CARTA DEI SERVIZI

STUDIO FISIOKINESITERAPICO ROMANO S.R.L.

Viale Libia, 76

C.A.P. 00199 – Roma

P. IVA 01337711004

Titolare del Documento

SanebLibia by GRUPPO Saneb	STUDIO FISIOKINESITERAPICO ROMANO s.r.l.	
	Viale Libia, 76 00199 Roma Tel. 0686219565 Email. info@saneblibia.care www.saneblibia.care	

Redatto in collaborazione con EcoPQM

GRUPPOECOSAFETY Growing companies	Sistemi di Gestione Aziendale per la Sicurezza sul Lavoro, la Qualità e l'Ambiente.	
	Via di Tor Vergata, N.440/B- 00133 Roma C.F e P.IVA 11316101002 Tel. 06.7900551 - 06.94288371 - Fax 06.94792248 www.gruppoecosafety.it	

Rev.	Motivazione	Data
0	Agg.to secondo ISO 9001:2015	21.05.2018
1	Integrazione cambio amministratore	01.07.2022
2	Revisione Generale	28.06.2023
3	Revisione Generale Organigramma	06.02.2024
4	Decreto G11612 del 05/09/2024	02.10.2024

Firma DS

Rappresentante Legale

Il presente documento contiene informazioni e dati dello STUDIO FISIOKINESITERAPICO ROMANO s.r.l. *Pertanto, documento e contenuti non sono divulgabili in nessuna forma senza esplicito consenso da parte del titolare.*

PRESENTAZIONE **4**

SEZIONE PRIMA **5**

1. *Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali* *5*
2. *La Struttura* *6*
3. *L'Organizzazione* *6*
4. *Principi Fondamentali e Diritti dei Pazienti* *7*
5. *Visione, Missione* *8*

SEZIONE SECONDA **10**

1. *Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati* *10*
2. *Tipologia di prestazioni erogate* *11*
3. *Modalità di Prenotazione* *16*
4. *Presa in Carico del Paziente* *17*

4.1 L'accettazione 17

4.2.1 Il Percorso Terapeutico 17

5. *Congedo del Paziente* *17*
6. *Pagamento delle prestazioni* *18*
7. *Privacy e Trattamento dei dati sensibili* *18*

SEZIONE TERZA **19**

1. *Standard di qualità, impegni e programmi* *19*

SEZIONE QUARTA **19**

1. *Reclami* *19*
2. *Organi di tutela dei Pazienti* *19*
3. *Verifica degli impegni e adeguamenti organizzativi* *20*

PRESENTAZIONE

Gentile utente,

La Carta dei Servizi è lo strumento di Comunicazione tra il Paziente ed il Centro, ha l'intento di far conoscere le attività ed i servizi messi a disposizione e le modalità per accedervi. La Carta dei Servizi rappresenta anche l'impegno ad assistere, con competenza, professionalità ed efficienza, coloro che si rivolgono al nostro Centro per offrire un'informativa completa e dettagliata sulle prestazioni erogate.

Il Centro Saneb di studio fisiokinesiterapico romano s.r.l.*, attraverso la Carta dei Servizi vuole rispondere alle raccomandazioni dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari", nonché dal Decreto del Commissario ad Acta del 6 ottobre 2014, n. U00311 "Linee guida per l'elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio" con l'intento di fornire al Paziente un valido strumento per ottenere un efficace intervento assistenziale e garantire il rispetto di impegni precisi relativamente alla qualità ed alla quantità dei servizi erogati dal Centro.*

L'attenzione alla cura del paziente è prioritaria nel definire le scelte organizzative, tecnologiche e strutturali del Centro, nella convinzione che si possano migliorare ancora tali aspetti grazie alla partecipazione ed alla collaborazione di quanti, leggendo questo documento, vorranno segnalarci difficoltà oggettive percepite.

Questa Carta dei Servizi, scritta in collaborazione con i medici specialisti operanti in struttura, sarà periodicamente aggiornata anche con i suggerimenti, proposte, modifiche ed integrazioni che Lei e gli altri utenti siete invitati a presentare in qualunque momento.

