

COMUNE DI ROMA
VIA DEI NAVICELLARI, N. 16/A – OSTIA LIDO
C.A.P. 00122

FISIOMARE S.r.L.

P. IVA 01195781008
C. F. 03424730582

FISIOKINESITERAPIA

CARTA DEI SERVIZI

DPCM 27/01/1994 e DPCM 19/05/1995
DCA U00311 del 06/10/2014

ELABORATO IN COLLABORAZIONE CON:



Ecosafety S.r.l.
Sistemi di Gestione Aziendale per la Sicurezza sul Lavoro, la
Qualità e l'Ambiente.
Via dei Sette Metri, 5 – 00118 Roma
Via Roggia Bartolomea, 7/9 – 20090 Assago (MI)
Tel. 06.7900551 – 0694288371 – Fax. 06.94792248
www.ecosafety.it

DATA 06.08.2018

INDICE

<u>PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA</u>	3
<u>DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA</u>	4
<u>PRINCIPI FONDAMENTALI</u>	5
<u>INFORMAZIONI SUI SERVIZI</u>	6
<u>SERVIZIO AMMINISTRATIVO</u>	7
<u>PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI FISIOTERAPICHE</u>	8
<u>DIAGRAMMA DI FLUSSI</u>	9
<u>GESTIONE DEI RECLAMI</u>	10
<u>RIFERIMENTI</u>	10

PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA

Servizio informazioni: Tel. 06 5624664 - Fax. 0656309735

Email: fisiomare@hotmail.it

Apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì ore 08:00-20:00
sabato ore 08:00-12:00.
domenica chiuso

Sito Internet: www.fisiomare.it

Origine e obiettivi della Società

La Fisiomare è attiva dal 1980, con Autorizzazione Regionale n. 2606 del 23.01.80 e accreditata definitivamente con D.C.A. N. UOO381 del 27/11/2012 dalla Regione Lazio. Nel 2014 ha subito un cambio di proprietà e di Direttore Tecnico.

Il principio di accreditamento, fondato sulla verifica dell'idoneità strutturale, tecnologica ed organizzativa, ha rappresentato il punto di partenza di una evoluzione della struttura che si è posta come obiettivo di primaria importanza la massima soddisfazione del cliente attraverso il perseguimento di livelli di qualità sempre più soddisfacenti in termini di cortesia, affidabilità e disponibilità.

La struttura con una superficie di circa 240 mq sorge al piano terra di un edificio sito a Ostia Lido Roma in Via dei Navicellari, n. 16/A.

Gli obiettivi prefissati sono perseguiti mediante i servizi di **Fisiokinesiterapia e Ginnastica Posturale (FKT)**.

Il Centro di fisiokinesiterapia per gestire i requisiti minimi per l'autorizzazione regionale all'esercizio e gli ulteriori requisiti di accreditamento istituzionale, sta adottando un sistema di gestione interno della qualità in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2008. Tale sistema pur non essendo certificato è attivo ed aggiornato annualmente

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La Fisiomare è ubicata in Via dei Navicellari, n.16/A al piano terra di un edificio sito a Ostia Lido Roma. L'accesso ai locali avviene tramite una porta accessibile al disabile. All'interno dei locali vi sono servizi igienici adeguati per l'attività svolta e la sala di accettazione/attesa è predisposta per un picco massimo di 12 persone. Il numero medio di prestazioni giornaliere è di circa 200 terapie al giorno.

Per l'elenco del personale, vedi l' allegato a questo documento.

La responsabilità del centro di Fisioterapia è del Direttore Tecnico, ma tutti gli operatori sono tenuti a svolgere al meglio le mansioni a loro affidate.

PRINCIPI FONDAMENTALI

- ***Uguaglianza***

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

- ***Imparzialità***

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime, da parte del personale che opera nella Struttura.

- ***Continuità***

Ai cittadini è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

- ***Diritto di scelta***

Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di "libera scelta " rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta.

- ***Partecipazione***

È garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla correlata erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

- ***Efficienza ed efficacia***

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia e la Struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

- ***Tutela dei soggetti "fragili"***

Per ciò che attiene alla gestione dei "soggetti fragili" durante la normale attività del Centro, si ricorda al personale di favorire, per quanto possibile e senza pregiudicare i diritti degli altri utenti, il loro accesso e la fruizione dei servizi della struttura. Pertanto, in caso di prenotazione, cercare un orario che permetta di servire il "soggetto fragile" senza lunghi tempi di attesa, cercare di rasserenare il paziente stesso qualora sia particolarmente ansioso. Qualora l'accesso non sia stato prenotato, cercare comunque di limitare il tempo di stazionamento di questi "soggetti fragili" presso la struttura, per recare loro meno disagio possibile. Se la cosa non crea problemi, il personale in accettazione deve procedere alla loro identificazione indipendentemente dall'ordine di ingresso e avviarli alla fase successiva (erogazione della prestazione).

