Manuela	Direttore Aziendale
Guaglio Giuseppe	Direttore Sanitario
Egidio Giusti	Fisiatra
Silvia Tienforti	Impiegata
Landini Cristiana	Fisioterapista
Arcuri Dario	Fisioterapista
Giulia Massi	Assistente agli operatori sanitari nelle aree di palestra

Gli operatori sono muniti di apposito tesserino di riconoscimento allo scopo di consentire all'utente l'identificazione degli stessi; gli operatori in formazione sono muniti di apposito tesserino di riconoscimento con l'indicazione dello stato di formazione

<b>2.7</b>	<b>Servizi ed altre informazioni utili</b>
------------	--------------------------------------------

Informazioni e comunicazioni

Il personale fornisce tutte le informazioni direttamente o telefonicamente durante l'orario di apertura. Il personale sanitario laureato del laboratorio di analisi è a disposizione dell'utenza, durante l'orario

Fumo

La Società è una struttura sanitaria libera dal fumo.

E', infatti, assolutamente vietato fumare all'interno della struttura, questo sia per disposizione di legge sia, soprattutto, per la salvaguardia della propria salute, dei pazienti e del personale operante all'interno della struttura.

Trasporti

Qualora necessario il personale di segreteria è disponibile per fornire indicazioni sui trasporti urbani, treni e taxi, nonché per la prenotazione di quest'ultimo.

Servizi e comfort ambientale

La struttura non presenta barriere architettoniche tali da limitare la mobilità dei soggetti anche temporaneamente disabili. La sala di attesa, è un ambiente che permette un immediato rilassamento e rende possibile il contatto tra le persone; le sedute sono disposte in modo tale che gli utenti possano interfacciarsi ed interagire tra loro favorendo la conversazione, rispondendo così al bisogno di serenità e calore umano. La struttura è dotata di impianto di climatizzazione, secondo necessità dei vari ambienti, al fine di assicurare una temperatura confortevole.

Accesso dell'accompagnatore e/o presa in carico da parte del personale della struttura

Al fine di tutelare e favorire l'equità di accesso delle categorie di utenti a rischio psico-fisico e/o in condizioni di fragilità, il cliente potrà essere accompagnato qualora lo desideri, durante tutta la prestazione, dal proprio accompagnatore. In caso di assenza di un accompagnatore la persona viene accompagnata da personale della struttura per l'intero tempo di permanenza nella stessa.

<b>CE.RI.M. SPORT S.R.L.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>CDS</b>
------------------------------	--------------------------	------------

#### Superamento delle barriere linguistiche e culturali

Al fine di migliorare la comunicazione con gli utenti e facilitare l'accesso alle prestazioni degli stessi in presenza di barriere linguistiche, presso la segreteria è disponibile del materiale informativo in inglese; il personale in organico è in grado di interagire con gli utenti in inglese.

In caso di presenza di barriere culturali il personale informa l'interessato delle modalità di accesso e di esecuzione delle prestazioni e raccoglie le richieste/esigenze espresse dallo stesso per poter trovare le soluzioni adeguate al superamento delle suddette barriere (es. disponibilità di personale dello stesso sesso del paziente o indirizzamento verso altra struttura sanitaria).

#### Norme di sicurezza

Come previsto dalla normativa vigente, il personale è adeguatamente addestrato ad intervenire in caso di emergenza ed all'interno della struttura sono presenti le norme di sicurezza. Pertanto si invitano i sigg. clienti, in caso di necessità, a seguire scrupolosamente le indicazioni fornite dal personale della struttura.

#### Riconoscimento del personale

Il personale della struttura è munito di apposito tesserino di riconoscimento allo scopo di consentire agli utenti l'identificazione dell'operatore.

I soggetti che partecipano al processo assistenziale nell'ambito di percorsi formativi sono opportunamente identificabili.

#### Informativa e consenso per il trattamento dei dati

Al momento dell'accettazione l'utente viene informato, ai sensi della normativa in materia di protezione dei dati, circa il trattamento dei propri dati comuni e sensibili tramite apposita informativa e invitato a sottoscrivere, in fase di prima accettazione, il necessario consenso. Il consenso deve essere richiesto ed ottenuto direttamente dal paziente interessato; nel caso di minori o di persone non capaci di intendere e di volere il consenso deve essere espresso dai legali rappresentanti (genitori o tutori).