A tal fine La invitiamo a compilare, in modo anonimo, il questionario sul "Grado di soddisfazione dell'Utente" che trova disponibile in accettazione. Potrà così esprimere il Suo giudizio e proporre le Sue osservazioni e/o reclami sui servizi offerti. Ogni Sua indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle Sue attese ed esigenze. Inoltre, può rivolgersi al personale in servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento.

Copia della Carta dei Servizi può essere trasmessa ad associazioni che rappresentano i Cittadini Pazienti che operano nel territorio.

SEZIONE PRIMA

1. Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali

Il Centro Saneb di studio fisiokinesiterapico romano s.r.l., è un Centro d'eccellenza a Roma attivo dal 1981, situato nel quartiere Africano.

Il Centro, accreditato con il Servizio Sanitario Regionale (DCA U00019 del 30/01/2014), si avvale delle diverse figure professionali, tutte altamente qualificate, per l'erogazione dei propri servizi di Medicina Fisica e Riabilitazione.

Con il DCA U00366 dell'11/10/2018 ha ottenuto l'autorizzazione per ampliamento funzionale per le branche specialistiche.

La struttura nel 2022 è entrata a far parte del gruppo Saneb.

La struttura offre all'Utente una risposta adeguata in termini di validità, celerità e completezza. L'attuale organizzazione consente al Paziente di usufruire di servizi sanitari erogati nel rispetto di requisiti di sicurezza, grazie alla presenza di personale con riconosciuta esperienza professionale ed il costante controllo di qualità.

La Struttura cerca di favorire il rapporto con il Paziente caratterizzato da una disponibilità ed umanità nei rapporti.

L'obiettivo è raggiungere una sempre più alta qualità dei servizi, conformi alle specifiche del Paziente ed alle normative e leggi vigenti, consapevoli che migliorare si può e si deve per arrivare all' eccellenza del servizio stesso.

Il Centro Saneb garantisce:

- ✓ uniformità di accesso ai servizi
- ✓ qualità delle prestazioni
- ✓ qualità organizzativa, garantita da un sistema implementato secondo i principi espressi dalla UNI EN ISO 9001:2015
- ✓ sicurezza degli operatori e Utenti, garantita dagli adempimenti del D.Lgs. 81/08 e dall'implementazione di Procedure per la Gestione del Rischio Clinico
- ✓ valorizzazione professionale.

La Direzione ha anche approvato ed adottato il Modello Organizzativo di cui al D.lgs. 231/2001, integrando quanto definito già nel Sistema della Qualità ed imponendo il rigoroso rispetto di tutta la normativa cogente che interessa le attività del Centro.

2. La Struttura

Il Centro Saneb è ubicato in un edificio al piano rialzato, l'ingresso avviene dalla strada principale, è facilmente accessibile dalla strada, senza nessuna barriera architettonica.

La moderna struttura, di circa 400 mq, dotata delle più recenti apparecchiature in campo fisioterapico e riabilitativo.

All'interno dei locali vi sono servizi igienici adeguati all'attività svolta e la sala di accettazione/attesa è predisposta per accogliere il flusso di utenti medi giornalieri che si reca presso il Centro.

Il Centro soddisfa inoltre i requisiti strutturali previsti dalle norme vigenti per ciò che riguarda la messa a norma degli impianti elettrici, la piena applicazione della Legge 81/08 e successive modifiche, l'abbattimento delle barriere architettoniche, lo smaltimento dei rifiuti speciali, la pulizia ed il comfort dei locali.

3. L'Organizzazione

La nostra organizzazione è così Rappresentata

Il Rappresentante Legale e responsabile amministrativo è Elisa Di Serio

Il Rappresentante Legale, attraverso i risultati dei monitoraggi e misurazioni di processo; determina le strategie e le politiche commerciali, determina gli obiettivi ed i requisiti delle offerte, stabilisce il budget di investimento, supervisiona gli affari generali e finanziari, definisce i requisiti del servizio offerto; sovrintende e gestisce l'area Amministrazione/Segreteria.

