

CARTA *DEI SERVIZI*



Sistema Sanitario



Regione
Lombardia



FMSI FEDERAZIONE MEDICO
SPORTIVA ITALIANA

Collaborating Center



Rev. 08



ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



Premessa

La presente carta dei servizi ha lo scopo di illustrare brevemente le caratteristiche del Centro di Medicina dello Sport PANATHLETICON, al fine di aiutare gli utenti a conoscere la struttura e rendere più comprensibili ed accessibili i servizi.

Tale Carta non riveste valore di pubblicità, ma di esplicitazione del servizio offerto.

1. Presentazione dell'azienda e principi fondamentali

1.1 Chi siamo

Il centro di Medicina dello Sport PANATHLETICON srl rappresenta un punto di riferimento per gli sportivi e per tutti coloro che praticano o intendono praticare attività fisica di ogni tipo e ad ogni livello. PANATHLETICON è una società specializzata in servizi inerenti la Medicina dello Sport, diretti alla prevenzione, alla certificazione, alla diagnosi, all'assistenza e terapia nei confronti di chi pratica attività sportive.

I suoi medici specialisti in Medicina dello Sport offrono un'assistenza specialistica altamente qualificata in diverse aree della medicina e si dedicano quotidianamente a tutti coloro che, anche grazie allo sport, desiderano aumentare il loro stato di benessere.

L'esperienza maturata in questo ultimo decennio ha permesso, grazie alla collaborazione di professionisti (personale medico e paramedico) di provata capacità ed esperienza, di realizzare un miglioramento continuo in termini di efficienza, prezzo, affidabilità, prestazioni ed immagine come chiave di continua crescita.

PANATHLETICON è società convenzionata con la **Federazione Medico Sportiva Italiana (FMSI)** e con la scuola di specializzazione in medicina dello sport dell'**Università degli Studi di Brescia**; è inoltre uno dei 18 Collaborating Centers della **Federazione Internazionale di Medicina dello Sport (FIMS)**.

L'avvenuta realizzazione di un sistema di qualità attraverso la **certificazione ISO 9001:2008**, è ritenuto uno strumento idoneo ad assicurare il livello definito delle prestazioni ed il loro costante miglioramento tramite il perseguimento di standard qualitativi sempre più elevati, almeno equiparabili a quello dei più qualificati centri europei, adeguandoli all'evolversi dei protocolli, delle tecnologie e curando l'organizzazione affinché gli standard man mano raggiunti vengano mantenuti nel tempo.

1.2 L'accreditamento presso l'ATS di Brescia

PANATHLETICON è società accreditata presso la **Regione Lombardia (ATS di Brescia)**.

Il rapporto istituzionale con l'ATS (ex ASL) si manifesta attraverso invio dei flussi mentre, periodicamente, le comunicazioni dell'ENTE costituiscono preziose indicazioni per il miglioramento continuo del servizio reso all'utenza. La relazione è dunque continuativa e costante.



ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



1.3 I nostri valori

PANATHLETICON srl promuove in particolare valori descritti in seguito e chiede a tutte le persone che lavorano per l'azienda e che la rappresentano di aderire ai principi, ponendo in essere comportamenti coerenti ed in linea con il rispetto delle regole aziendali e delle leggi dello Stato.

Impegno all'eccellenza: si impegna a perseguire la massima qualità possibile in ogni aspetto della propria professionalità: dalle visite mediche realizzate con cura, puntualità e precisione da uno staff preparato e competente al rapporto con l'utenza a livello commerciale, amministrativo, relazionale.

Affidabilità: si impegna ad agire in modo leale, corretto e credibile in ogni funzione, prestazione o rapporto professionale

Continuità: si impegna a creare e mantenere le condizioni per garantire la continuità e la regolarità nel tempo dei servizi offerti e a ridurre al minimo i disagi per gli utenti qualora si verificassero disservizi per cause di forza maggiore.