#### Tutela dei dati personali

La società implementa quanto previsto dalla normativa vigente in materia di tutela dei dati personali allo scopo di garantire che il trattamento degli stessi avvenga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche e giuridiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale degli utenti. I dati personali oggetto di trattamento sono custoditi e controllati in modo da ridurre al minimo, mediante l'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza, i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme alle finalità della raccolta.

#### Tutela della privacy

È garantita la privacy dell'utente durante l'intero processo di erogazione delle prestazioni. Sono adottate idonee misure per garantire il rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati; tali misure comprendono, in particolare:

- soluzioni volte a rispettare, in relazione alle prestazioni sanitarie e a agli adempimenti amministrativi preceduti da un periodo di attesa all'interno della struttura,
- soluzioni tali da prevenire, durante colloqui, l'indebita conoscenza da parte di terzi di informazioni idonee a rilevare lo stato di salute: i colloqui avvengono in apposito locale riservato (box o ambulatorio);
- il rispetto della dignità dell'interessato in occasione della prestazione sanitaria e in ogni operazione di trattamento dei dati
- la previsione di opportuni accorgimenti volti ad assicurare che, ove necessario, possano essere trasmessi dati sensibili ai soli terzi legittimati.

<b>CE.RI.M. SPORT S.R.L.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>CDS</b>
------------------------------	--------------------------	------------

#### Consenso informato

L'utente ha diritto ad essere informato dagli operatori sanitari, con un linguaggio a lui comprensibile, sullo scopo e sulla natura delle prestazioni sanitarie e sui rischi ad esse collegati e quindi sulla possibilità di accettare o meno la loro effettuazione (consenso informato). Il consenso deve essere personale, esplicito, informato, cioè consapevole. Il consenso deve essere espresso direttamente dal paziente interessato; solo nel caso di minori o di persone non capaci di intendere e di volere, il consenso deve essere espresso dai legali rappresentanti (genitori o tutori). Il consenso deve essere personale, esplicito, informato, cioè consapevole. A tal fine per l'esecuzione dei trattamenti l'utente firmerà il consenso informato presente all'interno della scheda paziente.

<b>CE.RI.M. SPORT S.R.L.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>CDS</b>
------------------------------	--------------------------	------------

## SEZIONE TERZA STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

<b>3.1</b>	<b>Standard di qualità</b>
------------	----------------------------

CE.RI.M. S.r.l. si impegna verso gli utenti a soddisfare gli standard definiti per la qualità del servizio. Nella seguente tabella sono indicati gli impegni verso gli utenti per la qualità del servizio, le evidenze e i relativi indicatori per il monitoraggio degli stessi, gli standard da raggiungere e i risultati dell'ultimo monitoraggio (relativo al 2023).

Nel 2023 sono stati compilati n. 234 questionari di soddisfazione utente.

<b>Ambito</b>	<b>Impegno</b>	<b>Evidenze</b>	<b>Indicatori</b>	<b>Standard</b>	<b>Risultato</b>
Aspetti relazionali	Qualità dei rapporti tra gli utenti ed il personale	Rilevazione della percezione della cortesia del personale	Percentuale di pazienti che dichiarano di essere soddisfatti della cortesia del personale in accettazione	95%	97%
		Rilevazione della percezione della cortesia del personale	Percentuale di pazienti che dichiarano di essere soddisfatti della cortesia del personale sanitario	95%	97.35%
Informazione e comunicazione	Adeguatezza e chiarezza delle Informazioni fornite al paziente	Rilevazione della percezione delle informazioni fornite	Percentuale di pazienti che dichiarano di avere ricevuto informazioni adeguate sulle prestazioni sanitarie	95%	100%
		Rilevazione della percezione della chiarezza delle informazioni ricevute dal personale sanitario	Percentuale di pazienti che dichiarano che le informazioni ricevute dal personale sanitario sono state chiare	95%	100%
	Rispetto della riservatezza dei colloqui tra il personale sanitario e il paziente	Rilevazione della percezione della riservatezza dei colloqui	Percentuale di pazienti che dichiarano i colloqui con il personale sanitario si sono svolti nel rispetto della riservatezza	95%	100%
Tempi, accessibilità, comfort e umanizzazione	Facilitazione delle modalità di accesso	Orario di apertura del front office (sportello e/o telefono)	Ore settimanali di apertura del front office (sportello e/o telefono)	42	42
	Tempo di attesa massimo per la prenotazione del servizio all'accoglienza	Rilevazione tempo massimo attesa per la prenotazione	Percentuale di pazienti intervistati che dichiarano che il tempo massimo di attesa al banco accettazione per la prenotazione del servizio è di 10 minuti	85%	100%
	Tempo di attesa massimo per prenotazione le sedute di medicina fisica e riabilitazione (trattamenti fisioterapici)	Rilevazione tempo di attesa massimo per prenotazione visite di medicina fisica e riabilitazione	Percentuale di pazienti intervistati che dichiarano che il tempo massimo di attesa per prenotare le prestazioni di medicina fisica e riabilitazione è 5 giorni lavorativi	85%	100%
	Tempo di attesa massimo per prenotazione visita con medico specialista	Rilevazione tempo di attesa massimo per prenotazione visita medico specialista	Percentuale di pazienti intervistati che dichiarano che il tempo massimo di attesa per prenotare le prestazioni di medicina fisica e riabilitazione è 5 giorni lavorativi	85%	100%