Si occupa direttamente della gestione dei rapporti con gli Enti e della gestione del personale dei settori amministrativi e di segreteria.

Il Direttore Sanitario e Direttore Tecnico della FKT, è la Dott.ssa Persia Sonia laureata e specializzata in Medicina Fisica e Riabilitazione.

A lei è affidata la responsabilità della vigilanza sulle attività sanitarie della struttura, il controllo dei dipendenti e/o collaboratori del settore sanitario affinché perseguano gli obiettivi medico/terapeutici attenendosi alle Linee Guida validate ed alle buone pratiche mediche, individua e propone corsi di formazione e nuove tecnologie da inserire nei processi lavorativi; sovrintende alla ricerca di personale tecnico e medico.

Il **personale sanitario,** in base al proprio profilo professionale, è responsabile dell'attuazione delle prestazioni affidategli, questi utilizzano gli stessi protocolli, linee guida e schede tecniche al fine di standardizzare i processi e garantire, oltre ad un trattamento **personalizzato** anche uno standard qualitativo che rientri nei requisiti del SSN/R, nelle norme cogenti e negli standard di qualità che il Centro persegue.

4. Principi Fondamentali e Diritti dei Pazienti

La Carta dei Servizi, in riferimento alle linee guida ministeriali n.2/95, si ispira ai seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza e rispetto: l'erogazione del servizio è ispirata ad un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo non significa uniformità degli interventi ma, viceversa, che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascuno. Ogni intervento è gestito con rispetto per la dignità della persona e delle specificità individuali, senza distinzioni d'etnia, sesso, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche.

Imparzialità ed obiettività: ogni persona che presta un servizio all'interno del Centro opera con imparzialità, obiettività, giustizia al fine di garantire un'adeguata assistenza.

Continuità: l'organizzazione assicura la continuità del servizio mediante la predisposizione di turni di lavoro che garantiscano adeguati livelli di assistenza nell'arco delle ore per cui è in funzione il Centro. Eventuali interruzioni sono espressamente regolate dalla normativa di settore per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: ogni persona, qualunque sia la propria condizione di salute, ha diritto di vedere riconosciuta e promossa la propria autonomia. Il paziente ha il diritto di scelta della struttura che ritiene possa soddisfare al meglio le proprie esigenze secondo le normative vigenti.

Partecipazione: Il Centro garantisce al paziente una corretta, chiara e completa informazione relativamente alla partecipazione alle prestazioni del servizio; il Paziente può rendersi partecipe del miglioramento continuo del Centro, compilando, ad esempio, il modulo "Questionario soddisfazione dell'Utente", che viene sottoposto agli utenti, per poi essere inserito, compilato, nell'apposito raccoglitore in Sala d'Attesa.

Efficacia ed efficienza: sono garantite dall'implementazione del Sistema della Qualità orientato a determinare un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, le attività svolte ed i risultati ottenuti.

Informazione: l'assistenza al Paziente viene esplicitata tramite: le informazioni verbali e cartacee trasmesse dal Personale della Struttura; la consegna di documentazione d'informativa specialistica; il sito Internet ed i cartelli pubblicitari.

Accoglienza: l'accesso alla struttura è favorito dalla disponibilità del Personale in accoglienza, sempre presente in struttura, dalla sala di attesa provvista degli spazi necessari per garantire il rispetto della Privacy e dei bisogni del Paziente.

Tutela: la Tutela dei Diritti del Paziente è garantita dal rispetto delle Procedure, delle Istruzioni Operative e dei Regolamenti definiti nel Sistema della Qualità, nonché dai rispettivi meccanismi di controllo e supervisione messi in atto, ponendo particolare attenzione alla sicurezza del paziente, attraverso la prevenzione del rischio clinico ed alle procedure relative alla Privacy.

Standard di Qualità: La Qualità dei servizi erogati dal Centro è assicurata dalla definizione di standard qualitativi contenuti nella ISO 9001, normativa a cui si conforma l'attività del Centro, nonché dai requisiti stabiliti dal

Commissario ad Acta, relativamente all'ottenimento dell'accreditamento al SSN/SSR. La garanzia del rispetto di tali standard scaturisce dagli audit a cui il Centro è sottoposto.

