

CENTRO MEDICO FISIOKINESITERAPICO

CARTA DEI SERVIZI



**Via Gabriele Rossetti, 50,
00152 Roma RM**

CENTRO MEDICO FISIOKINESITERAPICO

Titolare del Documento

	STUDIO MEDICO FKT	
	Via Gabriele Rossetti 50 00152 Roma Tel. 06 5806306 Email: fisiokinesimonteverde@gmail.com Sito Web: https://www.fisioterapiarossetti.it	

Ed.	Rev.	Motivazione	Data
1	0	Nuova emissione	27.04.2021
1	1	Aggiornamento	02.11.2022
1	2	Revisione generale	07.11.2023
1	3	Integrazione	11.01.2024

Firma DS

Timbro e Firma Presidente CDA


CENTRO MEDICO FISIOKINESITERAPICO S.r.l.
Il Direttore Sanitario
Dot. Andrea Massimiani
Fisiatra - Ordine Medici Roma 60910



CENTRO MEDICO FISIOKINESITERAPICO

Il presente documento contiene informazioni e dati di Centro Medico FKTPertanto documento e contenuti non sono divulgabili in nessuna forma senza esplicito consenso da parte del titolare.

PREMESSA	4
SEZIONE PRIMA.....	5
1. <i>Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali</i>	5
2. <i>Politica della qualità e Valori dell'organizzazione.....</i>	5
3. <i>Dove siamo e come raggiungerci</i>	6
SEZIONE SECONDA.....	7
1. <i>Prestazioni e servizi erogati.....</i>	7
2. <i>Orari</i>	7
3. <i>Modalità di Prenotazione ed accesso alla prestazione sanitaria.....</i>	8
4. <i>Esenzioni</i>	8
5. <i>Modalità di ritiro dei referti.....</i>	8
6. <i>Pagamento delle tariffe.....</i>	8
7. <i>Tempi di attesa</i>	9
8. <i>Il personale.....</i>	9
SEZIONE TERZA	9
3 <i>Il Percorso Terapeutico</i>	9
SEZIONE QUARTA.....	10
1. <i>Standard di qualità, impegni e programmi.....</i>	10
2. <i>Soddisfazione paziente e Reclami.....</i>	10
3. <i>Organi di tutela dei Pazienti.....</i>	10

CENTRO MEDICO FISIOKINESITERAPICO

PREMESSA

Gentile utente,

La Carta dei Servizi è uno strumento di Comunicazione tra il Paziente ed il Centro, l'intento è 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.

Lo Studio Medico FKT., 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 è stata redatta con l'ausilio della Direzione Tecnica di Fisioterapia, dei relativi fisioterapisti e 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.

CENTRO MEDICO FISIOKINESITERAPICO

SEZIONE PRIMA

1. Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali

Centro Medico Fisiokinesiterapico nasce nel 1967 per volontà del Prof. Corrado de Ruggiero Ortopedico e Fisiatra.

In anni in cui i servizi erano accentrati nelle grandi strutture ospedaliere egli ebbe l'intuizione di decentrare l'assistenza riabilitativa perché pensava che la qualità del servizio fosse anche frutto della vicinanza della struttura all'utenza. A distanza di 50 anni l'intuizione di organizzare strutture territoriali rimane ancora valida e resta anche per noi un punto fermo.

Il poliambulatorio di Via G. Rossetti si propone di soddisfare le esigenze della popolazione del quartiere Monte Verde ed aree adiacenti offrendo servizi riabilitativi, di medicina dello sport, angiologici, neurologici e per il trattamento di malattie dell'apparato respiratorio.

A confermare la vocazione territoriale che è nel certificato di nascita della struttura, la Direzione del centro si è impegnata in un programma di adeguamenti strutturali ed organizzativi per offrire un ventaglio di servizi anche domiciliari di sostegno alla deospedalizzazione. I servizi riabilitativi ambulatoriali e il sostegno domiciliare temporaneo sono una valida alternativa alla degenza riabilitativa o al day hospital quando non indispensabili.

