



Centro di Medicina dello Sport

Taranto

Direttore Sanitario Dott. Luigi Santilio

CARTA DEI SERVIZI



Centro di Medicina dello Sport - Taranto srl
Via Lazio, 45 - 74121 Taranto
Tel. e Fax 099 7361876 - P. IVA 01836240737
www.medicinasportivataranto.it

INDICE

BENVENUTO	3
CHI SIAMO	4
DOVE OPERIAMO	5
STRUTTURA ORGANIZZATIVA	5
FINALITÀ	5
I PRINCIPI FONDAMENTALI CHE REGOLANO IL SERVIZIO	5
A CHI SONO RIVOLTI I NOSTRI SERVIZI	6
SERVIZI EROGATI	7
TARIFFARIO DELLE PRESTAZIONI	8
COME PRENOTARE	9
RICEVIMENTO/SEGRETERIA	9
DOCUMENTI DA PORTARE ALL'ATTO DELLA VISITA	10
INFORMAZIONI UTILI	10
CUSTOMER SATISFACTION	11
QUESTIONARIO DI GRADIMENTO	12
SCHEDA OSSERVAZIONI / SUGGERIMENTI / RECLAMI	13
DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE	15

Benvenuto

La presente Carta dei Servizi, di facile consultazione, è rivolta all'Utenza e si propone di illustrare le caratteristiche strutturali, i Servizi offerti, l'organizzazione e le modalità di funzionamento del Centro di Medicina dello Sport di Taranto e dei relativi ambulatori polispecialistici.

Certi di aver reso più agevole la fruizione da parte Sua di quanto offerto, La ringraziamo per averci scelto e ci auguriamo di poterLe offrire un servizio di qualità in linea con le Sue aspettative.

La Direzione

Chi siamo

Il Centro di Medicina dello Sport di Taranto, recentemente ristrutturato secondo i requisiti tecnici, organizzativi e strutturali previsti dai Regolamenti Regionali vigenti, è uno dei due Centri della Federazione Medico-Sportiva Italiana (F.M.S.I.) accreditati con il Servizio Sanitario Regionale Puglia.

Il Centro opera con il proprio ambulatorio polispecialistico, con l'obiettivo di promuovere l'esercizio motorio e sportivo come prevenzione e tutela sanitaria degli atleti di qualsiasi età e di chi ha ben chiara l'importanza dell'attività fisica ed è interessato ad uno stile di vita salutare.

Esso rappresenta una realtà sanitaria di moderna concezione dotata di risorse tecnologicamente avanzate e di una équipe multidisciplinare e multiprofessionale in grado di assicurare servizi sanitari di elevato standard qualitativo.

Medici di diverse discipline, psicologi, fisioterapisti, infermieri, operano nel contesto di una realtà ben organizzata che pone al centro del proprio interesse il rapporto con l'Utente.

Cenni Storici

Il Centro di Medicina dello Sport di Taranto nasce come organo periferico del Coni nella sede di Palazzo Zicari, in Viale Virgilio 54, con il dott. Antonio Simonetti in qualità di Delegato Provinciale della FMSI e Direttore del Centro.

Nel 1986 subentrò alla Direzione il Dott. Francesco Santilio, figlio del compianto dott. Luigi Santilio ex presidente del Taranto calcio negli anni '50, che mostrò sin da subito l'interesse pionieristico di unire alla Medicina dello Sport anche la Psicologia dello Sport.

Nel 1988 egli creò, in aggiunta al Centro di Medicina dello Sport, l'Associazione dei Medici Sportivi di Taranto composta da 20 Soci Ordinari Specialisti in Medicina dello Sport e Soci Aggregati specialisti in branche affini.

Trasformatasi successivamente in Associazione Medico Sportiva Dilettantistica di Taranto, il dott. Francesco Santilio ne fu eletto Presidente.

Nel 1989 Il Dott. F. Santilio ottenne l'inserimento della visita medico sportiva nel capitolo Prevenzione promuovendo una convenzione tra FMSI e Regione Puglia. Ciò consentì a tutti i minori di usufruire della gratuità della visita medico sportiva, presidio essenziale per salvare giovani vite ed avviarle con sicurezza all'attività sportiva.