La Direzione del Centro si è impegnata ad adottare la "**Carta dei Diritti del Paziente"** di seguito riportata in sintesi.

Diritto alla vita Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, ecc.).

Diritto di cura ed assistenza Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

Diritto di difesa Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante.

Diritto di prevenzione Ad ogni persona devono essere assicurati, quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

Diritto di parola e di ascolto Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.

Diritto di informazione Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto. Il Paziente ha diritto ad essere informato sull'iter da seguire, esprimendo la propria volontà ad essere informato, attraverso la sottoscrizione del modulo "Consenso informato". Inoltre, il Paziente ha il diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni da parte del personale;

Diritto di partecipazione Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stesso (in base alle proprie capacità cognitive).

Diritto alla critica Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

Diritto al rispetto e al pudore Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

Diritto di pensiero e di religione Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

Diritto alla Riservatezza: In fase di accettazione, viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal RUE 2016/679. E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante le analisi. In nessun caso, vengono fornite informazioni telefoniche. Il personale è autorizzato ad informare solo i referenti autorizzati dal Paziente e dotati di Documento d'Identità.

5. Visione, Missione

La Visione

La nostra strategia è fare del Centro un riferimento nel proprio bacino di Utenza per l'offerta dei servizi di fisioterapia.

La realizzazione di tale strategia si persegue attraverso i punti sotto citati:

- realizzare utile da reinvestire nelle risorse tecnologiche e umane
- raggiungere e mantenere alta la qualità delle prestazioni tecniche
- soddisfare tutte le richieste del cittadino utente in riferimento alla realtà di Roma, coprendo tutti i tipi di servizi ipotizzabili, attuali e in prospettiva
- eccellere nell'erogazione dei servizi

La Missione

La missione dell'organizzazione trova applicazione nei seguenti standard che perseguiamo per il nostro personale e per i nostri pazienti:

Prestazioni professionali

Un controllo sui processi che assicuri ai nostri pazienti l'appropriatezza del risultato.

Prestazioni di Servizio all'utente

Assicurare gli standard previsti nella Carta dei Servizi e migliorare le prestazioni percepibili dall'utenza in generale.

Risorse Tecnologiche

Rinnovamento della strumentazione per un miglioramento continuo delle prestazioni.

Risorse Umane

Assicurare il continuo mantenimento delle competenze del personale attraverso corsi di formazione ECM per offrire un servizio professionalmente adeguato.

Riconoscimento Istituzionale

Mantenere l'accreditamento all'interno del Servizio Sanitario Nazionale.

L'Organizzazione sviluppa il proprio impegno nel miglioramento continuo attraverso piani e azioni finalizzate al miglioramento dei servizi, processi e prestazioni attraverso il raggiungimento degli obiettivi misurabili che la struttura si pone ogni anno durante il Riesame della Direzione.

SEZIONE SECONDA

1. Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati

Dove siamo e come raggiungerci

IL Centro Saneb di studio fisiokinesiterapico romano s.r.l. si trova in Viale Libia, 76 – 0199 Roma.