Responsabilità: si impegna a compiere azioni concrete per la realizzazione di quanto desiderato dagli utenti offrendo a ciascuno servizi adeguati alle proprie esigenze.

Trasparenza e diritto di scelta: si impegna a dare informazioni chiare, puntuali e trasparenti in merito ai servizi offerti in modo che l'utente possa scegliere liberamente e con consapevolezza.

Efficienza ed efficacia: si impegna a perseguire un continuo miglioramento della qualità del servizio adottando procedure atte a garantire efficienza ed efficacia alla propria attività. PANATHLETICON srl attua un costante monitoraggio del livello di qualità del servizio offerto ed è certificata secondo le norme ISO 9001:2000.

Imparzialità ed eguaglianza: si impegna ad astenersi da qualsiasi comportamento discriminatorio in relazione alla razza, all'origine etnica o territoriale, al sesso, all'età, alla religione, alle opinioni politiche o filosofiche.

Riservatezza: si impegna a tutelare, anche attraverso i propri collaboratori, i dati e le informazioni riguardanti le persone fisiche o giuridiche che entrano in contatto con la Società.

2. Servizi forniti

2.1I nostri utenti

I servizi di PANATHLETICON srl si rivolgono a tutti i praticanti attività motorie (agonisti e non agonisti, tesserati e non tesserati alle Federazioni sportive nazionali, alle Discipline associate, agli Enti di promozione sportiva riconosciuti dal CONI) che in maniera individuale o collettiva praticano attività sportiva.

2.2I nostri professionisti

Il Direttore Sanitario di PANATHLETICON srl è il Prof. Dott. Arsenio Veicsteinas, specialista in Medicina dello Sport.

L'equipe Medico Sportiva di PANATHLETICON è altamente qualificata e costituita da: Medici Specialisti in Medicina dello Sport, in Cardiologia, in Fisiatria, in Scienze dell'Alimentazione, in Otorinolaringoiatria, in Oculistica, in Ortopedia, in Neurologia, in Medicina Legale e delle Assicurazioni e da personale infermieristico. In particolare:

Dott. Maurizio Casasco: Medico Specialista in Medicina dello Sport
Dott. Ugo Luciani: Medico Specialista in Medicina dello Sport
Dott. Fabio Faiola: Medico Specialista in Medicina dello Sport
Dott.ssa Antonella Cotugno: Medico Specialista in Medicina dello Sport
Dott. Alberto Gheza: Medico Specialista in Medicina dello Sport
Dott.ssa Linda Bitto: Medico Specialista in Medicina dello Sport
Dott. Jacopo Bernieri: Medico Specialista in Medicina dello Sport
Dott. Gaetano Bianchi: Medico Specialista in Cardiologia
Dott. Mario Cefis: Medico Specialista in Cardiologia e Scienze dell'Alimentazione
Dott.ssa Francesca Casigli: Medico Specialista in Otorinolaringoiatria
Dott.ssa Elena Bazzoli: Medico Specialista in Neurologia
Dott.ssa Anna Cancarini: Medico Specialista in Oculistica
Dott. Giovanni Li Bassi: Medico Specialista in Ortopedia
Dott. Franco Pesciatini: Medico Specialista in Fisiatria, Dietologia e Cardiologia
Dott.ssa Paola Bin: Medico Specialista in Medicina Legale e delle Assicurazioni
Dott. Francesco De Ferrari: Medico Specialista in Medicina Legale e delle Assicurazioni
Dott. Paolo Marzollo: Medico Specialista in Cardiologia

2.3I nostri servizi

Le principali tipologie di servizi realizzati consistono in:

- VISITE MEDICO-SPORTIVE DI ACCERTAMENTO E CERTIFICAZIONE DI IDONEITA' ALLA PRATICA SPORTIVA AGONISTICA;

- VISITE MEDICO-SPORTIVE DI ACCERTAMENTO E CERTIFICAZIONE DI IDONEITA' ALLA PRATICA SPORTIVA NON AGONISTICA (GIA' STATO DI BUONA SALUTE);
- CERTIFICATO DI IDONEITA' ALLA PRATICA DI ATTIVITA' LUDICO-MOTORIA;
- CERTIFICATO DI IDONEITA' ALLA PRATICA SPORTIVA DI PARTICOLARE ED ELEVATO IMPEGNO CARDIOVASCOLARE;
- VISITE SPECIALISTICHE (CARDIOLOGIA, DIETOLOGIA, TRAUMATOLOGIA...).