La territorialità di un simile servizio consiste nella disponibilità a trattare una casistica piuttosto ampia garantendo contemporaneamente un adeguato livello qualitativo senza imporre all'utente improponibili spostamenti quotidiani alla ricerca di una struttura a cui affidarsi. Gli ingredienti sono: personale qualificato, orario flessibile, puntualità, facilità di accesso, riduzione al minimo degli adempimenti burocratici.

Il Centro si avvale di diverse figure professionali, tutte altamente qualificate ed ad oggi è:

- accreditato con il Servizio Sanitario Regionale (DCA U00243 del 04/04/12)
- Autorizzato (ultima autorizzazione) per ampliamento branche con DCA del Settembre 2022.

2. Politica della qualità e Valori dell'organizzazione.

Centro Medico Fisiokinesiterapico ha attuato nell'ambito della propria organizzazione un Sistema di Gestione Qualità che alle dirette dipendenze della Direzione (amministrativa e sanitaria) consente l'attuazione di una struttura operativa in linea a quanto espresso dai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015.

Obiettivi generali della propria politica della qualità possono essere riassunti nei seguenti:

- Applicare, mantenere e perfezionare costantemente quanto previsto dal Manuale della Qualità e dalla norma UNI EN ISO 9001:2015, realizzando una Struttura che operi per Processi
- Migliorare i livelli di qualità realizzati e l'organizzazione interna, secondo obiettivi definiti e basati su indicatori quantificati e monitorabili
- Garantire l'accuratezza e la precisione dei dati e/o delle informazioni ottenute a seguito dei servizi terapeutici applicati
- Garantire la qualità dei risultati al fine di consentire riconoscimenti oggettivi da parte dei Clienti.
- Mantenere e perfezionare un sistema di gestione conforme a quanto richiesto dal DCA 469/17

I principi ed i valori generali dell'organizzazione possono essere riassunti nei seguenti:

Eguaglianza - nessuna discriminazione è consentita, per motivi che riguardino il sesso, la razza, l'etnia, le condizioni psico-fisiche, socio-economiche e la religione.

CENTRO MEDICO FISIOKINESITERAPICO

Imparzialità - Il personale sanitario e amministrativo ispira il proprio comportamento a criteri di giustizia e imparzialità nel pieno rispetto dei principi della dignità umana.

Continuità – il centro assicura i suoi servizi con continuità ed appropriatezza, con l'impiego delle più avanzate conoscenze scientifiche.

Efficienza ed Efficacia - L'efficienza dei servizi e l'efficacia delle scelte sono i due principi ispiratori delle determinazioni aziendali.

Gestione del dolore - Al Paziente sarà assicurata un'adeguata valutazione e gestione del dolore.

Privacy - Il personale sanitario e amministrativo ispira il proprio comportamento al rispetto della riservatezza, nello svolgimento di prestazioni mediche ed assistenziali e nel trattamento dei dati personali e delle informazioni relative allo stato di salute.

Partecipazione – il centro assicura al paziente, nelle forme previste dalla legge, la partecipazione all'attività assistenziale, garantendo la possibilità di accesso alle informazioni sanitarie riferite alla propria persona, delle quali si può richiedere copia in qualsiasi momento e la facoltà di proporre soluzioni migliorative nell'erogazione dei servizi (attraverso i questionari di gradimento).

Centro Medico Fisiokinesiterapico garantisce:

- ✓ uniformità di accesso ai servizi
- ✓ qualità delle prestazioni
- ✓ qualità organizzativa, garantita grazie all'adozione di un sistema di gestione orientato alla 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.

3. Dove siamo e come raggiungerci

Il Centro Medico Fisiokinesiterapico si trova in via Gabriele Rossetti 50 00152 Roma.