Degna di nota è anche la collaborazione del Centro di Medicina dello Sport con la FMSI in ambito scientifico-divulgativo. Tra i numerosi Congressi organizzati dal dott. Francesco Santilio si ricorda quello relativo a "Adolescenza e Sport" svoltosi nel 1993 presso l'Hotel Delfino di Taranto alla presenza delle più alte autorità locali e federali.

Nel 2012 la Presidenza dell'Associazione Medico Sportiva passa al figlio Dott. Luigi Santilio che continua ed incrementa la collaborazione scientifica con la FMSI (Studio Epidemiologico dell'Atleta, Studio ECG dell'Atleta) e crea collaborazioni con le Università La Sapienza di Roma, Statale di Milano, le Università di Ferrara, di Pisa, di Kosice (Slovacchia) ed altre per l'accoglienza di Tirocinanti studenti di Medicina e di Scienze Motorie.

Infine, in continuità con il principio ispiratore iniziale di unire la Psicologia alla Medicina dello Sport, il dott. Luigi Santilio realizza con successo nel 2020 un Master annuale in Psicologia dello Sport e delle Attività Motorie sotto la direzione scientifica del dott. Marco Sammarco.

Dove operiamo

Il Centro di Medicina dello Sport è sito in Taranto, Via Lazio 45, III piano, in posizione centrale e facilmente raggiungibile, a poca distanza da Viale Magna Grecia e Viale Liguria.

Privo di barriere architettoniche, dispone di un'ampia superficie, di circa 600 m², destinata ad accogliere l'utenza in ambienti idonei, anche sotto il profilo della sicurezza sul lavoro, dedicati alle varie attività medico-specialistiche ed amministrative.

Struttura organizzativa

Il Direttore Sanitario ed il Responsabile Amministrativo operano all'interno della Struttura in stretta collaborazione nel rispetto delle singole competenze e ne assumono la responsabilità complessiva fornendo a tutto il Personale dipendente e a rapporto di consulenza le direttive principali per l'organizzazione sanitaria.

Finalità

Il Centro di Medicina dello Sport è rivolto ad una vasta platea di utenza offrendo un'ampia gamma di prestazioni sanitarie specialistiche.

Il nostro obiettivo cardine è rappresentato dalla prevenzione di patologie mediche mediante la promozione, a livello territoriale e di tutte le categorie sociali, dell'attività sportiva e dell'esercizio fisico, in conformità alle disposizioni della Federazione Medico Sportiva Italiana (F.M.S.I.)

Il Centro ha come valori fondanti:

- Tutela sanitaria di chi pratica attività sportiva ed in generale di chi persegue l'obiettivo del proprio benessere psico-fisico.
- Esercizio delle funzioni di prevenzione, consulenza e controllo medico-specialistico a favore di Enti pubblici e privati e di chiunque ne faccia richiesta.
- L'attenzione alla qualità della vita degli atleti ed il monitoraggio di eventuali patologie.
- Migliorare la prestazione psicofisica dell'utenza e degli sportivi
- La costruzione di un rapporto con l'utente personalizzato e vicino alle esigenze di ciascuno.
- Favorire i rapporti tra gli atleti e la rete istituzionale dei servizi.
- L'organizzazione di percorsi di formazione finalizzati a elevare il livello qualitativo dei servizi, la professionalità del personale e dei professionisti impegnati nel settore sportivo.
- La verifica continua dei vari processi al fine di ricavare indicazioni utili per una ottimale gestione dei medesimi.

I principi fondamentali che regolano il Servizio

Il Centro di Medicina dello Sport indirizza la sua attività quotidiana nel rispetto dei seguenti Principi fondamentali:

- ❖ **Eguaglianza** dei diritti degli utenti, intesa come libero ed eguale accesso ai servizi per tutti.
- ❖ **Imparzialità** intesa come un costante impegno, da parte dei soggetti erogatori dei servizi, ad ispirare i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di giustizia, obiettività ed imparzialità.
- ❖ **Continuità** nel garantire un'erogazione regolare delle prestazioni;
- ❖ **Partecipazione** intesa come informazione, consultazione, monitoraggio, personalizzazione nella realizzazione di piani individuali, informando sugli obiettivi di benessere e creando un clima di collaborazione e fiducia tra utenza e operatori.
- ❖ **Efficacia ed efficienza** del servizio, come impegno costante a orientare l'attività dell'organizzazione verso il raggiungimento dei su citati obiettivi di salute e di benessere psicofisici degli utenti.

