

# CARTA DEI SERVIZI

## TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE S.r.L.

P. IVA 01005741002 E C.F. 01544220583

COMUNE DI ROMA

VIA MONTI DI PIETRALATA, N. 35-37-39-41A

VIA I.C. FALBO N.3 INT.1-3-4 C.A.P. 00157






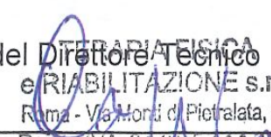
Titolare del Documento

	<p><b>TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE S.r.L.</b></p>
	<p>Via Monti Di Pietralata, N. 35-37-39-41a Via I.C. Falbo N.3 Int.1-3-4 C.A.P. 00157 Roma P. IVA 01005741002 e C.F. 01544220583 Telefono e Fax: +39 06.4515047-+39 06.4514968 e-mail: <a href="mailto:contatti@fkt-riabilitazione.com">contatti@fkt-riabilitazione.com</a> Sito: <a href="http://www.fkt-riabilitazione.com">www.fkt-riabilitazione.com</a></p>

Redatto in collaborazione con il Gruppo Ecosafety

	<p><b>Gruppo Ecosafety S.r.l.</b></p>
	<p>Sistemi di Gestione Aziendale per la Sicurezza sul Lavoro, la Qualità e l'Ambiente. Via di Tor Vergata, N.440 B - 00133 Roma Tel. 06.7900551 - 06.94288371 - Fax 06.94792248 C.F e P.IVA 11316101002 <a href="http://www.gruppoecosafety.it">www.gruppoecosafety.it</a></p>

Rev. Ed	Motivazione	Data
01.02	Rimissione per transizione alla UNI EN ISO 2015	28.02.2022
2.2	Rimissione per nuovo Accredimento	03.11.2022

Timbro e Firma del R. Legale e del Direttore Tecnico  
 TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE s.r.l.  
 Roma - Via Monti di Pietralata, 39  
 Partita IVA 01005741002

*Il presente documento contiene informazioni e dati del Centro Terapia Fisica e Riabilitazione Srl. Pertanto, documento e contenuti non sono divulgabili in nessuna forma senza esplicito consenso da parte del titolare.*



**PREMESSA**.....4

**SEZIONE PRIMA**.....5

**Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali**.....5

**La Struttura**.....5

**l’Organizzazione**.....6

**Principi Fondamentali** .....7

**Diritti dei Pazienti**.....9

**Obiettivi della Società**.....9

**Vision , Mission**.....9

**SEZIONE SECONDA**.....11

**Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati**.....11

**Tipologia di prestazioni Erogate**.....12

**Modalità di Prenotazione** .....16

**SEZIONE TERZA** .....19

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

**SEZIONE QUARTA** .....23

**Meccanismi di tutela e di verifica** .....23

**PREMESSA**

Gentile utente,

La Carta dei Servizi è lo strumento di Comunicazione tra il Paziente ed il Presidio, in quanto ha l'intento di far conoscere le attività ed i servizi messi a disposizione dalla Struttura 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 Presidio per offrire un'informazione completa e dettagliata sulle prestazioni erogate.

Il Presidio di Terapia Fisica e Riabilitazione Srl 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 dalla Struttura.

L'attenzione alla cura del paziente è prioritaria nel definire le scelte organizzative, tecnologiche e strutturali del Presidio, 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 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 Le verrà periodicamente consegnato dagli addetti alla segreteria. Potrà così esprimere il suo giudizio e proporre le Sue osservazioni sui servizi offerti. Ogni Sua indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle Sue attese ed esigenze.

Inoltre, per segnalarci disfunzioni o reclami 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.

Cordialmente

L'amministratore Unico

## SEZIONE PRIMA

### Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali

Il Presidio di Riabilitazione Specialistica Ambulatoriale “Terapia Fisica e Riabilitazione S.r.l.” ha sede operativa in via Monti di Pietralata, n. 35-37-39-41a e Via I.C. Falbo 3 Int. 1-3-4 a Roma, nel quartiere Pietralata.

Il Presidio “Terapia Fisica e Riabilitazione S.r.l.” è una Società a Responsabilità Limitata che nasce nel 1976 con la denominazione “Centro di Fisioterapia e Ginnastica Correttiva” per assumere poi, nel 2002 l’attuale denominazione. Il Rappresentante Legale è la Dott.ssa Paola Ranciaro, che attualmente è l’Amministratore Unico della Società. Il Presidio è specializzato nel campo della riabilitazione dei propri clienti/utenti ed è accreditata con il Sistema Sanitario Regionale (DPCA 90/2010 e successivi) con DCA n.U00230 del 9 novembre 2012 e DCA n. U00051 del 07/02/19 e Del. Reg. n. 852 del 11/10/2022 per conferma Accreditamento.

La Direzione ha anche adottato un Sistema della Qualità e si impone un rigoroso rispetto di tutta la normativa cogente che interessa le attività del Presidio.