Apertura al Pubblico: dal lun. al ven. 8:00-20:00

Tel. 06 5806306

Email: fisiokinesimonteverde@gmail.com

Sito Web: <https://www.fisioterapiarossetti.it>

Via Gabriele Rossetti, 50
00152 Roma RM

CENTRO MEDICO FISIOKINESITERAPICO

SEZIONE SECONDA

1. Prestazioni e servizi erogati

Centro Medico Fisiokinesiterapico offre i seguenti servizi assistenziali:

- Fisioterapia e Riabilitazione

Il centro offre anche servizi di visita ambulatoriali riferibili a:

- Malattie dell'Apparato Respiratorio
- Medicina dello Sport
- Angiologia
- Neurologia

PRESTAZIONI IN CONVENZIONE CON IL SSN	PRESTAZIONI AUTORIZZATE EROGATE IN REGIME PRIVATO
<ul style="list-style-type: none">• Ried. Motoria ind. Motuleso grave (semplice e complessa)*• Ried. Motoria ind. Segmentale (semplice e complessa)*• Mobilizzazioni vertebrali*• Rieducazione motoria di gruppo*• Elettrostimolazione*• Infrarossi*	<ul style="list-style-type: none">• Visita specialistica fisiatrica• Rieducazione posturale globale• Linfodrenaggio• Massoterapia• Rieducazione posturale di gruppo• Kinesiotaping• Onde d'urto• Laserterapia• Tecar terapia• Magnetoterapia• Radarterapia• Elettroterapia antalgica• Ultrasuonoterapia• Trazioni cervicali• Kinetech• Rieducazione pavimento pelvico/disfunzioni urinarie/disfunzioni ano-rettali/sexuali• Ginnastica post e pre parto individuale e di gruppo• Shatsu Namikoshi• Osteopatía

2. Orari

PRESTAZIONE SANITARIA	ORARIO
Fisioterapia e Riabilitazione	Dal lunedì al venerdì dalla 07:30 alle 20:00
Malattie dell'Apparato Respiratorio	Dal lunedì al venerdì dalla 07:30 alle 20:00 (su appuntamento a seconda della disponibilità dei medici)
Medicina dello Sport	
Angiologia	
Neurologia	

CENTRO MEDICO FISIOKINESITERAPICO

3. Modalità di Prenotazione ed accesso alla prestazione sanitaria

E' possibile prenotare una visita chiamando il numero 06/5806306 o direttamente presso il desk di accettazione.

Per accedere ai servizi in convenzione è necessario presentarsi muniti di:

- Prescrizione medica o impegnativa (ricetta rosa o dematerializzata) valida (1 anno).
- Tessera Sanitaria
- Documento di riconoscimento

La prescrizione del medico 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

Per accedere ai servizi in regime privato è necessario presentarsi muniti di:

- Prescrizione su foglio bianco con i dati del medico prescrittore.
- Tessera Sanitaria
- Documento di riconoscimento

4. Esenzioni

Il Centro Medico non è convenzionato con nessuna Assicurazione, ma può fornire tutti i documenti necessari per il rimborso indiretto. Si raccomanda a tal fine, di dare indicazioni alla segreteria al momento dell'accettazione. Il personale della segreteria non è autorizzato a modificare e/o fornire documentazione se non concordato nei tempi richiesti.

5. Modalità di ritiro dei referti

La cartella clinica fisioterapica può essere richiesta in segreteria e consegnata, previo appuntamento con il direttore sanitario, entro 10 giorni lavorativi.

Le cartelle cliniche sono conservate per 2 anni.

I referti derivanti da visita ambulatoriale sono consegnati contestualmente alla visita.

6. Pagamento delle tariffe

Le modalità di pagamento possono essere concordate con la segreteria al momento dell'accettazione. È possibile pagare in contanti, con carta di credito/carta debito o con assegno. Si rammenta che ai fini fiscali, da gennaio 2020, tutte le prestazioni private i cui costi si vogliono portare in detrazione, dovranno essere pagate con modalità tracciabili.