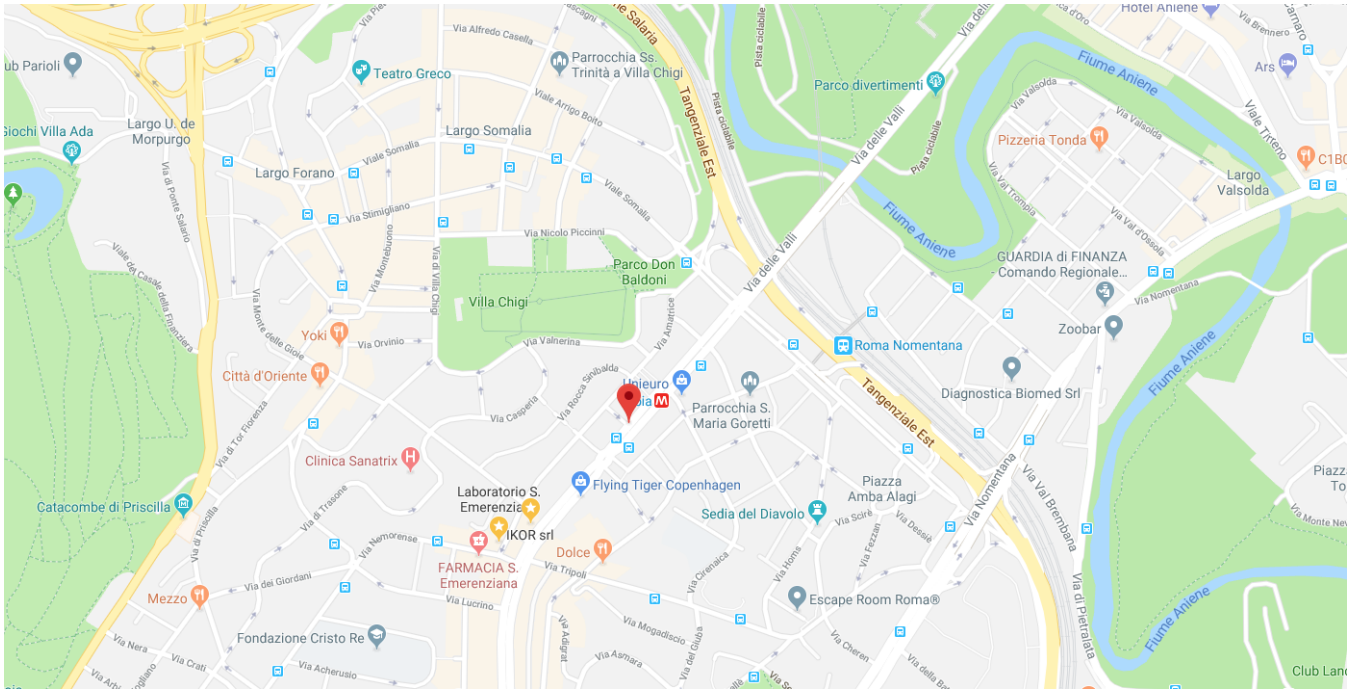
Apertura al Pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 20:00

Tel. 0686219565

E-mail info@saneblibia.care

Sito Internet: www.saneblibia.care

Cartelli e personale bilingue potranno indirizzare l'utenza straniera all'utilizzo dei nostri servizi.



In automobile

Il Centro è comodamente raggiungibile con mezzi propri.

Mezzi Pubblici

È possibile raggiungere la struttura sia in Metro trovandosi a 100m dalla fermata "Libia".

Il Servizio di segreteria è a disposizione per informazioni riguardanti le modalità di accesso alla Struttura, le indagini eseguite, il costo complessivo delle prestazioni e gli orari.

2. Tipologia di prestazioni erogate

Con il DCA U00019 del 30/01/2014, il Centro è stato autorizzato ed accreditato per l'attività di **Medicina Fisica e Riabilitazione**. Successivamente con il DCA U00366 dell'11/10/2018 è stata ampliata l'offerta sanitaria per alcune branche autorizzate. In particolare, presso il nostro centro si eseguono prestazioni quali:

⇒ SETTORE TERAPIE

- Infrarossi*
- Elettrostimolazioni*
- Tecarterapia
- Ionoforesi
- Laser
- Magnetoterapia
- Tens
- Ultrasuoni

⇒ METODICHE RIABILITATIVE

- Rieducazione motoria semplice*
- Rieducazione motoria complessa*
- Rieducazione neuromotoria grave semplice*
- Rieducazione neuromotoria grave complessa*
- Manipolazioni Rachide*
- Mobilizzazione Rachide*

⇒ MASSOTERAPIA

- Curativo
- Linfodrenaggio

⇒ GINNASTICHE MEDICHE

- Correttiva
- Dolce
- Posturale
- Dolce per anziani
- Propriocettiva*
- Respiratoria*

⇒ VISITE SPECIALISTICHE

- Fisiatrica*
- Ortopedica
- Cardiologia
- Gastroenterologia
- Oftalmologia

- Angiologia
- Medicina dello sport
- Ginecologia ed ostetricia
- Urologia
- Otorinolaringoiatria
- Neurologia
- Endocrinologia
- Dermatologia

(*) Prestazioni in convenzione con il S.S.N.