A chi sono rivolti i nostri Servizi

Il Centro si rivolge non solo all'utenza sportiva professionistica e dilettantistica, ma anche a coloro che, a scopo preventivo o per patologie esistenti, debbano essere avviati all'attività fisica, meglio se accompagnata da consulenza nutrizionale.

Il Servizio di Psicologia e Psicoterapia, è rivolto, secondo modalità specialistiche differenziate, tanto ad atleti dilettanti e professionisti quanto all'utenza amatoriale o non iscritta a società sportive.

Il Centro di Medicina dello Sport interagisce con altre strutture sanitarie e universitarie, in particolare con quelle in cui operano i propri Responsabili dei vari settori specialistici, allo scopo di coprire una più alta gamma di esigenze.

La professionalità del Personale e la dotazione di attrezzature ed impianti tecnologicamente avanzati garantiscono ai nostri Utenti servizi di prevenzione, diagnostica, assistenza e riabilitazione di elevato livello qualitativo.

Servizi erogati

A. GENERALITÀ

Il Centro di Medicina dello Sport, avvalendosi della collaborazione di medici di diverse discipline, psicologi, fisioterapisti ed infermieri, ricopre la gamma di prestazioni sanitarie di seguito indicata:

- Rilascio **certificati di idoneità** sportiva agonistica e non agonistica e per la partecipazione a concorsi pubblici e privati.
- **Consulenze medico specialistiche** di cardiologia, neurologia, oculistica, otorinolaringoiatria, ortopedia e fisiatria.
- **Consulenza nutrizionale** con impostazione di dieta personalizzata su base bioimpedenziometrica.
- **Servizio di psicologia dello sport** per preparazione mentale degli atleti amatoriali e di élite (mental training, mental coaching, recupero psicofisico da eventi traumatici), consulenza psicologica, psicologia clinica, psicoterapia.
- Prestazioni **fisioterapiche/riabilitative** (strumentali, rieducazione neuro-motoria e post-chirurgica).
- Prestazioni **infermieristiche**.

B. ELENCO DELLE PRESTAZIONI

- **Visite medico sportive:** agonistiche e non agonistiche (Dott. **L. SANTILIO** Dott. **A. VALENTINI**, Dott. **F. SANTILIO**)
- **Cardiologia:** Visita medica specialistica, ECG, Holter pressorio, Holter-ECG 24H, Ecocardiografia, Test Cardiovascolare da sforzo con cicloergometro, Test Cardiopolmonare (Dott.ssa **V. CHIARELLI**, Dott. **N. JOHN**, Dott. **N. SOSSI**)
- **Traumatologia:** Visita specialistica, ecografia muscolo-scheletrica, Handgrip test (Dott. **L. SANTILIO**)
- **Psicologia dello Sport, Psicologia Generale e Clinica, /Psicoterapia:** Servizi per il benessere psicofisico e la formazione destinati, in maniera specifica e differenziata, agli utenti, agli sportivi nel dilettantismo, ad atleti d'élite e a professionisti impegnati nel mondo dello sport (Dott. M. **SAMMARCO**, Dott.ssa E. **COFANO**, Dott.ssa C. **MISSANA**)
- **Ginnastica riabilitativa:** Prokin, ginnastica posturale, pilates, attività motoria, (Dott. **S. BLANDAMURA**)
- **Terapia fisica strumentale:** Tecar, Laser ND Y.A.G., Ultrasuonoterapia, Ionoforesi, Elettroterapia, Stimolazione magnetica funzionale (Tesla Care), Magnetoterapia, (Dott. **S. BLANDAMURA**). Onde d'urto focalizzate e radiali (Dott. **L. SANTILIO**)
- **Osteoterapia:** Visita specialistica, Terapia manuale (Dott. **L. SANTILIO**)
- **Nutrizione:** Visita specialistica, Impedenziometria, Dieta (Dott. **L. SANTILIO**)
- **Neurologia:** Visita specialistica, Elettroencefalogramma
- **Otorinolaringoiatria:** Visita specialistica, Audiometria (dott. **C. FRIGIOLA** e dott. **G. VALENTINI**)
- **Oculistica:** Visita specialistica (dott. **L. CATALDO**)
- **Visita medica generale** (dott. **F. SANTILIO** e **A. VALENTINI**)