2.4 La visita di idoneità agonistica

Le certificazioni di idoneità agonistica vengono effettuate esclusivamente da Medici Specialisti in Medicina dello Sport con l'esecuzione, all'interno della struttura, di tutti gli esami previsti e delle visite specialistiche integrative compreso l'esame delle urine. Tale visita dura di norma 15 minuti ed, essendo eseguita su prenotazione, non prevede attese per il pubblico se non di pochi minuti.

Normalmente il percorso della visita è costituito da diversi momenti:

- a. Accoglienza
- b. Compilazione dei moduli con indicazioni dei dati personali
- c. Consegna delle urine
- d. Misurazione della statura (in cm)
- e. Misurazione del peso corporeo (in Kg)
- f. Esame della vista
- g. Visita clinica generale
- h. Misurazione della pressione a riposo
- i. Esame spirometico
- j. ECG a riposo
- k. ECG durante e dopo sforzo
- l. Misurazione della pressione arteriosa
- m. Valutazione finale

Vi sono poi gli esami integrativi specifici per sport particolari.
L'età agonistica è definita dalle rispettive Federazioni Sportive.

Durante la visita avviene anche la raccolta del consenso informato.

L'acquisizione del consenso informato, oltre ad essere un dovere nei confronti degli assistiti, non ha solo la mera funzione di tutela medico-legale per il medico, ma può costituire l'occasione per stabilire un'autentica relazione tra medico e paziente, invece di una relazione caratterizzata da una impersonale e meno impegnativa risposta tecnologica alla malattia.

Tipologie di visite

Le tipologie di visite agonistiche effettuate sono quelle individuate dai Decreti Ministeriali 18.02.82 e 04.03.93.

Destinatari di tale certificazione sono esclusivamente gli atleti tesserati delle Federazioni Sportive del CONI, del CIPO o degli Enti di promozione sportiva aventi la qualifica di agonista.

Il certificato di idoneità viene rilasciato in duplice copia, una per l'atleta ed uno per la società sportiva su un modulo fornito dalla ASL di competenza, numerato progressivamente e riportante in alto a destra gli estremi di autorizzazione della struttura. Di ogni visita viene compilata la prevista scheda di valutazione clinica secondo il modello fornito dalla Regione Lombardia.

Le certificazioni agonistiche si suddividono in:

- tipo A
- tipo B
- visite per atleti diversamente abili aderenti al Comitato Italiano Paraolimpico

Le visite di tipo A si riferiscono agli sport a bassa componente cardiovascolare e prevedono l'esecuzione di:

- raccolta dell'anamnesi con particolare riguardo all'attività fisica
- visita generale con rilievo del visus corretto e non corretto, della percezione della voce sussurrata, delle principali misure antropometriche
- elettrocardiogramma a riposo
- esame fisico chimico delle urine

Per alcuni sport sono previsti esami integrativi da parte di specialisti quali neurologo od ORL e l'esecuzione di esami quali l'audiometria.

L'Elettroencefalogramma, obbligatorio solo alla prima affiliazione per alcuni sport (motoristici, sci alpino discesa libera, pugilato, paracadutismo ecc.) deve essere eseguito a cura dell'atleta ed il referto consegnato all'accettazione perché ne venga fatta copia da conservare nella scheda di valutazione clinica restituendone l'originale.