CENTRO MEDICO FISIOKINESITERAPICO

7. Tempi di attesa

Per le prestazioni in convezione I tempi di attesa medi dalla richiesta all'effettuazione dell'esame alla sono di circa 30gg. Sono ad ogni modo garantite la gestione delle urgenze in caso di relativa prescrizione.

8. Il personale

Responsabile del centro è Dario Pellegrini laureato in fisioterapia e operatore nel settore da più di 40 anni. Ha lavorato presso l'ambulatorio riabilitativo della comunità di Capodarco, nei servizi di assistenza domiciliare e poi come operatore, presso il Centro Medico fino 1995 quando ne è diventato il responsabile.

L'equipe riabilitativa è composta da fisioterapisti specializzati in rieducazione motoria in: ortopedia, traumatologia sportiva pre e post chirurgica, neuroriabilitazione, rieducazione posturale globale, ginnastica posturale, ginnastica medica, ginnastica correttiva ginnastica respiratoria e linfodrenaggio. Tutti sono tenuti a presentare alla direzione, i crediti formativi richiesti triennialmente. Questo garantisce un personale costantemente aggiornato e preparato anche verso le nuove tecniche fisioterapiche.

Il direttore sanitario, Dott. Andrea Massimiani, specializzato in Medicina Fisica e Riabilitativa presso l'Università degli Studi di Roma "La Sapienza" vanta un master universitario di secondo livello in "terapia del dolore cronico, tecniche mini-invasive e terapia farmacologica" ed un master universitario di secondo livello in "neuroriabilitazione" oltre ad essere assegnista di ricerca presso dipartimento di neuroscienze salute mentali ed organi di senso.

Responsabile Ambulatorio delle malattie dell'apparato respiratorio: Dott. Cecchini Luca

Responsabile Ambulatorio Medicina dello sport: Andrea Massimiani (pro-tempore)

Responsabile Ambulatorio di Angiologia: Dott. Raffi Stefano

Responsabile Ambulatorio di Neurologia: Dott. P. Tarroni

DPO Grazia Tropiano. Responsabile della protezione della sicurezza e dei dati sensibili

Il personale di segreteria è composto da due segretarie ed una coordinatrice e responsabile Sig.ra Elena Pellegrini.

Il personale di segreteria potrà dare tutte le informazioni sulle procedure amministrative, le terapie che possono essere effettuate presso il nostro centro

SEZIONE TERZA

3 Il Percorso Terapeutico

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

Paziente esterno: il paziente presenta in accettazione prescrizione redatta dal proprio fisiatra, il terapeuta si attiene al percorso prescritto.

In base alle valutazioni iniziali, stilate dal Medico Fisiatra, che hanno definito il percorso terapeutico, il Terapeuta ha la possibilità di stimare i progressi ed i benefici raggiunti. Qualora riscontrasse esiti diversi dalle aspettative iniziali, il terapeuta o il paziente possono consultarsi con il Medico Fisiatra al fine di riformulare alternative terapeutiche al percorso precedentemente indicato.

Nel caso in cui il Terapeuta 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.

CENTRO MEDICO FISIOKINESITERAPICO

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. Concordato con la segreteria potrà riprenotare le sedute non effettuate tenendo presente l'organizzazione dei piani di lavoro.

SEZIONE QUARTA

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).

L'Amministratore Unico, 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/visita specialistica 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 10%

2. Soddisfazione paziente e Reclami

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. I questionari sono disponibili presso il desk dell'accettazione.

I pazienti possono registrare i propri reclami in forma scritta attraverso *lo stesso questionario di soddisfazione nell'apposito spazio riservato ai suggerimenti o ai reclami*. Questi possono essere lasciati presso il desk di accettazione. Sarà Cura del Responsabile della Qualità e del Direttore Sanitario analizzare successivamente i dettagli del reclamo in modo da assicurare una rapida risoluzione della segnalazione. I tempi massimi di risposta ai reclami sono definiti in 15 gg.

3. 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

CENTRO MEDICO FISIOKINESITERAPICO

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.