<b>CE.RI.M. SPORT S.R.L.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>CDS</b>
------------------------------	--------------------------	------------

	Tempo massimo consegna copia cartella clinica	Rilevazione tempo massimo consegna copia cartella clinica	Percentuali di copia delle cartelle consegnate entro 5 giorni dalla richiesta	85%	Non richieste nell'anno in corso
	Comfort ambientale	Rilevazione della percezione dell'adeguatezza, accoglienza e pulizia degli ambienti	Percentuale di pazienti che dichiarano di essere soddisfatti dell'adeguatezza, accoglienza e pulizia degli ambienti	95%	97.9%
	Equità di accesso	Presenza di programmi e azioni in merito all'equità di accesso ai servizi e alla tutela dei cittadini fragili e appartenenti a categorie a rischio psico-fisico	-	Sì	Sì
		Accesso fisico alla struttura da parte dei portatori di handicap	-	Sì	Sì
Tutela, ascolto e verifica	Monitoraggio della qualità percepita dagli utenti per il miglioramento della qualità del servizio	Modalità definite per il monitoraggio della qualità percepita dagli utenti	-	Sì	Sì
		Rilevazione della percezione globale del servizio	Percentuale di pazienti che dichiarano ottima o buona l'assistenza ricevuta	95%	98,9%
		Rilevazione della percezione globale del servizio	Percentuale di pazienti che raccomanderebbero ad amici e parenti il servizio	95%	100%
	Gestione dei reclami degli utenti per il miglioramento della qualità del servizio	Modalità definite per la presentazione di reclami da parte degli utenti e per la gestione degli stessi	-	Sì	Sì
		Rilevazione dei reclami	Percentuale di reclami	< 0,5%	0%
		Gestione dei reclami	Percentuali di reclami cui è stato risposto entro i tempi stabiliti (15 giorni)	95%	-

<b>VOLUME ATTIVITA' ANNO 2023</b>
NUMERO UTENTI PER PRESTAZIONI MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE N. 368

<b>CE.RI.M. SPORT S.R.L.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>CDS</b>
------------------------------	--------------------------	------------

<b>3.2</b>	<b>Impegni e programmi sulla qualità del servizio</b>
------------	-------------------------------------------------------

Risorse umane

Tutti i ruoli e le posizioni funzionali sono ricoperti da personale qualificato in possesso dei titoli previsti dalla normativa vigente. Le prestazioni sanitarie sono erogate nel rispetto delle competenze riconosciute dalla normativa vigente. Il personale è coinvolto con continuità in attività di formazione e aggiornamento.

Risorse strutturali e tecnologiche

La struttura dispone di appositi e distinti locali per l'accettazione, le attività fisioterapiche strumentali e manuali, per trattamenti in acqua e per le visite mediche come previsto dalle norme vigenti.

La struttura è in possesso dei requisiti previsti dalle norme vigenti in materia di caratteristiche ambientali e di accessibilità, prevenzione incendi, protezione acustica, sicurezza elettrica, sicurezza antinfortunistica, igiene dei luoghi di lavoro, eliminazione delle barriere architettoniche, smaltimento dei rifiuti, condizioni microclimatiche.