Le visite di tipo B si riferiscono agli sport ad alta componente cardiovascolare e prevedono l'esecuzione di:

- visita generale con rilievo del visus corretto e non corretto, della percezione della voce sussurrata, delle principali misure antropometriche;
- elettrocardiogramma a riposo e dopo sforzo;
- spirometria in grado di valutare i parametri statici e dinamici eseguita secondo le linee guida della FMSI e della Società Italiana di Pneumologia dello Sport;
- esame fisico chimico delle urine.

Per alcuni sport sono previsti esami integrativi da parte di specialisti quali neurologo, otorinolaringoiatra ed oculista e l'esecuzione di esami quali l'audiometria.

L'elenco degli sport, suddiviso per tipologia di visita, è presente sul sito www.cds-brescia.it.

Le visite per atleti diversamente abili aderenti al Comitato Italiano Para olimpico.

Queste visite traggono origine come destinatari e come modalità di esecuzione dal Decreto Ministeriale 04.03.93. Gli atleti interessati sono quelli aderenti al Comitato Para olimpico Italiano o agli EPS con la qualifica di agonista.

Accesso alle prestazioni

Per la visita di idoneità agonistica è necessario portare:

- » la richiesta di certificazione medico sportiva timbrata e firmata in originale dalla società richiedente;
- » la tessera sanitaria ed il codice fiscale;
- » il certificato dell'anno precedente (copia dell'atleta);
- » la documentazione sanitaria personale, con eventuali accertamenti eseguiti in precedenza per facilitare la corretta valutazione dello stato di idoneità sportiva;
- » il documento di riconoscimento;
- » la scheda anamnestica che, nel caso di atleta minorenni, deve essere firmata dai genitori.

Per gli atleti minorenni e per i disabili, considerati agonisti dalle federazioni o enti di promozione di appartenenza, la prestazione è gratuita. Il certificato ha durata di 12 mesi e, per i minorenni, è possibile effettuare la visita solo il mese antecedente alla scadenza.

Gli atleti maggiorenni dovranno provvedere al pagamento dell'importo secondo tariffario regionale.

Normalmente la consegna del Certificato avviene al termine della visita al diretto interessato oppure nei 2/3 giorni successivi alla visita, a seguito di referto cardiologico, se necessario.

2.5 La visita di idoneità non agonistica

La visita di idoneità non agonistica (D. Lgs 24 aprile 2013) è obbligatoria per i seguenti soggetti:

- a. alunni che svolgono attività fisico-sportive organizzate dagli organi scolastici nell'ambito delle attività parascolastiche;
- b. coloro che svolgono attività organizzate dal CONI, da società sportive affiliate alle federazioni Sportive Nazionali, alle discipline associate, agli Enti di promozione sportiva riconosciuti dal CONI, che non siano considerati atleti agonisti ai sensi del decreto ministeriale 18 febbraio 1982;
- c. coloro che partecipano ai giochi sportivi studenteschi nelle fasi precedenti a quella nazionale.

L'accesso a questa tipologia di visita avviene dietro presentazione di richiesta nominativa da parte della Società Sportiva, della Scuola o Istituto Scolastico per la partecipazione ai Giochi della Gioventù per le fasi non nazionali.

La prestazione è erogata dietro pagamento di una tariffa da € 25,00 a € 30,00.

2.6 La pratica sportiva ludico-motoria e quella di particolare ed elevato impegno cardiovascolare

L'attività ludico-motoria è quella praticata da soggetti non tesserati alle Federazioni sportive nazionali, alle Discipline associate, agli Enti di promozione sportiva riconosciuti dal CONI, non occasionale, finalizzata al raggiungimento e mantenimento del benessere psico-fisico della persona, non regolamentata da organismi sportivi. Coloro che praticano attività ludico-motoria in contesti organizzati e autorizzati all'esercizio nel rispetto delle disposizioni normative vigenti devono sottoporsi a controlli medici periodici ai fini della certificazione attestante l'idoneità all'attività ludico-motoria. PANATHLETICON rilascia il certificato per la pratica sportiva ludico-motoria a seguito di idonea visita medica.

