

# CARTA DEI SERVIZI

**Fisio**



CENTRO MEDICO FISIOTERAPICO • LE ROTONDE

## Cos'è la Carta dei Servizi

E' un utile ed efficace strumento di **informazione e tutela dei pazienti** che si recano presso lo studio. In essa vengono riportati tutti i servizi offerti al pubblico e gli standard minimi di qualità garantiti. Tutto quanto in essa riportato costituisce un impegno e sancisce in modo inequivocabile l'alleanza terapeutica tra il fisioterapista e i suoi pazienti. La stessa Carta è stata scritta con lo scopo di fornire agli utenti informazioni utili in merito all'organizzazione interna ed alle prestazioni offerte dallo studio e di coinvolgere gli stessi utenti nel mio impegno verso un continuo sviluppo tecnico, organizzativo e professionale finalizzato al miglioramento dei servizi messi a loro disposizione.

## La Carta permette...

di valutare la qualità del servizio offerto, verificando la corrispondenza tra quanto espresso in essa ed il trattamento ottenuto. Ecco allora come la Carta diventa uno strumento obiettivo di valutazione e di verifica dei risultati ottenuti da parte del professionista e pazienti. Uno strumento positivo, che vede la sua principale utilità nei confronti dei pazienti, che vengono messi in grado di formulare suggerimenti e proposte.

## INDICE

### 1 PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

1.1 Fini istituzionali dell'attività

1.2 Principi fondamentali

### 2 INFORMAZIONI SUI SERVIZI

2.1 Servizi e prestazioni erogabili

2.2 Modalità di prenotazione

2.3 Orari del centro

2.4 Modalità di accesso alla struttura ambulatoriale

2.5 Privacy

2.6 Modalità di pagamento

### 3 QUALITÀ' DELLE PRESTAZIONI DEI SERVIZI E VERIFICA

### 4 DIRITTI DEL PAZIENTE

### 5 DOVERI DEL PAZIENTE

### 6 COME RAGGIUNGERCI

## 1 Presentazione della struttura

Il Centro Medico Fisiokinesiterapico *Le Rotonde* è stato fondato nel 1980, è un centro privato e accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale nel territorio lomellino ed offre ai pazienti percorsi di terapia fisica e riabilitativa completi di visita fisiatrica.

La nostra *mission* è da sempre fondata sull'impegno ad assistere con professionalità, competenza ed esperienza, quanti si rivolgono alla nostra struttura in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia. A tal fine la struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi:

- assicurare che le cure somministrate al paziente avvengano nelle migliori condizioni strumentali ambientali ed umane;
- assicurare il continuo aggiornamento professionale del personale operante nella struttura.

La struttura è dotata di vari box e di una palestra: nei primi si eseguono terapie fisiche, sia strumentali che manuali, mentre nella seconda si eseguono attività di valutazione e riabilitazione motoria. La struttura presenta inoltre una reception con sala d'attesa per l'accoglienza del paziente. Le apparecchiature sono tutte marchiate CE e gli apparecchi elettromedicali vengono periodicamente verificati da esperti qualificati.

Il Centro mette a disposizione dei propri utenti personale altamente specializzato e competente in grado di soddisfare le richieste sanitarie dei pazienti nel campo della riabilitazione e della fisioterapia. Il personale tecnico presente nella struttura comprende:

- DIRETTORE SANITARIO: *Dott. Daniele Gerzeli* - Medico Chirurgo Spec. in Fisioterapia, responsabile del Centro, supervisiona e dirige la struttura in tutti i suoi aspetti;
- FISIOTERAPISTI: regolarmente iscritti all'albo e soggetti ai continui aggiornamenti professionali ECM.

## 1.1 Fini istituzionali dell'attività

La struttura svolge attività esclusivamente sanitaria e di tipo ambulatoriale, attraverso l'erogazione di servizio di percorsi di terapia fisica e riabilitativa. Vengono effettuate visite fisiatriche. Le prestazioni sono erogate sia in regime privato che **accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale**.

## 1.2 Principi fondamentali

I principi fondamentali a cui si ispira la struttura sono basati sull'eguaglianza dei Cittadini/Utenti, del rispetto della dignità del Paziente, dell'imparzialità di trattamento e della continuità temporale dei servizi.

### I valori sono:

- conoscenza e competenza professionale da parte del professionista;
- attenzione alle necessità individuali del singolo paziente in termini di rapporto interpersonale, chiarezza e trasparenza in ogni singolo passaggio operativo al fine di ottimizzare il risultato terapeutico e di ottenere la massima soddisfazione e tranquillità dell'individuo che si affida alle cure del centro.