### La Struttura

La struttura, estesa su due livelli, si compone di N.11 reparti per la Rieducazione Motoria nelle sue varie modalità, N. 2/3 reparti per la terapia strumentale, N. 3 ambulatori, N.1 sala amministrazione, N. 5 sale d’attesa, N. 2 segreterie e N. 4 Spogliatoi e servizi igienici adeguati anche per disabili.

Il Presidio mediamente eroga n.350 prestazioni totali giornaliere.

Nella struttura le barriere architettoniche (scale) sono state eliminate e sono presenti un ascensore e un elevatore che portano direttamente al piano superiore e la porta di accesso non presenta ostacoli e sono presenti servizi per disabili.

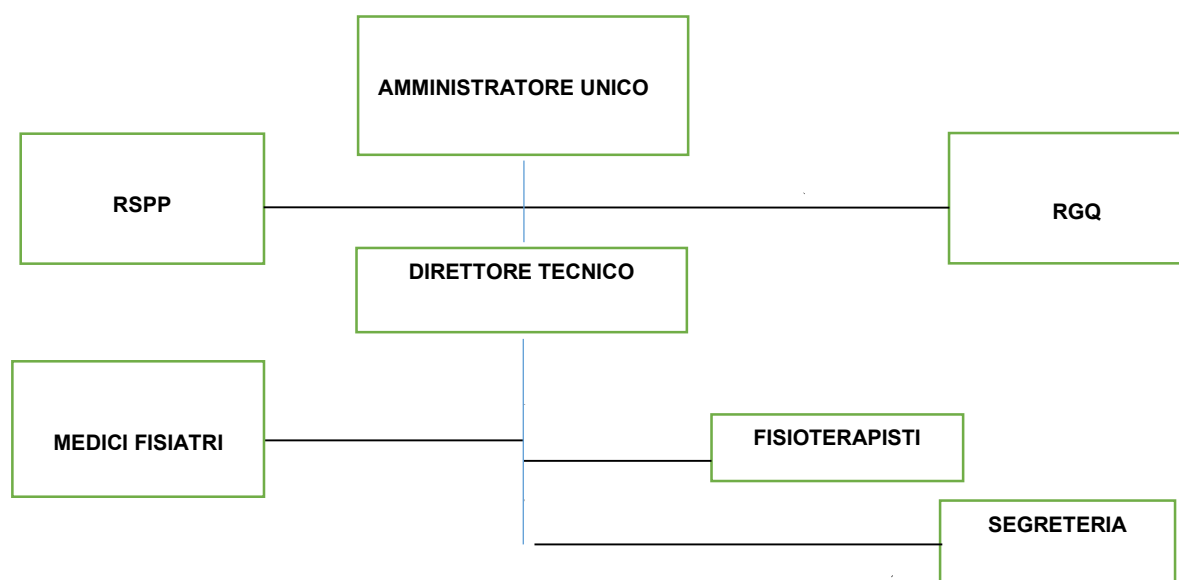
Il Presidio soddisfa inoltre i requisiti strutturali previsti dalle norme vigenti per ciò che riguarda la messa a norma degli impianti elettrici, la piena applicazione della Legge 81/08 e successive modifiche, l’abbattimento delle barriere architettoniche, lo smaltimento dei rifiuti speciali, la pulizia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

La struttura è dotata di moderne attrezzature per l’erogazione delle prestazioni, persegue una politica di costante miglioramento delle stesse, di adattamento a tutte le più moderne tecnologie nonché al controllo di efficienza e a tutte le revisioni periodiche previste per legge e/o consigliate dalle ditte costruttrici.

Il personale impiegato è addestrato all’utilizzo delle apparecchiature in dotazione e partecipa regolarmente a corsi di aggiornamento, spesso organizzati dalla struttura con la partecipazione di specialisti del settore.

## L'Organizzazione

La nostra Organizzazione è così rappresentata<sup>1</sup>:



<sup>1</sup>Per l'elenco nominativo del personale in servizio vedere l'allegato 1 a questo documento.

**L'Amministratore Unico** del Presidio è la Dott.ssa Paola Ranciaro; all'Amministratore Unico è affidato il controllo e la gestione dell'attività svolta dal Direttore Tecnico. Compito dell'Amministratore Unico è quello di: effettuare monitoraggi e misurazioni di processo; determinare le strategie e le politiche commerciali, determinare gli obiettivi ed i requisiti delle offerte, stabilire il budget di investimento, supervisionare gli affari generali e finanziari, definire i requisiti del servizio offerto; sovrintendere e gestire l'area Amministrazione/Segreteria.

E', inoltre, preposto alla gestione rapporti con gli Enti ed alla gestione del personale dei settori amministrativi e di segreteria.

**Il Direttore Tecnico** è il Dott. Sandro Capici, iscritto all'ordine dei medici di Roma n.16341, a lui è affidata la responsabilità della vigilanza sulle attività sanitarie della struttura, il controllo dei dipendenti e/o collaboratori del settore sanitario affinché seguano le indicazioni terapeutiche, 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, medico e non** 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 la Struttura persegue.