A questi principi si integrano quelli della Carta dei Diritti del Paziente, che questa struttura ha adottato e che è parte integrante del presente documento.

INFORMAZIONI SUI SERVIZI

Nell'organizzazione sono operative più sezioni che erogano servizi in regime di accreditamento (convenzionati).

1) Centro di Fisioterapia

Il centro Fisiomare S.r.L. è autorizzato per erogare agli utenti le seguenti prestazioni:

SETTORE TERAPIE

- Diadinamica
- Elettrostimolazioni
- Ionoforesi
- Infrarossi
- Laser
- Magnetoterapia
- Tens
- Onde d'urto
- Ultrasuoni
- Tecar
- Ipertemia
- Crio Ultrasuoni

METODICHE RIABILITATIVE

- RPG Metodo Mezieres
- RPG Metodo Souchart
- Osteopatia
- Manipolazioni
- Riabilitazione Neuromotoria
- P.N.F. (Kabat),
- Pompage C. Vertebrale
- Riabilitazione ATM
- Rieducazione motoria individuale strumentale semplice
- Rieducazione motoria individuale strumentale complessa
- Rieducazione motoria individuale grave semplice
- Rieducazione motoria individuale grave complessa
- Rieducazione motoria di gruppo

MASSOTERAPIA

- Tradizionale
- Linfodrenaggio

GINNASTICHE MEDICHE

- Posturale
- Respiratoria

VISITE SPECIALISTICHE

- Fisiatrice

Per le prestazioni in convenzione con il S.S.N. è richiesta l'impegnativa del medico di base, un documento di riconoscimento, la Tessera Sanitaria e l'eventuale pagamento delle prestazioni fuori convenzione.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Il responsabile amministrativo della struttura è il Dott. Giulio Di Curzio.

Il personale d'accettazione è a disposizione degli utenti per informazioni e chiarimenti.

PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Accettazione

Il paziente in convenzione nel momento in cui si presenta al desk accettazione con la relativa prescrizione per accedere al servizio, effettua il riconoscimento con un documento in corso di validità ed il tesserino sanitario;

La prescrizione del medico rosa o dematerializzata deve contenere le seguenti indicazioni:

- a) Nome, cognome e codice fiscale
- b) Numero di Tessera sanitaria, con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione.
- c) Tipo della prestazione richiesta
- d) Timbro e firma del medico
- e) Data

Privacy – Trattamento dei dati sensibili - Reclami

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato anche tramite cartelli affissi, ai sensi del Dlg 196/03 e del Regolamento Europeo 2016/679, circa il trattamento dei dati sensibili. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

Per qualsiasi inconveniente documentabile si prega di rivolgersi al personale di segreteria che potrà predisporre un appuntamento con il responsabile del settore di competenza.

Pagamento delle prestazioni

Il pagamento del ticket va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni, o al massimo al ritiro dei referti.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento secondo le tariffe vigenti, fino alla concorrenza dell'importo previsto dalla normativa in atto.

I pagamenti si possono effettuare tramite: Contanti, Bancomat/Carta di Credito e Assegni.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

Trattamenti (FKT)

Le prestazioni richieste dagli utenti sono di tipo sanitario e la richiesta può essere inoltrata sia a livello formale che informale. A livello formale mediante presentazione della richiesta medica, a livello informale mediante richiesta diretta di informazioni, da parte del cittadino-utente.

La segreteria fissa direttamente l'appuntamento con il professionista richiesto o in mancanza provvede alla diretta assegnazione.

E' cura del servizio ridurre al minimo il tempo di attesa dell'erogazione della prestazione e favorire i casi più gravi (es. fratture, interventi chirurgici recenti).

La metodologia da noi utilizzata è improntata sulla presa in carico dell'utente da parte di uno o più operatore/i tecnico/i a seguito di una visita preliminare da parte di un medico specialista, e della realizzazione di una cartella riabilitativa informatizzata. L'inizio di un ciclo di terapie presuppone una serie di interventi mirati su quelle parti del corpo segnalate attraverso l'anamnesi e la conseguente diagnosi, nonché dei controlli intermedi e finali mirati al monitoraggio della terapia. Tale attività si sviluppa in una fitta rete di informazioni interne tra operatori e Direttore Tecnico.