La strumentazione presente è sottoposta a regolari interventi di manutenzione e al necessario aggiornamento.

Gestione del rischio clinico e della sicurezza del paziente

È strutturata la gestione del rischio clinico e della sicurezza del paziente; tale organizzazione è coerente con le politiche regionali e le linee operative definite dal Centro gestione rischio clinico e sicurezza del paziente della Regione Toscana.

L'organizzazione definisce annualmente il piano aziendale delle azioni per la gestione del rischio clinico e della sicurezza del paziente e una relazione di sintesi sulle attività realizzate e i risultati raggiunti.

Sono in uso strumenti di identificazione, analisi, valutazione e prevenzione del rischio clinico, coerenti con gli indirizzi forniti dal Centro gestione rischio clinico e sicurezza del paziente della Regione Toscana.

La qualità e la sicurezza delle prestazioni sanitarie è assicurata implementando le buone pratiche regionali e le raccomandazioni ministeriali pubblicate e di pertinenza.

Sicurezza

Sono rispettate le norme vigenti in materia di sicurezza relative, ad esempio, a caratteristiche ambientali e di accessibilità, protezione antincendio, protezione acustica, sicurezza elettrica, sicurezza antinfortunistica, igiene dei luoghi di lavoro, smaltimento dei rifiuti, condizioni microclimatiche.

Attenzione all'utente

CE.RI.M. SPORT si impegna a:

- garantire la possibilità del contatto del cittadino con l'azienda durante l'intero orario di apertura della struttura;
- garantire il diritto del paziente ad avere informazioni sul proprio stato di salute e ad accedere alla propria documentazione sanitaria;
- facilitare l'accesso degli utenti alle prestazioni e a ridurre le barriere di comunicazione o di altro genere che possono influenzare negativamente la possibilità di fruizione del servizio;
- assicurare la privacy degli utenti durante l'intero processo di erogazione delle prestazioni e la riservatezza dei colloqui tra il personale sanitario e il paziente sul proprio stato di salute;
- garantire l'implementazione delle misure di sicurezza per la tutela dei dati personali allo scopo di garantire che il relativo trattamento avvenga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità personale, con particolare riferimento alla riservatezza ed all'identità personale degli utenti;
- garantire il comfort ambientale al fine di migliorare la qualità della permanenza degli utenti presso la struttura;
- tutelare gli utenti in condizioni di fragilità o appartenenti alle categorie a rischio psico-fisico;
- attuare le misure previste per la gestione del rischio clinico e la tutela della sicurezza del paziente;
- garantire la continuità dell'assistenza al paziente in caso di urgenze o di eventi imprevisti (clinici, organizzativi, tecnologici) per l'intero orario di apertura della struttura
- garantire agli Utenti l'identificazione del personale in organico presso la struttura. A tal fine tutti gli operatori sono dotati di apposito tesserino di identificazione in evidenza, con indicazioni del nome e del ruolo.



<b>CE.RI.M. SPORT S.R.L.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>CDS</b>
------------------------------	--------------------------	------------

## **SEZIONE QUARTA MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA**

<b>4.1</b>	<b>Reclami</b>
------------	----------------

L'azienda garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami sono presentati al personale dell'accettazione: presso la società CERIM SPORT in Piazzale della Repubblica 1 Figline Valdarno (FI).

La struttura è aperta al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 – 12:30 e dalle ore 15:00 alle 19:30.

Il reclamo può essere trasmesso anche via:

- Fax: 055 958322
- E-mail: cerimsport@gmail.com
- Posta alla sede operativa della struttura: Piazzale della Repubblica 1 Figline Valdarno (FI).

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

È comunque sempre possibile per gli utenti ottenere un appuntamento e un Incontro chiarificatore con la Direzione Aziendale.

Per la segnalazione dei reclami l'Utente può utilizzare anche il modulo segnalazione reclami allegato alla presente e disponibile presso l'accettazione.