### Gli obiettivi:

La presente Carta dei servizi è un documento nel quale sono richiamati le finalità, i modi e i criteri attraverso i quali lo studio opera. Nell'esercizio della professione, il centro è orientato verso la ricerca del miglioramento della qualità, attraverso un'adeguata organizzazione dei servizi e il continuo aggiornamento professionale e in particolar modo :

- informare i pazienti sulle prestazioni dello studio e facilitarne l'accesso, nel pieno rispetto dei diritti dei malati;
- offrire soluzioni tempestive ai pazienti con problemi urgenti

- comunicare all'esterno le finalità e le prestazioni dello studio, in nome della massima fruibilità e della trasparenza;
- fornire informazioni semplici e chiare nel linguaggio;
- garantire la tempestività delle informazioni utili ai pazienti;
- accogliere eventuali richiami per disservizi;
- raccogliere opinioni sul grado di soddisfazione dei servizi offerti ai fini di un costante miglioramento.

## 2. Informazioni sui servizi

### 2.1 Servizi e prestazioni erogabili:

Codice	Prestazioni a carico del SSN	Ticket SSN	
897B2	Prima visita fisiatrica	22,50 €	
8901	Visita fisiatrica controllo	17,90 €	
99991	Laserterapia	25,20 €	
93111	Rieducazione motoria individuale	36,00 €	
93112	Ried. Motoria ind. in mutoleso grave semplice	36,00 €	
93113	Ried. Motoria segmentale	36,00 €	
93114	Ried. Motoria ind. in mutoleso segmentale semplice	36,00 €	
9315	Mobilizzazione colonna vertebrale	36,00 €	
9316	Mobilizzazione articolazioni	36,00 €	
93181	Rieducazione respiratoria	36,00 €	
93191	Esercizi posturali propriocettivi	36,00 €	
9326	Risoluzione manuale delle aderenze	36,00 €	

Codice	Prestazioni a carico del SSN	Ticket SSN	
93397	Elettrostimolazione	26,00 €	
93398	Magnetoterapia *	26,00 €	
93399	Ultrasuono	26,00 €	
93395	TENS	26,00 €	
93392	Massaggio per drenaggio linfatico	36,00 €	
9322	Training deambulatorio del passo	36,00 €	

**N.B.** \* Magnetoterapia in convenzione con il sistema sanitario nazionale **SOLO** per patologie come crolli vertebrali e ritardi di consolidazione, clinicamente comprovati.

**Le terapie vengono eseguite solo in modalità individuale.**

Codice	Prestazioni a carico del paziente		
	Ionoforesi		
	Massoterapia		
	Tecarterapia		
	Radarterapia		

## 2.2 Modalità di prenotazione

### Prenotazione e Accoglienza

Le prenotazioni di visite specialistiche e di prestazioni di terapia fisica e riabilitazione vanno effettuate direttamente presso l'accettazione oppure tramite telefono al numero 0382801073 o per email [fisioterapia@lerotonde.com](mailto:fisioterapia@lerotonde.com).

All'atto della prenotazione saranno comunicate data e ora della prestazione e fornite tutte le informazioni necessarie (ticket, costi, modalità di pagamento).

Le prestazioni fisioterapiche e le visite fisiatriche si effettuano solo su appuntamento fissato dalla segreteria.

### Documenti Richiesti

Gli utenti che desiderano accedere per la prima volta alla struttura devono essere muniti di impegnativa del medico curante che attesti la richiesta di prima visita fisiatrica. Nell'impegnativa devono essere chiaramente leggibili:

1. Codice regionale dell'assistito;
2. Cognome e nome dell'assistito;
3. Codice fiscale;
4. Comune di residenza dell'assistito;
5. Eventuale codice di esenzione;
6. Cognome, nome e codice regionale del Medico di Base prescrivente (timbro e firma);
7. Quesito Diagnostico;

Per i cicli di Fisioterapia (visite eseguite in altre strutture) è necessario avere il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) con le impegnative rilasciate dal medico Fisiatra.



## 2.3 Orari del centro

### Servizio segreteria prenotazioni:

Dal lunedì al venerdì dalle h8.30 alle h12.00 e dalle h14.30 alle h18.00.

### Orari prestazioni fisioterapiche: (sempre solo con appuntamento)

Dal lunedì al venerdì dalle h7.30 alle h12.30 e dalle h14.00 alle h19.00.