Particolari controlli medici devono essere fatti dai non-tesserati alle Federazioni sportive nazionali, alle Discipline associate, agli Enti di promozione sportiva riconosciuti dal CONI che intendono partecipare a manifestazioni sportive caratterizzate da particolare ed elevato impegno cardiovascolare quali: manifestazioni podistiche di lunghezza superiore a 20 km, granfondo di ciclismo, di nuoto, di sci di fondo o altre tipologie analoghe. PANATHLETICON rilascia il certificato per la pratica sportiva di particolare ed elevato impegno cardiovascolare a seguito di idonea visita medica.

2.7 La valutazione funzionale

PANATHLETICON si occupa della valutazione funzionale e della preparazione sportiva di atleti in numerose discipline sportive sia individuali sia di squadra e opera esclusivamente attraverso medici specialisti in Medicina dello Sport in grado di formulare protocolli di valutazione "personalizzati".

La valutazione funzionale consente di avere una dettagliata "fotografia" della condizione fisica del soggetto, conoscerlo, capire che "motore" si ha a disposizione, quali potenzialità esistono e com'è possibile affinarne le caratteristiche.

L'obiettivo dei test funzionali è quelli di valutare lo stato di forma di ogni sportivo (in relazione alla forza, velocità, accelerazione e potenza) per programmarne l'allenamento personalizzando i carichi di lavoro in base alle caratteristiche del soggetto e al suo contingente stato di forma.

E' possibile classificare i test di valutazione funzionale in 3 macroaree:

- ✓ test di valutazione cardio-polmonare,
- ✓ test di valutazione della forza e della resistenza muscolare
- ✓ test di valutazione posturale.

Gli sportivi, dopo una attenta valutazione funzionale cardiorespiratoria metabolica e muscolo scheletrica, vengono sottoposti a specifici test per valutare lo stato di efficienza fisica con analisi delle capacità aerobiche ,della forza ,della mobilità della postura, del rapporto fra massa grassa e massa magra.

Presso il centro di Medicina dello Sport PANATHLETICON è possibile effettuare molteplici test:

PANATHLETICON srl Via Aldo Moro, 14 25124 Brescia Tel. 030.2424969 Fax 030.2427368 www.panathleticon.it

Rev.08

Aggiornamento del 08/06/2017



ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



- Test per la determinazione del massimo consumo d'ossigeno (VO_{2max})
- Test per la determinazione del costo energetico della locomozione
- Test per la determinazione della curva velocità/lattato
- Test di valutazione biomeccanica (analisi del movimento e della postura)

2.8 Visite specialistiche

Presso il centro di Medicina dello Sport PANATHLETICON è possibile effettuare anche visite specialistiche eseguite su richiesta del singolo utente per problematiche connesse alla pratica di attività motorie e usufruire in modo tempestivo di terapie in caso di infortuni per intraprendere un percorso di guarigione specifico e mirato. Presso il centro sono disponibili i seguenti Medici Specialisti:

- Cardiologo
- Dietologo
- Fisiatra
- Neurologo
- Oculista
- Ortopedico
- Otorinolaringoiatra
- Specialista in scienze dell'alimentazione
- Specialista in Medicina Legale e delle Assicurazioni
- Specialista in Medicina dello Sport e Valutazione Funzionale

L'accesso per le visite specialistiche è libero secondo tariffario libero professionale. Di norma viene rilasciato esito scritto al termine della visita e degli eventuali accertamenti.



ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



3. Accessibilità

3.1 Come arrivare

PANATHLETICON srl si trova a Brescia in via Aldo Moro, 14 (Brescia Due). E' facilmente raggiungibile:

- Con i mezzi pubblici

Autobus - linee 2, 13 e 15 (fermata in via Cipro) e metropolitana – fermata Bresciadue o Lamarmora.