## Principi Fondamentali

La presente 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 della Struttura 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 Presidio. 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 Presidio garantisce al paziente una corretta, chiara e completa informazione relativamente alla partecipazione alle prestazioni del servizio; il Paziente può rendersi partecipe del miglioramento continuo della Struttura, compilando, ad esempio, il modulo "Valutazione soddisfazione del Cliente", che viene sottoposto ai Pazienti, per poi essere consegnato, compilato, in Accettazione.

**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 di Accettazione, dal Direttore Tecnico, dai Terapisti e dai medici specialisti Fisiatri; 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 Presidio è assicurata dalla definizione di standard qualitativi contenuti nella ISO 9001, normativa a cui si conforma l'attività della Struttura, 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 Presidio è sottoposto.

La Direzione del **Presidio** si è impegnata ad adottare la “**Carta dei Diritti del Paziente Internazionale**” 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.

**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.



## Diritti dei Pazienti

L'organizzazione assicura:

- **Il Diritto all'informazione-Consenso Informato:** Il Paziente ha diritto ad essere informato sull'iter terapeutico da perseguire, 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 dei medici competenti e dei terapisti;
- **Il Diritto alla Riservatezza:** In fase di Accettazione, viene richiesto il consenso scritto al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal Dlgs. 196/03 e RUE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali". Vigè il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergono durante l'erogazione della prestazione. In nessun caso, vengono fornite informazioni telefoniche. I medici sono autorizzati ad informare solo i referenti autorizzati dal Paziente e dotati di Documento d'Identità.

## Obiettivi della Struttura

Gli obiettivi prefissati nel Riesame della Direzione sono perseguiti mediante i servizi di Medicina Fisica e Riabilitativa.

Tali obiettivi vengono monitorati attraverso gli strumenti informatici di acquisizione dei dati (programma gestionale in uso) e grazie alla partecipazione e collaborazione degli utenti e di tutto il personale della struttura.

## Vision, Mission

### La Visione

La nostra strategia è fare della Struttura un riferimento nel proprio bacino di utenza per l'offerta dei servizi di Medicina Fisica e Riabilitativa.

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 fisioterapiche e riabilitative.

### **Risorse Umane**

Assicurare il continuo mantenimento delle competenze del personale attraverso verifiche interne, corsi di aggiornamento specifici e supervisione sulla formazione ECM, per offrire all'utenza 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****Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati****Dove siamo e come raggiungerci**

Il Presidio si trova a Roma, nel quartiere di Pietralata, la sede operativa è in Via Monti di Pietralata 35-37-39-41a e Via I.C. Falbo 3 Interno 1-3-4.

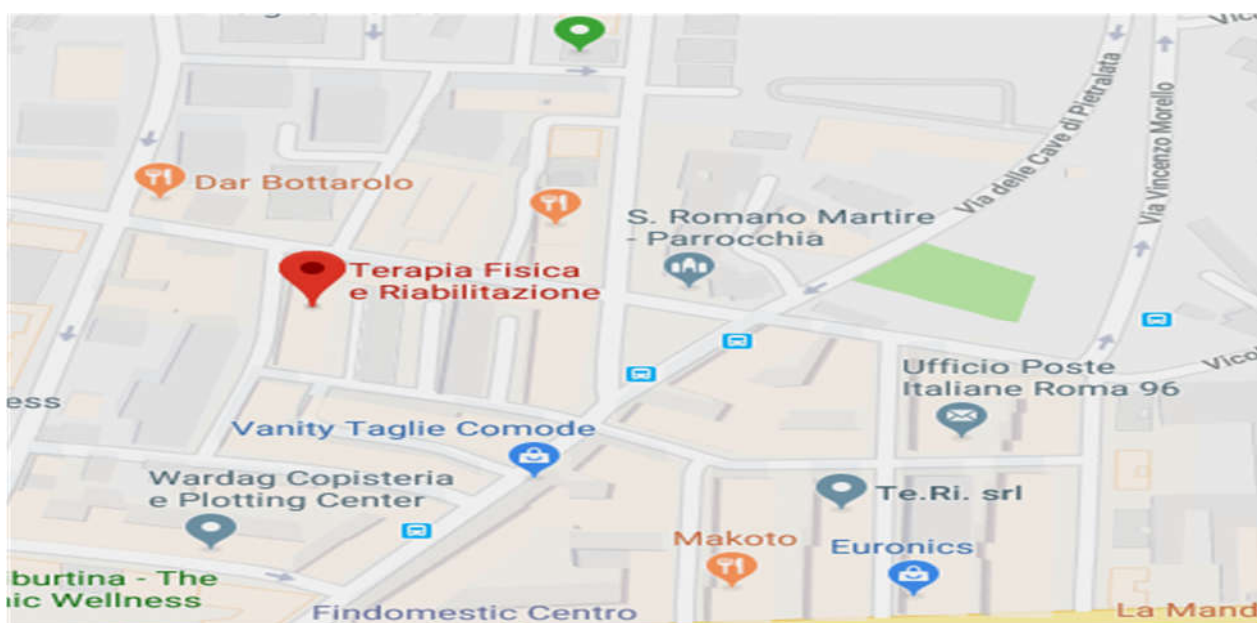
**Parcheggio:** libero nelle strade adiacenti il Presidio e n. 3 posti dedicati ai disabili.