Per le suddette specialità sarà possibile effettuare la prenotazione direttamente presso il centro o telefonicamente e prendere un appuntamento con lo specialista di riferimento

Saneb cerca di garantire per i propri pazienti un servizio al massimo dell'efficacia e dell'efficienza. Per questo motivo gli esami che vengono refertati contestualmente all'esecuzione e sono nello specifico i seguenti

CARDIOLOGIA

- Visita cardiologica
- Elettrocardiogramma (ECG)
- Visita cardiologica ed Ecocardiogramma
- Holter pressorio
- Holter cardiaco

ANGIOLOGIA

- Visita Angiologica
- Visita Angiologica ed Ecocolordoppler tronchi sovraortici
- Visita Angiologica ed Ecocolordoppler aorta addominale
- Visita Angiologica ed Ecocolordoppler arterioso arti superiori
- Visita Angiologica ed Ecocolordoppler arterioso arti inferiori
- Visita Angiologica ed Ecocolordoppler venoso arti superiore
- Visita Angiologica ed Ecocolordoppler venoso arti inferiori

DERMATOLOGIA

- Visita dermatologica
- Mappatura dei nei (epiluminescenza)
- Crioterapia condilomi
- Rimozione Verruche
- Yellow peel

ENDOCRINOLOGIA

- Visita endocrinologica
- Visita endocrinologica ed Ecografia tiroidea
- Visita endocrinologica ed EcocolorDoppler Tiroideo

GINECOLOGIA

- Visita ginecologica
- Visita ginecologica e Pap Test
- Visita ginecologica ed Ecografia pelvica
- Visita ginecologica ed Ecografia transvaginale
- Visita ginecologica ed Ecografia ostetrica
- Visita ginecologica ed Ecografia morfologica

MEDICINA DELLO SPORT

- Visita medico sportiva non agonistica

OTORINOLARINGOIATRIA

- Visita otorinolaringoiatra
- Esame audiometrico tonale
- Lavaggio auricolare
- Fibrolaringoscopia
- Laringoscopia
- Rinofibroscopia
- Esame audiometrico e/o vestibolare

ORTOPEDIA

- Visita Ortopedica

FISIATRIA

- Visita Fisiatrica

UROLOGIA

- Visita Urologica
- Uroflussometria
- Visita urologica ed Ecografia Sovrapubica
- Visita urologica ed Ecografia Vescicale

OCULISTA

- Visita oculistica con valutazione del fondo dell'occhio e pressione dell'occhio

NEUROLOGIA

- Visita Neurologica

GASTROENTEROLOGIA

- Visita Gastroenterologica

Ulteriori informazioni ed opuscoli che illustrano i servizi erogati sono disponibili presso l'Accettazione del Centro e sul sito web.

Con recente decreto autorizzativo n. **G11612 del 05/09/2024** il centro ha ampliato la propria offerta di servizi con:

LABORATORIO DI ANALISI (Privato)

Analisi chimico-cliniche e microbiologiche su sangue, urine e campioni biologici in genere.

ANALISI CLINICHE

- Chimica clinica
- Analisi Ormonali
- Markers Tumorali
- Genetica Medica
- Ematologia e coagulazione
- Immunologia
- Complesso T.O.R.C.H.
- Virologia

ANALISI MICROBIOLOGICHE

Esame colturali, batteriologici e microbiologici

- Antibiogramma
- Parassitologia
- Scotch test

- Ricerca chlamidia, micoplasma, gardnerella ecc.