- Con l' auto

- Tramite autostrada Milano-Venezia uscita Brescia Ovest, prendere la tangenziale in direzione Lago di Garda, uscita Brescia Centro a destra e poi al secondo semaforo a sinistra (via Lamarmora).
- Tramite autostrada Piacenza-Brescia uscita Brescia Centro alla rotonda a sinistra. Poi al semaforo sempre dritti e alla rotonda a sinistra (Via Lamarmora).
- Tramite tangenziale Sud uscita Brescia Centro a destra poi al secondo semaforo a sinistra (via Lamarmora)
- Dal centro città, superare il cavalcavia Kennedy direzione sud, alle spalle del Cristal Palace.

E' servito da diversi parcheggi: davanti a PANATHLETICON SRL ci sono posti disponibili sia liberi, sia a pagamento (da lunedì a venerdì ore 9,00-13,00; 14,30-19,30); inoltre, è possibile usufruire del grande parcheggio libero in fondo a via Bettinzoli.

Il Centro di Medicina dello Sport è totalmente privo di barriere architettoniche e pertanto raggiungibile anche dai disabili.

3.2 Numeri telefonici

Segreteria

Tel. 030.2424969 – 030.2450819

Fax. 030.2427368

E-mail: info@panathleticon.it

Amministrazione

Tel. 030.2429612

Fax. 030.225272

E-mail: panathleticonsrl@pec.it

3.3 Orari:

Il centro di Medicina dello Sport PANATHLETICON (segreteria e ambulatori) è aperto:

- dal **lunedì al venerdì** dalle ore 9,00 alle 12,30 e dalle ore 14,30 alle 19,00
- il **sabato** dalle ore 9,00 alle 12,30 e dalle 14,30 alle 17,00 (*)

(*) In alcuni periodi dell'anno potrebbe non essere prevista l'apertura del sabato.

PANATHLETICON srl Via Aldo Moro, 14 25124 Brescia Tel. 030.2424969 Fax 030.2427368 www.panathleticon.it

Rev.08

Aggiornamento del 08/06/2017

3.4 Modalità di prenotazione

Le prenotazioni possono essere effettuate nelle seguenti modalità: allo **sportello** negli orari di segreteria oppure **telefonicamente** ai numeri 030.2424969 – 030.2450819 negli stessi orari. Si ricorda che gli utenti sono invitati a comunicare eventuali disdette di appuntamento, per ottimizzare il servizio ed i tempi di attesa. Qualora, per cause impreviste, vi siano problemi a garantire la visita nella data e/o nell'ora concordate con l'utente, la segreteria si fa carico di contattare tempestivamente gli utenti interessati per riprogrammare le visite.

Gli operatori addetti alle prenotazioni sono adeguatamente informati su:

- tipologie di prestazioni eseguite
- tipologie di certificazioni rilasciate
- orari di accessibilità
- documentazione necessaria per l'accesso alle prestazioni di tipo sanitario ed alle certificazioni rilasciate
- tempi e costi delle visite.

3.5 Modalità di pagamento

Gli importi relativi alle prestazioni effettuate possono essere versati direttamente alla cassa operante presso la struttura.

4. Standard di qualità e impegni verso l'utenza

Nell'ambito delle proprie attività, tutti i soggetti che prestano la propria attività presso PANATHLETICON devono operare nell'ambito delle leggi e regolamenti vigenti, uniformando il proprio comportamento ai valori di cui al punto 1.2.

I collaboratori devono astenersi dal tenere condotte che violino leggi, regolamenti e norme del CCNL loro applicato e, nell'agire, devono sempre considerare che è un dovere di tutti comportarsi con integrità e trasparenza.

4.1 I professionisti e la consulenza

Il principale obiettivo di PANATHLETICON è la completa soddisfazione della clientela che al centro si rivolge per specifiche necessità. Gli specialisti di PANATHLETICON sono a disposizione dell'utenza per ogni dubbio, curiosità o necessità di chiarimento anche indicando suggerimenti di educazione alimentare e di stili di vita non solo per migliorare le prestazioni sportive, ma per aumentare il benessere della persona. I medici, attraverso un costante aggiornamento tecnico-scientifico sulle tematiche inerenti il mondo dello sport, operano per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è quello di dare una risposta qualificata ai bisogni degli utenti.