**Orari di apertura** dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 20.00 (orario continuato), il sabato dalle 7:30 alle 13:00.

**Informazioni:** Tel. 06.4515047-06.4514968 o sito aziendale: [www.fkt-riabilitazione.com](http://www.fkt-riabilitazione.com).

Le prestazioni si prenotano telefonicamente o di persona.

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



Nel sito web ([www.fkt-riabilitazione.com](http://www.fkt-riabilitazione.com)) è disponibile una sezione “dove siamo” con la guida on-line per raggiungere la nostra sede.

La sede è raggiungibile con mezzi privati o pubblici, la metropolitana e linee autobus (ATAC) hanno fermate adiacenti al nostro Presidio.

- Dalla Stazione Metropolitana Anagnina prendere la Metro A, alla quindicesima fermata “Termini”, cambiare con la Linea B direzione Rebibbia e scendere alla fermata “Tiburtina” proseguire a piedi per 800 m e poi siete giunti a destinazione; in alternativa scendere alla fermata Metro B “Quintiliani” proseguire a piedi per 600 m fino a Largo Beltramelli e proseguire a piedi per 50 m.
- Linee ATAC che portano nei pressi della struttura sono: 111 – 211 – 163 – 309 – 409 – 448.

### Tipologia di prestazioni Erogate

La struttura diretta dal Dott. Sandro Capici, Medico Specialista in Medicina Fisica e Riabilitativa, eroga trattamenti riabilitativi sia in regime di accreditamento che privato, questi vengono organizzati in differenti reparti, questi possono essere dedicati alle singole metodiche oppure strutturati in “unità funzionali”:

- Reparti per la Rieducazione motoria nelle sue varie espressioni: Globale e Segmentaria, Complessa e Semplice
- Reparti riservati al training con BFB EMG nella forma statica e dinamica per il controllo delle attività neuro-muscolare.
- Reparti riservati al trattamento con BFB- POSIZIONALE della colonna per la correzione o l'apprendimento della corretta postura, con particolare attenzione alla ricaduta sul sistema respiratorio e sugli organi addominale e pelvici; tale metodica viene utilizzata con successo in molteplici patologie e disabilità a fronte di una particolare attenzione prescrittiva-applicativa da parte del personale riabilitatore.
- Reparti riservati al trattamento con Pedana Mobile Informatizzata -PMI- (Stabilometrica e Propriocettiva) per il controllo delle alterazioni dell'equilibrio e della postura.
- Reparti riservati alle mobilizzazioni vertebrali.
- Reparti per la rieducazione dell'arto superiore con sistema robotico informatizzato di misura e registrazione dell'esercizio terapeutico (Spalla Mobile Informatizzata).
- Reparti per lo studio e l'addestramento alla deambulazione ad alta tecnologia
- Reparti riservati ai mezzi fisici più evoluti:
  - Ipertermia
  - Laserterapia
  - Diatermia da contatto (Tecarterapia)
  - Energia Vibratoria

- Reparti riservati all'uso dei mezzi fisici tradizionali e massoterapia:
  - Elettroterapia antalgica e di Stimolazione
  - Magnetoterapia
  - Massoterapia e linfodrenante
  
- Reparti per visite specialistiche Fisiatriche e per le revisioni delle valutazioni in equipe.

## CONSULENZE SPECIALISTICHE

Nella struttura, per assicurare all'utenza un'adeguata assistenza per tutto il percorso riabilitativo, i pazienti sono valutati e seguiti da Medici Specialisti, che offrono la loro assistenza e consulenza dal momento della diagnosi fino al termine del percorso riabilitativo. I pazienti che si rivolgono al Presidio "Terapia Fisica e Riabilitazione S.r.L." possono usufruire di consulenze altamente qualificate nei seguenti settori:

- Fisiatria

## LE PRESTAZIONI ACCREDITATE

- Elettrostimolazioni
- Rieducazione Motoria Individuale con:
  - BFB EMG
  - PEDANA STABILOMETRICA e PROPRIOCETTIVA
  - BFB POSIZIONALE dei diversi segmenti del rachide
  - Sistema Arto Superiore-Spalla Mobile informatizzato (SMI)
  - Sistemi di Valutazione e Rieducazione alla Deambulazione ad alta tecnologia
- Rieducazione Motoria Individuale globale complessa
- Rieducazione Motoria Individuale globale semplice
- Rieducazione Motoria Individuale segmentale complessa
- Rieducazione Motoria Individuale segmentale semplice
- Manipolazioni della colonna vertebrale manu medica

## LE PRESTAZIONI PRIVATE

- Prima visita Fisiatrica
- Rieducazione Posturale Globale
- Massoterapia e linfodrenaggio

**Terapia strumentale:**

- Elettroterapia Antalgica – T.E.N.S.
- Elettroterapia Antalgica – Diadinamic
- Ionoforesi
- Magnetoterapia
- Laserterapia
- Ipertermia
- Diatermia da contatto (Tecarterapia)
- Energia Vibratoria (EVM)

Per tutti i pazienti in trattamento, a prescindere dalla natura dello stesso, è prevista una valutazione specialistica come parte integrante del trattamento stesso, e sono previste revisioni cicliche delle terapie effettuate con il monitoraggio dei risultati ottenuti e la rimodulazione del programma terapeutico che viene realizzata in equipe (riabilitatore medico e terapista).