Come prenotare

- Di persona presso lo sportello Ricevimento/Segreteria da lunedì a venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00;
- Telefonicamente al numero 0997361876 (2 linee telefoniche) nei giorni e ore su indicati;
- Sito internet all'indirizzo: www.medicinasportivataranto.it;
- Via e-mail all'indirizzo: centromedicinasporttaranto@gmail.com;

N.B. Nel caso di atleti tesserati con Associazioni, Società o Federazioni sportive la richiesta di visita Medico-Sportiva agonistica dovrà essere inoltrata a carico delle medesime sul Portale della Regione Puglia.

Ricevimento/Segreteria

Orari di apertura al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18,00

Funzioni svolte:

- Prenotazioni e comunicazioni varie all'utenza ed alle Società Sportive
- Accoglienza ed informazione (diretta, telefonica o per posta elettronica) relative alla Struttura ed ai servizi offerti
- Identificazione/controllo per l'accesso alla Struttura, ai Servizi e agli Uffici direzionali
- Accettazione
- Consegna modulistica
- Presa in carico di suggerimenti/osservazioni/reclami
- Gestione di pagamenti ed incassi
- Rilascio certificazioni e fatturazione ai clienti

Documenti da portare all'atto della visita

- Documento di riconoscimento
- Tessera sanitaria
- Eventuale richiesta di visita rilasciata dalla società sportiva di appartenenza
- Eventuale documentazione relativa all'invalidità civile o all'esenzione ticket
- Eventuale documentazione sanitaria e/o esami specialistici utili ai fini del trattamento assistenziale

Informazioni utili

Telefono / Fax: 0997361876

Sito internet: www.medicinasportivataranto.it

Indirizzo e-mail: centromedicinasporttaranto@gmail.com

Customer satisfaction

La politica di accoglienza del Centro, nell'ottica di un costante miglioramento del livello di qualità dei servizi offerti, comprende un monitoraggio degli obiettivi prefissati.

A tale scopo è prevista la somministrazione agli utenti del seguente **questionario di gradimento** da compilare anche in forma anonima e da imbucare nell'apposita cassetta posta nel corridoio.

È inoltre possibile effettuare **segnalazioni, suggerimenti o reclami** in relazione ai servizi erogati compilando l'apposito modello allegato alla presente Carta da consegnare di persona o imbucare nella cassetta posta nel corridoio.

In relazione ai reclami, sarà cura della Direzione, dopo aver avviato idonea fase istruttoria, dare risposta qualora siano stati indicati il nome ed il recapito dello scrivente.

Il questionario di gradimento unitamente alle segnalazioni, ai suggerimenti ed agli eventuali reclami consentono di adeguare sempre più i nostri servizi alle aspettative del Cliente.

Questionario di Gradimento

Gentile Cliente La preghiamo di rispondere alle seguenti domande per migliorare il livello di qualità del nostro Centro. Il questionario può essere compilato in forma anonima qualora non sia richiesta una risposta da parte della Direzione del Centro.

Inserisca il questionario nell'apposita cassetta collocata nel corridoio del Centro.