ANALISI CITOLOGICHE

- PAP-TEST
- Liquido seminale
- Fertilità
- Citologia Urinaria

ESAMI COVID

- Test sierologico anticorpale Covid-19 IGG IGM
- Tampone rapido
- Tampone molecolare

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI MONOSPECIALISTICA

- Mammografia digitale con Tomosintesi
- Ecocolordoppler testicolare
- Ecocolordoppler scrotale
- Ecografia addome completo
- Ecografia addome inferiore
- Ecografia addome superiore
- Ecografia anca
- Ecografia articolare
- Ecografia collo
- Ecografia epatosplenica
- Ecografia fegato e vie biliari
- Ecografia pancreas
- Ecografia linfonidi
- Ecografia muscolare
- Ecografia milza
- Ecografia pancreas
- Ecografia parti molli
- Ecografia pelvica
- Ecografia piede
- Ecografia polpaccio
- Ecografia prostatica e vescicale
- Ecografia transrettale
- Ecografia renale
- Ecografia tendinea
- Ecocolordoppler arterioso e venoso arti superiori e inferiori
- Ecocolordoppler tronchi sovraortici
- Ecocolordoppler aorta addominale
- Ecocardiocolordoppler
- Ecocolordoppler tiroide
- Ecografia ostetrica in gravidanza
- Ecografia endovaginale

- Ecografia mammaria

ALLERGOLOGIA

- Visita Allergologica
- Patch test
- Prick test inalanti/alimenti

CHIRURGIA GENERALE

- Visita Chirurgica generale

3. Modalità di Prenotazione

La prenotazione delle **prestazioni** è necessaria sia per le prestazioni in convenzione che per le prestazioni private.

Le prenotazioni possono avvenire direttamente in struttura o telefonicamente.

In base alla tipologia di prestazioni, l'Utente arrivato in struttura dovrà presentare:

- Documento di identità
- Eventuale ricetta medica per le terapie in convezione
- Tessera sanitaria
- Eventuale prescrizione medica per altre tipologie di terapie sanitarie

A. TERAPIE CONVENZIONATE

La Prescrizione medica o impegnativa (ricetta rosa o dematerializzata) valida (1 anno) deve contenere le seguenti indicazioni:

- Nome, cognome
- Eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione.
- Codice Fiscale paziente
- Tipo della prestazione richiesta
- Timbro e firma del medico
- Data
- ICD 9 CM

B. TERAPIE IN REGIME PRIVATO

Prescrizione su foglio bianco con i dati del medico prescrittore.

Per tutte le prestazioni, il Desk Accettazione fornirà tutte le informazioni necessarie al Paziente, al fine di rispondere al meglio alle sue esigenze (es. preparazioni al trattamento).

4. Presa in Carico del Paziente

4.1 L'accettazione

Il Personale in accettazione verifica la documentazione consegnata dal Paziente ed in base all'inserimento dei dati nel Sistema informatico del Centro avviene la programmazione degli appuntamenti con il Terapista/ Medico Specialista.

4.2.1 Il Percorso Terapeutico

Il Paziente è seguito dal medesimo terapista per l'intero percorso riabilitativo. Dopo un'accurata analisi della documentazione, il Medico Fisiatra, insieme al Terapista, pianifica il percorso terapeutico per ottenere il recupero della funzionalità e la riduzione della sofferenza.

In base alle valutazioni iniziali, stilate dal Medico Fisiatra, che hanno definito il percorso terapeutico, il Terapista ha la possibilità di stimare i progressi ed i benefici raggiunti. Qualora riscontrasse esiti diversi dalle aspettative iniziali può consultarsi con il Medico Fisiatra al fine di reindirizzare il paziente dal medico di base o specialista che hanno effettuato la prescrizione.

Nel caso in cui il Terapista dovesse assentarsi, il Centro applica un protocollo per il passaggio di consegne delle terapie del proprio Paziente al fine di garantire la continuità del percorso terapeutico.

Per i Pazienti che usufruiscono di prestazioni in convenzione, nel caso in cui lo stesso dovesse rifiutare o interrompere il trattamento clinico, sarà informato circa i suoi diritti e le responsabilità correlate, ovvero dopo tre prestazioni non effettuate per scelta del Paziente, si decade dal ciclo che andrà prenotato nuovamente.

Inoltre, per rispondere al requisito regionale circa la continuità assistenziale, e per fornire al Paziente un servizio sanitario completo e migliore, i Medici hanno a disposizione un format per le comunicazioni con il medico curante.