**Terapie in accreditamento**

**Elettrostimolazione:** questa terapia consente la stimolazione concentrata della muscolatura tramite l'uso di correnti (quelle più indicate sono la corrente faradica, e la corrente ad impulsi regolabili) per il trattamento di molteplici patologie dei tessuti ossei, muscolari, tendinei e dei legamenti. I benefici constatati sono: l'aumento del trofismo della zona trattata, la diminuzione dei processi infiammatori, la migliore ossigenazione dei tessuti e la riduzione delle aderenze.

**Terapia manuale e mobilizzazioni vertebrali:** La terapia manuale agisce partendo da una valutazione dei disordini funzionali dell'organismo per poi porsi, come obiettivo, la riduzione o addirittura l'eliminazione dei disturbi individuati (articolari, viscerali, cranio-sacrali, fasciali). La mobilizzazione vertebrale tende ad eliminare la sintomatologia dolorosa in alcune manifestazioni patologiche della colonna vertebrale e del bacino, come sciatalgie, lombalgie, cervicalgie ecc...

**Rieducazione motoria:** Terapia del movimento (chinesiterapia), mira a ristabilire la normale funzionalità muscolare, articolare e di coordinazione del movimento di uno o più arti e, di conseguenza, di tutto il corpo. È indispensabile, in caso di interventi chirurgici a carattere ortopedico, sia come preparazione ad esso che, in seguito, come riabilitazione. Essa risulta inoltre determinante in tutti quei disturbi del movimento che originano da patologie di origine neurologica (Parkinson, sclerosi multipla, ictus...), respiratoria, reumatologica etc...

## Terapie Private

**Magnetoterapia:** consiste nell'irradiazione di un campo magnetico in una zona localizzata, è praticata in seguito ad indicazioni specialistiche di ortopedia, fisioterapia e geriatria.

**La rieducazione posturale** è quella forma di *esercizio terapeutico* utilizzata per recuperare o migliorare l'assetto posturale di un individuo tramite tecniche specifiche che lo coinvolgono nella sua interezza (Mezièrès, Souchard etc..). La *Rieducazione Posturale Globale* è un validissimo strumento riabilitativo: nel trattamento delle patologie della colonna (mal di schiena, discopatie, dolori cervicali, esiti di traumi minori) che nei programmi riabilitativi di pazienti affetti da **disabilità complesse** che possono comprendere anche altri sistemi oltre a quello muscolo-articolare (Morbo di Parkinson, gravi osteoporosi, patologie neurologiche, cardiovascolari e/o respiratorie).

**Linfodrenaggio:** favorisce il drenaggio linfatico dalla periferia e consente una migliore vascolarizzazione. E' indicato per edemi linfostatici estesi, edemi post-traumatici, edemi post-operatori, etc....

**La Tecarterapia** è quella forma di *termoterapia endogena* altrimenti definita *diatermia da contatto* a trasferimento energetico *capacitativo* e *resistivo* che produce a livello dei tessuti dove viene applicata effetti termici e biologici. Permette di agire su: dolore, artrosi, efficienza muscolare ed edema.

**Elettroterapia antalgica:** L'elettroterapia è quella branca della Terapia Fisica che utilizza a scopo terapeutico gli effetti biologici indotti dall'energia elettrica. L'elettroterapia antalgica viene praticata attraverso **correnti elettriche** con effetto antalgico (Tens e Diadinamic) che bloccano le "afferenze nocicettive" (fibre nervose che trasmettono gli impulsi generati dagli stimoli dolorifici).

**Massoterapia:** prevede che il terapista effettui sul paziente manovre specifiche mirate a modificare e regolare la vascolarizzazione cutanea ed il tono muscolare. Ha effetti sul piano biochimico, neurologico e vascolare.

**Ionoforesi:** si intende la somministrazione locale di un farmaco attraverso l'epidermide (somministrazione per via transcutanea), utilizzando una corrente continua (corrente galvanica), regolata da un elettromedicale. I vantaggi della somministrazione di farmaci con questa modalità sono essenzialmente: evitare la somministrazione per via sistemica (orale, intramuscolare, endovenosa); applicare il farmaco direttamente nella sede corporea interessata dalla patologia.

**Laserterapia:** Il raggio laser è un fascio luminoso le cui caratteristiche principali sono la monocromaticità (emissione a una sola frequenza luminosa), e la coerenza geometrica (i fasci luminosi tendono a collimare).

Gli apparecchi utilizzati nel nostro presidio utilizzano una luce laser per scopi terapeutici. Nella nostra struttura è utilizzato il cosiddetto laser-freddo che presenta effetto "biostimolante" con conseguente azione antinfiammatoria, anti-edema, antidolorifica. Le patologie che giovano del trattamento con laserterapia sono le tendiniti, l'artrosi, le lesioni muscolari, la fibromialgia, ecc.