<b>4.2</b>	<b>Soddisfazione del cliente</b>
------------	----------------------------------

Per monitorare la soddisfazione degli utenti è predisposto un apposito questionario di indagine, in distribuzione presso l'accettazione, nel quale l'utente può esprimere liberamente il proprio livello di soddisfazione sul servizio offerto ed eventuali osservazioni e suggerimenti.

Il questionario è definito con la finalità di rilevare la soddisfazione dell'utente in relazione ad aspetti quali:

- adeguatezza, accoglienza e pulizia degli ambienti;
- cortesia e disponibilità degli operatori;
- adeguatezza e chiarezza delle informazioni ricevute;
- rispetto della riservatezza;
- qualità complessiva del servizio.

I risultati dell'indagine sono periodicamente analizzati per monitorare la soddisfazione degli utenti in relazione al servizio, raccogliere segnalazioni e suggerimenti e individuare la necessità di eventuali azioni di miglioramento.

<b>4.3</b>	<b>Verifica degli impegni</b>
------------	-------------------------------

CE.RI.M. SPORT attua una verifica periodica degli impegni assunti e del raggiungimento degli standard di qualità definiti, al fine di adeguare i propri processi e migliorare il servizio offerto.

La società garantisce l'attuazione degli impegni attraverso una relazione dei risultati conseguiti e riportati nel presente documento, dandone così adeguata pubblicità, attraverso la pubblicazione cartacea presso la struttura.

<b>CE.RI.M. SPORT S.R.L.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>CDS</b>
------------------------------	--------------------------	------------

<b>4.4</b>	<b>Diritti e doveri</b>
------------	-------------------------

Il principio della partecipazione ha particolare rilevanza nella definizione del rapporto tra l'azienda CERIM SPORT e l'utenza, alla quale sono riconosciuti i diritti: all'informazione, alla trasparenza, all'accesso agli atti ed un ruolo attivo che può essere svolto come valutazione dei servizi resi ed indicazioni per un loro miglioramento. Per garantire la centralità della persona l'utente ha diritto:

- di essere assistito con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della dignità umana, indipendentemente dall'età, sesso, razza, religione, opinioni politiche, ceto sociale, condizioni di salute;
- di ricevere informazioni tempestive e corrette sulle modalità di accesso ai servizi, sulle prestazioni offerte, sui tempi di attesa;
- di poter identificare gli operatori con i quali si rapporta;
- di ottenere agevolmente la prenotazione di visite ed altre prestazioni,
- alla presenza dei sanitari nelle strutture e negli ambulatori per il tempo stabilito dai contratti o dalle convenzioni, ed al rispetto, da parte degli operatori, degli orari programmati per le attività assistenziali;
- che le strutture sanitarie ed i relativi servizi siano accessibili ai disabili;
- di ricevere informazioni comprensibili e complete su tutti i servizi, sulla relativa diagnosi e sulle cure proposte, affinché ne sia consapevole e partecipe;
- di ricevere in modo chiaro e completo le informazioni relative ai trattamenti cui verrà sottoposto, compresi i possibili rischi e disagi connessi, per poter esprimere un consenso realmente informato rispetto agli interventi e alle terapie proposte;
- alla riservatezza della persona, nel rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali e sensibili;
- di esprimere le proprie valutazioni e segnalazioni sulle prestazioni ricevute, ottenere un riscontro di norma entro 30 giorni;
- di scegliere tra i diversi soggetti che erogano il servizio richiesto;
- di ottenere prestazioni appropriate ai bisogni, evitando ove possibile attese inadeguate;
- che negli ambienti destinati all'assistenza siano garantiti igiene, sicurezza e pulizia;

**L'utente ha il dovere:**

- di informare l'azienda se rinuncia a prestazioni programmate;
- di rispettare le regole in vigore, nonché gli ambienti, le attrezzature, gli arredi delle strutture;
- di fornire la massima collaborazione e correttezza nei confronti di tutti gli operatori al fine di rendere efficace la loro attività;
- di rispettare le norme di buona educazione nei rapporti col personale ed evitare comportamenti che possano creare disturbo e disagio ad altri cittadini ospiti nelle strutture;
- di rispettare i divieti.

<b>CE.RI.M. SPORT S.R.L.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>CDS</b>
------------------------------	--------------------------	------------

<b>4.5</b>	<b>Polizza Assicurativa RCT/RCO</b>
------------	-------------------------------------

La società ha stipulato idonea copertura assicurativa per la responsabilità civile verso terzi e verso prestatori d'opera.