Per i pazienti provenienti con prescrizione/progetto riabilitativo esterno, il medico fisiatra assicurerà l'erogazione della prestazione così come prescritta riservandosi valutazioni di idoneità del percorso riabilitativo nel corso del servizio in erogazione.

5. Congedo del Paziente

Al termine del ciclo di terapia, il Medico fisiatra completa la cartella riabilitativa ambulatoriale, riportando i risultati ottenuti e fornendo al Paziente eventuali prescrizioni o raccomandazioni per mantenere e/o migliorare i risultati raggiunti.

6. Pagamento delle prestazioni

Il pagamento del ticket va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni. I Cittadini non esenti sono tenuti al pagamento secondo le tariffe vigenti. I Pagamenti possono avvenire con: contanti, bancomat/carte di credito. Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

7. Privacy e Trattamento dei dati sensibili

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato ai sensi del RUE 2016/679, circa il trattamento dei dati sensibili. E' in ogni caso assicurata la massima cura da parte del Centro affinché sia salvaguardato l'anonimato del Paziente.

SEZIONE TERZA

1. Standard di qualità, impegni e programmi

Fattori e standard di qualità

L'Utente che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto attraverso alcuni aspetti (fattori di qualità).

Il Rappresentante Legale considera per i propri servizi i seguenti fattori di qualità:

1. Orari e modalità di esecuzione della prestazione
2. Informazioni date al paziente dal medico sul trattamento terapeutico

ed ha stabilito, per ogni fattore di qualità, uno specifico obiettivo (Standard di qualità):

Indicatori di processo	Standard di qualità fissato
Tempo di attesa in accettazione	Massimo 10 minuti
Questionario di soddisfazione del Cliente	Percezione della Qualità > 90%
N. di terapie interrotte prima della fine del ciclo/ Totale delle terapie	< al 5%

Impegni e programmi

La Direzione si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da sottoporre agli Utenti e ad attivare specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio.

SEZIONE QUARTA

1. Reclami

Nel garantire la funzione di tutela, il Centro offre all'Utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I Pazienti hanno la possibilità di esprimere la loro valutazione sui diversi aspetti del Servizio, inserire Osservazioni, effettuare Reclami o proporre Suggerimenti, sul Modulo "Questionario di Soddisfazione" disponibile presso la sala di attesa o anche via telefono, fax, lettera o posta elettronica.

I reclami sono indirizzati al Rappresentante Legale, Elisa Di Serio, ed al Direttore Sanitario, Persia Sonia, attraverso la segreteria negli orari di apertura del Centro, compilando l'apposito modulo presente in sala di attesa.

In caso di Reclamo scritto si provvederà a rispondere entro 15gg dal ricevimento della richiesta.

2. Organi di tutela dei Pazienti

L'Amministratore Unico informa i gentili utenti, dell'esistenza di organi di tutela dei pazienti a cui rivolgersi per qualsiasi violazione dei propri diritti si ritenga aver subito presso la nostra o altrui Struttura sanitaria.

Il Tribunale per i diritti del malato (TDM) è un'iniziativa di Cittadinanzattiva, nata nel 1980 per tutelare e promuovere i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali e per contribuire ad una più umana, efficace e razionale organizzazione del servizio sanitario nazionale. Il TDM è

Cittadinanzattiva onlus

Via Cereate, N. 6 - 00183 Roma

Tel. 06.3671.81

Fax 06.3671.8333

Per saperne di più su Cittadinanzattiva, sulle sue attività e sulle sedi presenti sul territorio è possibile visitare il sito internet www.cittadinanzattiva.it.

3. Verifica degli impegni e adeguamenti organizzativi

Relazione sullo stato degli standard

Il Centro garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento degli standard di qualità attraverso una Riesame Annuale che tiene conto dei risultati conseguiti, sia di quelli non raggiunti, analizzando le cause che non ne hanno permesso il raggiungimento. Il Riesame, redatto dalla Direzione, con la presenza dei Responsabili di funzione, sarà reso noto al personale. Scopo della relazione è verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi.

Indagini sulla soddisfazione degli utenti

Il Centro garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazioni dirette.