Ulteriori informazioni ed opuscoli che illustrano i servizi erogati sono disponibili presso l'Accettazione del Presidio.

## Modalità di Prenotazione

### ***Prenotazione/Acettazione prestazioni Accreditate***

La prenotazione delle prestazioni è sempre necessaria; il paziente in accreditamento e privato deve contattare telefonicamente o di persona la segreteria della Struttura.

Le prestazioni vengono prenotate in base alla tipologia di prestazione, alla gravità della situazione (es. fratture, interventi etc..), assegnando i primi appuntamenti disponibili.

Solitamente non esistono liste di attesa, ma in caso di particolari richieste da parte dell'utenza (orario e/o terapeuta specifici) o di aumento del flusso delle richieste, l'attesa potrebbe protrarsi fino ad un massimo di 10 giorni. La lista verrà smaltita in base all'ordine di prenotazione e all'urgenza del trattamento (recenti fratture, interventi...).

Per usufruire, ove previsto, delle prestazioni in regime di accreditamento con il Sistema Sanitario Regionale, l'utente deve presentare una prescrizione su ricettario regionale (ricetta rosa o dematerializzata) compilato da MMG o Medico Specialista.

La prescrizione del medico deve contenere le seguenti indicazioni:

- Nome, cognome, indirizzo, ASL di appartenenza e codice fiscale del paziente
- Eventuali codice di esenzione dal pagamento del ticket sanitario.
- Tipologia della prestazione, con codice come da Nomenclatore con numero di sedute
- Data, Timbro e firma del medico
- Diagnosi e determinante clinico secondo classificazione ICD-9-CM

Nel caso della ricetta dematerializzata si accederà al portale ERODE per prendere in carico la prescrizione elettronica.

### ***Prenotazione/Acettazione prestazioni Private***

In caso di prestazioni private, si richiede comunque una prescrizione medica corredata dalla diagnosi clinica; in questo caso la richiesta può essere compilata anche solo su "ricettario bianco".



## Documenti richiesti all'Accettazione

Per accedere ai servizi ed alle prestazioni erogate dalla Struttura, è necessario che il Paziente si presenti con la Tessera Sanitaria.

Al momento dell'accettazione viene richiesto al paziente il consenso per il trattamento dei dati sensibili che il paziente presterà attraverso la firma per accettazione sull'apposito modulo ai sensi del Regolamento Europeo 679/2016 circa il trattamento dei dati sensibili. Tale modulo è affisso anche nella bacheca presso l'accettazione del piano terra.

Dal 2020 viene effettuato al momento dell'accettazione anche un Triage Covid.

Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

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).

## Presa in Carico del Paziente e Dimissioni

La metodologia da noi utilizzata è improntata sulla "presa in carico" dell'utente previa valutazione clinica di uno specialista della struttura che redige un programma terapeutico in base al quale uno o più operatori (TdR, massofisioterapista, medico) eseguono una o più parti del programma stesso, nonché dei controlli intermedi e finali mirati al monitoraggio della terapia. A tal fine è essenziale la presenza della cartella clinica informatizzata che permette agli operatori di acquisire le informazioni cliniche utili per il corretto svolgimento della terapia e per visionare i test strumentali ed i fogli informatici relativi alle sedute di esercizio terapeutico.

Tale attività si sviluppa in una fitta rete di informazioni interne tra operatori amministrativi, fisioterapisti, medici e Direttore Tecnico.

Nel caso in cui il paziente afferisca con prescrizione effettuata da MMG, PLS o specialista esterno, si invia comunque alla visita specialistica al fine di ottimizzare e supervisionare il programma svolto ed effettuare "la presa in carico" con la somministrazione del consenso informato e la compilazione della cartella clinica.

Per tutti i pazienti è prevista la compilazione, da parte del medico della struttura, di una scheda clinica finalizzata alla conoscenza delle patologie di base del paziente ed all'esclusione di controindicazioni alla terapia (Cartella Clinica Amministrativa) che viene controfirmata dal paziente. Per i pazienti che presentano particolari fragilità viene compilata con l'accompagnatore la Scheda Valutazione Cadute.

Sulla base degli incontri fissati con il nuovo utente, dopo un prestabilito numero di sedute, viene valutato l'andamento del programma, con modalità che coinvolge le differenti figure professionali e viene definito consensualmente con l'utente stesso l'eventuale ulteriore percorso terapeutico.

La Struttura è dotata di un sistema cartaceo ed informatico di gestione delle attività: i dati informatici e l'archivio cartaceo sono gestiti nel rispetto della norma sulla privacy (Regolamento Europeo 679/2016) che garantisce sempre il pieno rispetto della riservatezza dei cittadini, un monitoraggio costante sulla tipologia delle prestazioni erogate e sul grado di soddisfazione espresso dagli utenti.