Compagnia assicurativa COMPAGNIA DI ASSICURAZIONI S.p.A

Numero polizza 147001001

Periodo validità: dal 22/09/2023 al 22/09/2024

RCT massimale 1,000,000,00 € per ogni periodo assicurativo annuo con il sottolimito di Euro 1.000.000,00 per ogni sinistro.

Limite indennizzo per infezione H.I.V. massimale € 500.000,00 per ogni periodo assicurativo anno

Franchigia frontale applicata ////

Compagnia assicurativa COMPAGNIA DI ASSICURAZIONI S.p.A

RCP MEDICO LIBERO PROFESSIONISTA CON ATTIVITA' AMBULATORIALE EXTRAMOENIA E ATTIVITA' SVOLTA IN REGIME LIBERO PROFESSIONALE ALL'INTERNO DI STRUTTURE SANITARIE PUBBLICHE, ACCREDITATE O PRIVATE E/O MEDICO CONVENZIONATO S.S.N.

Numero polizza 014029779084

Periodo validità: dal 13/09/2023 al 13/09/2024

RCP massimale 1,000,000,00 € per ogni periodo assicurativo annuo con il sottolimito di Euro 1.000.000,00 per ogni sinistro.

RCO massimale 516.000,00 € per ogni sinistro con un sottolimito per persona pari a Euro 516.000,00.

Franchigia frontale applicata ////

Compagnia assicurativa UnipolSAI

Numero polizza 1/58074/60/762775974

Periodo validità: dal 05/05/2024 al 05/05/2025

RCT massimale 500,000,00 €

Franchigie ////

CE.RI.M. SPORT S.R.L.	CARTA DEI SERVIZI	CDS
-----------------------	-------------------	-----

**Modulo segnalazione reclamo**

<p><b>CERIM SPORT</b>          Data _____</p>
<p>Io sottoscritto _____ Nato a _____          Il _____ Indirizzo _____          Città _____ Telefono _____          Mail _____</p>
<p><b>Prestazione richiesta:</b></p>
<p><b>Desidero rivolge alla società CERIM SPORT il presente reclamo:</b></p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

Il sottoscritto dichiara di prestare il proprio consenso all'utilizzo dei dati personali solo ed esclusivamente nell'ambito della procedura riferita alla presente segnalazione ai sensi dell'art. 10 della legge 196/2003 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali".

Firma

.....

**N.B. La segnalazione può essere presentata anche in forma anonima.**

*Da compilare a cura del personale della Società- Scheda di reclamo num. \_\_\_\_\_*

<b>CE.RI.M. SPORT S.R.L.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>CDS</b>
------------------------------	--------------------------	------------

<b>Tariffario</b>
-------------------

Laser CO2	25 €
Ultrasuoni	20 €
Tens	20 €
Elettrostimolazioni	20 €
Ionoforesi	20 €
Diatermia	20 €
Pressoterapia	20 €
Magnetoterapia a solenoidi	20 €
Tecarterapia	30 €
Tecar con mobilizzazione	40 €
Kinesi in acqua	25 €
Kinesi in acqua assistita	40 €
Idroterapia	25 €
Mobilizzazione	30 €
Kinesi	20 €
Kinesi assistita	25 €
Massaggio	30 €
Pacchetto rinforzo muscolare	100 € (8 sedute)

Le terapie abbinate nella stessa seduta sono soggette ad uno sconto pari del 20%

Per trattamenti prolungati la spesa viene calcolata con pacchetti di terapia globali per dare al paziente una indicazione di spesa preventiva.

<b>CE.RI.M. SPORT S.R.L.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>CDS</b>
------------------------------	--------------------------	------------

## **INFORMATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI ART.13 GDPR 679/2016**

Gentile Interessato,

con la presente La informiamo che, per l'instaurazione e l'esecuzione dei rapporti contrattuali e/o economici con Voi in corso, la scrivente può acquisire alcune informazioni considerati "Dati personali" dal Regolamento Privacy UE679/2016 come sotto specificato.