Sulla base degli incontri fissati con il nuovo utente, dopo un prestabilito numero di sedute, viene valutato il grado di benessere raggiunto e raggiungibile da quest'ultimo, e viene definito consensualmente con l'utente stesso l'eventuale ulteriore percorso terapeutico

Se il paziente manca per n. 2 sedute consecutive, viene contattato e se non continua con le sedute, la sua posizione contabile - amministrativa viene chiusa, archiviata ed inviata al SIAS per il rimborso.

DIAGRAMMA DI FLUSSI

Pre-accettazione

Arrivo nella Struttura. Ritiro del numero d'ordine.

Accettazione

Chiamata in ordine progressivo al desk di accettazione; consegna dei documenti da parte del paziente; riconoscimento dello stesso attraverso un documento identificativo in corso di validità e tesserino sanitario, accettazione delle prestazioni; programmazione nel tempo delle terapie da effettuare; consegna della modulistica (regolamento di fisioterapia, Questionario Cartella Clinica, Consenso privacy, foglio appuntamenti)

Visita medica

Visita con il medico; colloquio e predisposizione scheda paziente.

Esecuzione terapie

Il paziente consegna al desk il foglio delle prenotazioni e lo ritira timbrato dalla segreteria a fine terapia. Al momento del suo turno viene chiamato dal terapeuta per l'esecuzione delle terapie. Appone data e firma sul retro dell'impegnativa, in presenza del terapeuta assegnato, prima dell'inizio delle terapie. Esecuzione della prestazione/terapia.

Segreteria

Controllo degli accessi; scongelamento delle prestazioni ed apposizione timbri su foglio appuntamenti; spostamenti prenotazioni terapie

**LA STRUTTURA METTE A DISPOSIZIONE DEI PAZIENTE I FOGLI INFORMATIVI SULLA
MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLE TERAPIE. IL PERSONALE IN ACCETTAZIONE È
DISPONIBILE PER QUALUNQUE ULTERIORE CHIARIMENTO.**

GESTIONE DEI RECLAMI

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la funzionalità delle prestazioni.

Il reclamo deve essere inoltrato compilando l'apposito modulo distribuito presso l'ufficio accettazione.

La Direzione provvederà a dare immediata risposta all'utente per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di immediata risoluzione, informandone il paziente qualora venga presentato in forma non anonima .

Negli altri casi l'ufficio predisporrà l'attività istruttoria ed il cliente riceverà risposta scritta entro un massimo di 15 giorni dall'inoltro del reclamo.

Il referente, per qualsiasi reclamo dovesse essere presentato, è il Direttore Tecnico.

RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 9001:08, par.7.2: Processi relativi al Cliente

Processo di: Gestione Richieste del Cliente

DPCM del 19/05/1995 "Guida generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"

DPCM del 27/01/1994 "Principi fondamentali dell'erogazione dei servizi"

D.L. 517/93 "Controllo di qualità delle prestazioni erogate"

DCA U00311 del 06/10/2014 "Linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio"

ALLEGATI: Tabella organico in servizio

Elenco prestazioni in convenzione e non

ELENCO PRESTAZIONI

DESCRIZIONE	CONV.	COSTO €
ELETT.ANTALGICA (TENS)	N	6,00
ELETTROTE. DIADINAMICA	N	5,00
GINNASTICA POSTURALE	N	40,00
IONOFRESI	N	6,00
IRRADIAZ.INFRAROSSA	S	1,81
LASERTERAPIA	N	15,00
LINFODRENAGGIO	N	40,00
MAGNETOTERAPIA	N	7,00
MASSOTERAPIA DISTRET.	N	10' 8,00 - 20' 15,00- 30' 25,00
OSTEOPATIA	N	50
ONDE D'URTO	N	25
RIEDUC. GRAVE COMPLES.	S	11,36
RIEDUC. GRAVE SEMPLICE	S	9,09
RIEDUC. MOTORIA GRUPPO	N	35 3 volte a settimana- 30 due volte a settimana
RIEDUC. SEGMENT. COMPL.	S	8,52
RIEDUC. SEGMENT. SEMPL.	S	6,82
TECAR	N	30,00
ULTRASUONOTERAPIA	N	7,00
CRIO ULTRASUONI	N	15,00
IPERtermia	N	15,00

LEGENDA:

S= in convenzione

N= privato