### **Pagamento delle prestazioni**

Il pagamento del ticket va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni, contestualmente all'inizio del trattamento.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni secondo le tariffe vigenti del nomenclatore regionale, uguali sia presso le strutture pubbliche che private accreditate. Per le prestazioni private è a disposizione a richiesta, presso l'accettazione il listino in vigore. I pagamenti si effettuano in contanti, o tramite bancomat direttamente al personale addetto della segreteria, che rimane a disposizione per ogni chiarimento;

I Pagamenti possono avvenire attraverso: contanti e bancomat

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

### **Trattamenti**

- dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 20.00 (orario continuato), il sabato dalle 7:30 alle 13:00.

### **Richiesta Documentazione sanitaria**

- I pazienti possono richiedere la documentazione sanitaria, formalmente in segreteria, questa verrà consegnata entro 7 giorni lavorativi (spese per la sua produzione, a carico del paziente).

## SEZIONE TERZA

### Standard di qualità, impegni e programmi

#### Fattori e standard di qualità

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

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).

La direzione considera per i propri servizi i seguenti fattori di qualità:

- Flessibilità, tempestività
- Affidabilità
- Efficienza/efficacia delle prestazioni
- Trasparenza/Diritto all'informazione
- Gestione dei Reclami
- Tutela degli utenti/Tutela dei soggetti fragili

La Direzione ha stabilito per alcuni fattori di qualità uno specifico obiettivo (Standard di qualità):

OBIETTIVI	SOLUZIONE
Migliorare la qualità della vita	Migliorare l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni
Rispetto del tempo e della dignità del Paziente	Brevi tempi di attesa Identificabilità degli operatori Rispetto diversità (credo, lingua, identità sessuale)
Ambiente confortevole	Ambienti accoglienti, puliti, garantisti della privacy (vetri opacizzati, tende, divisori scorrevoli, porte etc..)
Privacy	Rispetto della normativa Dlgs196/03 e smi e RUE 679/2016
Rispetto del Paziente	Cortesia, professionalità, trasparenza delle informazioni fornite e della documentazione sanitaria
Standard adeguati	Adeguate selezione e formazione continua del personale Attrezzature all'avanguardia

## Risorse umane

La Struttura si avvale di personale altamente specializzato, quale:

- Specialisti in Medicina Fisica e Riabilitazione
- Terapisti della Riabilitazione e Massofisioterapisti
- Addetti alla segreteria

## Inserimento nuovo personale sanitario

Il reclutamento del personale avviene attingendo i nominativi dalla banca dati interna ed attraverso i curricula pervenuti. La ricerca del personale più idoneo avviene previo colloquio valutativo dei requisiti con i responsabili del Presidio in relazione alle esigenze dell'utenza e della struttura.

Il personale viene inserito nella struttura tramite la modalità dell' "affiancamento", per cui il nuovo arrivato, già dotato di una propria autonomia professionale, si affianca ad operatori con maggiore anzianità di lavoro nella struttura ed appositamente formati per tale ruolo, al fine di ruotare nei vari reparti dove si svolgono tipologie di esercizio terapeutico differente, per prendere dimestichezza con le metodiche più specifiche e con i loro supporti informatici, con il sistema della cartella clinica informatizzata, con i pazienti della struttura, in tutte le differenti modalità operative.

Il nuovo professionista inizierà ad acquisire progressiva autonomia organizzativa sotto la supervisione del suo tutor fino ad avere la responsabilità completa di un suo turno quando il direttore Tecnico lo giudicherà idoneo

I singoli operatori si avvicendano periodicamente nei vari reparti per esigenze professionali e formative del personale, organizzative della struttura, oppure in base alle richieste derivanti dai flussi di utenza.

## Formazione Continua ed aggiornamento

La Direzione incentiva l'aggiornamento continuo del personale. Sono previste tre modalità formative: a) individuale, riferita cioè ad ogni singolo profilo professionale; b) di équipe, rivolta all'acquisizione congiunta di strumenti e metodi del lavoro multidisciplinare; c) di ente, mediante una partecipazione degli operatori a convegni e/o corsi, finalizzati ad una migliore conoscenza della disciplina sanitaria di riferimento.

Il Responsabile della formazione del personale sanitario è il Direttore Tecnico, il quale individua tra gli operatori i più capaci e volitivi, i quali avranno un ruolo più attivo nella formazione in quanto:

- partecipano come discenti a corsi di formazione specifici (corsi Universitari di approfondimento delle metodiche in uso), per svolgere funzioni di tutoraggio presso gli altri colleghi,

- partecipano come docenti nell'ambito di corsi universitari convenzionati con la Terapia Fisica e Riabilitazione (es. Master Universitario di I livello di "Posturologia Integrata: Analisi e Rieducazione" presso l'Università di Roma Tor Vergata);
- partecipano all'aggiornamento e/o alla formulazione di metodiche informatizzate in uso presso la struttura tramite la collaborazione con le ditte produttrici.

### **Tutela della riservatezza utenti**

Nelle aree dedicate all'Attività Motoria Individuale Dinamica (Reparti Terapia) sono presenti dispositivi/presidi atti a soddisfare le eventuali richieste di riservatezza che alcuni pazienti possono presentare (tende scorrevoli, paraventi, soffietti) per motivi personali, religiosi o terapeutici come da normativa sui requisiti minimi.