La legge in oggetto prevede innanzitutto che chi effettua trattamenti di dati personali è tenuto ad informare il soggetto interessato su quali dati vengano trattati e su taluni elementi qualificanti il trattamento. Esso deve inoltre avvenire con correttezza liceità e trasparenza, tutelando la Vostra riservatezza ed i Vostri diritti. In ossequio a tale norma e considerato che la trasparenza e la correttezza nei confronti dei clienti è parte fondante della nostra attività Vi forniamo le seguenti informazioni

I dati personali Suoi raccolti e trattati sono i seguenti:

- Dati identificativi (nome, cognome, telefono, posta elettronica, indirizzo, ecc.);
- Altri dati anche di natura "sensibile" o "giudiziaria" quando ciò sia necessario per svolgere l'attività sanitaria
- Dati clinici (patologie, malattie, farmaci, etc.)

I suddetti dati potranno essere comunicati ad altri enti pubblici e privati soltanto nei casi previsti dalle leggi e regolamenti vigenti.

I dati non saranno in nessun caso trasferiti all'estero.

La finalità del trattamento sono quelle richieste e quelle ad esse strettamente correlate, tutte rientranti tra le attività e i trattamenti forniti, tra cui le attività amministrative e cliniche, così come definite dalla normativa vigente e dai connessi regolamenti e leggi nazionali e regionali, per le quali vengono raccolti solo i dati strettamente necessari.

Il trattamento è obbligatorio ed essenziale al fine di adempiere sia alla richiesta di prestazione sanitaria da lei avanzata sia ai procedimenti amministrativi richiesti, che altrimenti non potrebbero aver luogo. La base giuridica che giustifica il trattamento dei dati è rappresentata dall'adempimento ad obblighi di legge.

Il periodo di conservazione: i dati saranno conservati per il periodo di tempo strettamente necessario alle finalità, nel rispetto degli obblighi normativi di legge.

I dati da Lei forniti sono solo quelli strettamente necessari e sono trattati con strumenti sia cartacei sia informatici, nel rispetto dei principi e delle regole concernenti le misure minime di sicurezza per evitare rischi di perdita, distruzione o accesso non autorizzato.

I trattamenti effettuati non prevedono un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione di cui all'articolo 22, paragrafi 1 e 4 del Regolamento.

Titolare del trattamento dei Suoi dati è CE.RI.M. SPORT S.r.l., Piazzale della Repubblica 1 – Figline Valdarno(FI), che ha personalità giuridica autonoma ed è legalmente rappresentata dal Legale Rappresentante Sig.ra Manuela Pesci.

La scrivente Società ha nominato quali DPO (Data Protection Officer)

- il/la Sig./Sig.ra Manuela Pesci

a cui può rivolgersi per avere informazioni e inoltrare richieste circa i suoi dati o per segnalare disservizi o qualsiasi problema eventualmente riscontrato.

I Suoi diritti

Ha il diritto di chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai Suoi dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi, la limitazione dei trattamenti che La riguardano, il diritto di opporsi al loro trattamento, oltre al diritto, nel caso di dati trattati informaticamente, alla portabilità dei dati ed ad opporsi ad un trattamento automatizzato degli stessi, compresa la profilazione.

<b>CE.RI.M. SPORT S.R.L.</b>	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>CDS</b>
------------------------------	--------------------------	------------

Ha inoltre il diritto di proporre un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, seguendo le procedure e le indicazioni pubblicate sul sito web ufficiale dello stesso.

L'esercizio dei diritti non è soggetto ad alcun vincolo di forma ed è gratuito.

I Suoi diritti sono elencati nel dettaglio nei seguenti articoli del Regolamento UE 2016/679:

Articolo 15 Diritto di accesso dell'interessato

Articolo 16 Diritto di rettifica

Articolo 17 Diritto alla cancellazione («diritto all'oblio»)

Articolo 18 Diritto di limitazione di trattamento

Articolo 20 Diritto alla portabilità dei dati

Articolo 21 Diritto di opposizione

Articolo 22 Processo decisionale automatizzato relativo alle persone fisiche, compresa la profilazione

Articolo 23 Limitazioni

NOTA: Il testo completo del Regolamento in Italiano è reperibile sul sito del Garante della Privacy.

Ringraziandola per la Sua cortese attenzione, Le porgiamo i nostri distinti saluti.

Titolare del trattamento  
**CE.RI.M. SPORT SRL**