### Orari Visite fisiatriche: (sempre solo con appuntamento)

Dal lunedì al sabato dalle h8.00 alle h12.00

## 2.4 Modalità di accesso alla struttura ambulatoriale

Per la regolare esecuzione delle prestazioni la persona assistita viene informato che è indispensabile la puntualità per fruire in modo completo ed efficace della terapia: i ritardi compromettono l'effettiva erogazione della prestazione e non devono ripercuotersi sui pazienti in orari successivi; una volta arrivata presso il Centro, la persona assistita dovrà aspettare nella apposita zona di attesa l'arrivo del fisioterapista che la prenderà in carico; il Centro garantisce le sedute concordate; soltanto in caso di giustificata e improvvisa assenza del fisioterapista, qualora non fosse possibile sostituirlo, potranno essere annullate e quindi recuperate; il Centro garantisce alla persona presa in carico lo stesso terapeuta e/o lo stesso orario durante lo svolgimento dell'intero ciclo di trattamento prescritto, salvo imprevisti; l'assenza alla seduta fisioterapica prestabilita deve essere comunicata di persona o per telefono in tempi congrui.

### Divieto di fumo

In conformità all'art. 51 della legge 16 gennaio 2003, n. 3 così come modificato dall'art. 24 del D.Lgs. n. 6 del 12 gennaio 2016, è fatto divieto di fumare in tutti i locali interni del centro.

### Utilizzo del cellulare

E' vietato l'utilizzo del cellulare al di fuori delle aree di attesa.

## 2.5 Privacy

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato ai sensi delle normative vigenti circa il trattamento dei dati sensibili. La raccolta e gestione dei dati personali e sensibili dei propri assistiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dal Regolamento Europeo UE 679/2016 nonché dalla normativa nazionale vigente in materia di protezione dei Dati Personali. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla tutela della privacy.

## 2.6 Modalità di pagamento

Prestazioni a carico del S.S.N.: per i cittadini non esenti è prevista una quota di partecipazione al costo delle prestazioni (ticket) calcolata secondo la normativa e le tariffe vigenti, uguali sia presso strutture pubbliche che private accreditate. L'importo massimo del ticket è pari a euro 36,00 per ricetta. Il pagamento del ticket va effettuato nel centro il primo giorno del ciclo di prestazioni.

## 3 Qualità della prestazione dei servizi e verifica

In conformità alla vigente normativa regionale, la verifica sulla qualità del servizio e sull'attuazione degli standard viene effettuata tramite l'utilizzo di questionari, e interviste sul grado di soddisfazione degli utenti ed osservazioni dirette. I questionari sono reperibili presso la sala d'attesa della struttura. La struttura garantisce all'utenza la possibilità di formulare osservazioni, segnalazioni, reclami anche direttamente al personale Amministrativo presso la segreteria.

## 4 Diritti del paziente

La persona assistita ha diritto:

- ad essere trattata con premura, attenzione e cortesia, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- di ottenere dal Centro tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate dallo stesso, alle

modalità di accesso e alle relative competenze;

- di ottenere informazioni complete e comprensibili in merito alla terapia prevista; di essere informata sulla possibilità di trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture; alla tutela dei propri dati personali/privacy, ovvero di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che la riguardi, rimangano segreti;
- di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informata sull'esito degli stessi; ad effettuare il medesimo ciclo di terapia fisica con un unico fisioterapista, salvo cause di forza maggiore; ad usufruire di locali consoni in termini di spazio e pulizia degli stessi.

## 5 Doveri del paziente

- la persona assistita, quando accede al Centro, è invitata ad avere un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti altrui, ad essere disponibile a collaborare con il personale medico, fisioterapico, amministrativo e con la Direzione;
- l'accesso al Centro esprime da parte della persona assistita un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale; è un dovere di ogni assistito informare la Segreteria del centro con la massima urgenza, della propria intenzione di rinunciare o sospendere le sedute di FKT (per malattia, ricovero ospedaliero, ecc.), affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse e possa fruire qualcun altro utente di eventuali recuperi;
- la persona assistita è tenuta al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri; l'organizzazione e gli orari previsti dal Centro debbono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni FKT richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza;
- la persona assistita ha diritto ad una corretta informazione relativamente all'organizzazione delle strutture del Centro, ma ha anche l'onere di informarsi nei tempi e nelle sedi opportune;