L'esecuzione di ogni tipologia di visita avviene tenendo conto di:

- rispetto dei tempi previsti dai requisiti dell'accreditamento
- rispetto della privacy intesa non solo nella dimensione normativa del trattamento dei dati ma anche della sfera privata del cliente
- rispetto della indipendenza scientifica e professionale del medico visitatore.

4.2 L'assistenza medica

Presso il Centro PANATHLETICON sono predisposti strumenti di intervento e procedure per ridurre al minimo i rischi per i pazienti. Il personale è addestrato ad intervenire in casi di emergenza e tutelare la sicurezza dei pazienti.

4.3 La qualità del servizio dipende anche dall'utente

Tutti gli utenti del centro PANATHLETICON hanno il dovere di tenere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti e nel rispetto del personale medico e sanitario. Il rispetto deve essere rivolto, ovviamente, anche nei riguardi degli ambienti e delle attrezzature della struttura. Il paziente ha il dovere di collaborare con il personale medico, infermieristico e tecnico, dimostrando di avere fiducia verso il personale sanitario, al fine di un corretto approccio terapeutico. Ci si aspetta, quindi che il paziente fornisca informazioni chiare e precise sulla propria salute, sui ricoveri e sulle terapie eseguite.

E' vietato:

- utilizzare il telefono cellulare all'interno di tutta la struttura,
- fumare all'interno del perimetro della struttura,
- allontanarsi dal luogo di destinazione senza autorizzazione,
- avvicinarsi o toccare apparecchiature elettriche,
- avvicinarsi troppo alle strumentazioni mediche.



ISO 9001
BUREAU VERITAS
Certification



5. Meccanismi di tutela e verifica

5.1 Procedure di reclamo e rimborso e segnalazioni di disservizi

Gli utenti che intendono segnalare un reclamo possono compilare e consegnare un documento scritto presso la segreteria di PANATHLETICON srl. I reclami possono pervenire via fax, telefono, mail o di persona.

Periodicamente è effettuata l'analisi e la valutazione dei reclami pervenuti per predisporre le opportune azioni di miglioramento.

In caso di disservizio, si prevede di provvedere all'eliminazione dello stesso entro 15 gg dalla segnalazione del reclamo.

5.2 Indagini sulla soddisfazione degli utenti

PANATHLETICON incentiva da sempre il dialogo con la propria utenza; per questo viene richiesto di lasciare proposte o suggerimenti al fine di realizzare un servizio sempre migliore. Il monitoraggio del livello di soddisfazione del

cliente viene effettuato attraverso l'utilizzo di "questionari di gradimento" che sono a disposizione degli utenti nella sala d'aspetto del centro e vengono consegnati, dagli utenti che li compilano (atleti o società sportive), in un apposito box posto all'interno del centro. Possono anche essere spediti a mezzo fax o e-mail.

In questo modo PANATHLETICON può verificare il servizio offerto in base agli impegni assunti e può provvedere tempestivamente alle eventuali insoddisfazioni con adeguati correttivi.

Per comunicazioni ed informazioni è altresì possibile consultare il sito internet www.panathleticon.it

5.3 La carta dei servizi e il monitoraggio continuo della qualità dei servizi erogati

In ottemperanza alle disposizioni del requisito OGCOM06/ms la Direzione strategica di PANATHLETICON srl ha istituito un gruppo di lavoro al quale sono stati affidati compiti di monitoraggio ai fini del miglioramento del livello del servizio erogato e di quanto indicato nella Carta dei Servizi. La Carta dei servizi di PANATHLETICON è disponibile presso la struttura e viene costantemente revisionata tenendo conto degli input provenienti dall'utenza.

Brescia, 08/06/2017