Prestazioni effettuate:

Certificazioni e visite mediche

Assistenza riabilitativa

Ottima Buona Sufficiente Scarsa

Cortesia del Personale dell'Accettazione/Segreteria _____

Sensibilità ed efficienza del personale nel rispondere in modo chiaro e completo alle Sue esigenze _____

Informazioni ricevute dal personale medico su diagnosi e cure _____

Assistenza Medica _____

Assistenza Riabilitativa _____

Assistenza Infermieristica _____

Condizioni igieniche della Struttura _____

Fasce orarie di apertura _____

Tempi di consegna di certificazioni/referti _____

Quanto volentieri consiglierebbe questo Centro ad un familiare, amico e/o collega? _____

Come considera nel complesso la qualità dei servizi? _____

Eventuali osservazioni e suggerimenti

Informazioni facoltative (indispensabili se si desidera risposta)

Nome e cognome: _____ Telefono: _____

Indirizzo: _____

Data e ora di avvenuto accesso al Centro: _____

Scheda Osservazioni / Suggerimenti / Reclami

Gentile Cliente,

con questa scheda Lei ha l'opportunità di esprimere le Sue osservazioni e i Suoi suggerimenti o di presentare un formale reclamo per eventuali disservizi riscontrati nel corso di un Suo accesso alla Struttura.

Tale documento può essere consegnato direttamente alla Direzione Sanitaria di questo Centro o posto nell'apposita cassetta ubicata nel corridoio.

Pur essendo consentito l'anonimato, le Sue generalità in calce alla presente, unitamente alle indicazioni riferite alla prestazione resa (giorno, ora e nome dell'operatore) costituiscono elementi indispensabili per svolgere un'indagine mirata e giungere alla comprensione del problema esposto oltre che per mettere in atto le modifiche necessarie per evitare il ripetersi dell'inconveniente segnalato.

Le informazioni acquisite attraverso la presente saranno trattate nel pieno rispetto del Decreto Legislativo 196/2003 e sue modifiche ed integrazioni (Codice Privacy).

Grazie della collaborazione.

Il Direttore Sanitario

RECLAMO

SUGGERIMENTO

OSSERVAZIONE

Il sottoscritto _____

Nato a _____ il _____

Residente in _____

Comune _____ Provincia _____

Telefono _____ email _____

segnala quanto segue per conto di:

sé stesso _____

o del Minore _____

Prestazione effettuata _____

Data e ora in cui si è verificato l'episodio _____

Operatori coinvolti nell'evento _____

Descrizione dell'evento _____

Indirizzo presso il quale si desidera ricevere la risposta:

Nome _____ Cognome _____

Via _____ Civico _____

Comune _____ CAP _____

Provincia _____

Io sottoscritto, ai sensi del gdpr 2016/679, concernente la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali fornisco il mio consenso a codesta Struttura Sanitaria ai fini della gestione del contenuto della presente scheda con i miei dati personali e particolari.

Data segnalazione _____ Firma _____

Diritti dell'Utente

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.

Il Paziente ha il diritto di ricevere un'informazione il più possibile riservata, rispettosa, comprensibile e puntuale sugli atti diagnostici e terapeutici cui sarà sottoposto, sui relativi tempi di effettuazione, sul loro significato e sui rischi connessi, sugli effetti secondari e le controindicazioni, sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguiti in altre strutture.

Il Paziente ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso informato e consapevole, prima di essere sottoposto a terapie, interventi, indagini diagnostiche impegnative che comportino un certo rischio.

Al Paziente è garantita la riservatezza sui dati relativi al suo stato di salute.

Il Paziente ha diritto alla tutela della propria intimità e riservatezza durante l'espletamento delle attività mediche, fisiatriche, infermieristiche che lo riguardano.

Il Paziente ha il diritto di avanzare reclamo, in caso di disservizio, utilizzando il questionario predisposto allo scopo da imbucare nell'apposita cassetta o da consegnare, in casi particolarmente gravi, alla Direzione Sanitaria.

Doveri dell'Utente

L'accesso ad una struttura sanitaria richiede un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Pazienti.

Il Paziente deve assicurare la piena disponibilità a collaborare con il personale medico e sanitario.

Il Paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.

Il Paziente è tenuto a rispettare gli orari delle attività sanitarie stabiliti dalla Direzione al fine di non intralciare lo svolgimento del lavoro.

Nel Centro è vietato fumare.

(L'osservanza di tale disposizione è sancita per Legge).

Come raggiungerci

Con mezzo privato: utilizzando Google Maps

Dalla stazione ferroviaria: linea autobus n. 8, 14 e 16.