In tali aree, ove si svolgono le sedute di esercizio terapeutico nelle sue varie modalità, è stato verificato come la compresenza di alcuni pazienti, ciascuno sottoposto al proprio programma riabilitativo, rappresenti una situazione particolarmente gradita alla maggioranza degli utenti.

Dal punto di vista terapeutico tale contesto rappresenta un valore aggiunto in quanto:

- Riduce la sensazione di "medicalizzazione" della persona
- Costituisce un rinforzo positivo e stabilisce un clima di solidarietà
- Promuove la partecipazione sociale (ICF)

Durante lo svolgimento del programma terapeutico, su indicazione dello Specialista o a discrezione del TdR, il paziente può essere posizionato in stazione eretta, stazione seduta, supino, prono o in decubito laterale ed utilizzare attrezzature o apparecchiature dedicate: si potrebbero talora presentare situazioni in cui l'assunzione di alcune posture o la necessità di esporre aree cutanee richieda maggiore riservatezza.

In quest'ottica l'utente deve essere sempre messo a proprio agio nel rispetto della propria sensibilità e di quella degli altri pazienti; l'operatore dovrà mirare a prevenire eventuali situazioni di disagio anche tramite il proprio comportamento che deve essere accogliente ma nel contempo professionale.

### **Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativi**

#### **Relazione sullo stato degli standard**

Il Presidio 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.

### **Report clinico**

Nel presidio si utilizza un sistema di Cartella Clinica Informatizzata (CCI) che consente la presa in carico del paziente tramite la registrazione e la consultazione delle valutazioni cliniche e delle sedute terapeutiche valutative, il periodico controllo e monitoraggio del programma riabilitativo in corso (fase di "revisione") a cui partecipano Medico Riabilitatore, Terapista e Paziente secondo una tempistica stabilita.

Tale sistema è in rete tra gli operatori che vi hanno accesso tramite password e si interfaccia con il sistema gestionale.

I risultati e i dati emersi costituiscono uno degli argomenti del Riesame della Direzione del presidio Terapia Fisica e Riabilitazione S.r.L.

**SEZIONE QUARTA****Meccanismi di tutela e di verifica**

Al fine di rendere effettiva la tutela dell'utente, la Direzione ha individuato le procedure da osservare per l'accoglimento e la definizione dei reclami – in qualunque forma essi siano presentati - con la stesura di una specifica procedura.

**Reclami**

Nel garantire la funzione di tutela la Direzione 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, sulla scheda relativa alla Qualità Percepita e/o sulla scheda reclamo; tali schede sono disponibili presso la sala di attesa. I reclami sono indirizzati al Responsabile della struttura e/o Responsabile della Qualità (Dott.ssa Silvia Capici) attraverso la segreteria negli orari di apertura della Struttura, compilando l'apposito modulo presente in sala di attesa.

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

**Organi di tutela dei pazienti**

La Direzione 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  
Lazio  
Sede regionale e PiT  
via Ariosto 3 00185 Roma  
martedì e giovedì dalle 10:00 alle 13:00  
tel. 06/80307021  
Email: [pitroma.ca@gmail.com](mailto:pitroma.ca@gmail.com)  
[cittadinanzattiva.lazio@gmail.com](mailto:cittadinanzattiva.lazio@gmail.com)

## Tutela dei Soggetti Fragili

La struttura ha adottato un sistema di tutela per quei soggetti solitamente di età avanzata o molto avanzata, cronicamente affetti da patologie multiple, con stato di salute instabile, frequentemente disabili, in cui gli effetti dell'invecchiamento e delle malattie sono spesso complicati da problematiche di tipo socio-economico altrimenti definiti Soggetti Fragili. Tale definizione assume connotati diversi a seconda del livello funzionale del soggetto e del luogo dove avviene la valutazione (setting).

Il personale di accettazione, in caso di situazioni di fragilità esplicitate al momento dell'accettazione, provvede ad informare l'operatore sanitario a cui viene affidato il paziente e provvede a fissare una visita specialistica nel minor tempo possibile, nel corso della quale verranno compilate le scale cliniche e funzionali relative (es. valutazione rischio cadute).

Anche il fisioterapista nel trattare i pazienti fragili, incrementa il confronto con lo specialista per ottimizzare e personalizzare il trattamento dei pazienti stessi.

E' fortemente raccomandata al personale medico una particolare attenzione, e l'annotazione in cartella clinica, delle capacità funzionali residue del paziente, il suo grado di partecipazione, l'eventuale necessità di tempi di pausa più lunghi/di attività minori nell'esercizio terapeutico e la necessità della somministrazione di specifiche scale di valutazione ai pazienti con 1) Disabilità associata a più di 3 diagnosi mediche specialmente se >75 ; 2) Patologie coinvolgenti il SNC e/o SNP quali postumi di Ictus cerebrale, gravi cerebrolesioni dell'età adulta e dell'età evolutiva, MdP etc; 3) Malattia cronica disabilitante; 4) Frequenti cadute riferite in anamnesi; 5) Ridotta mobilità specialmente se associata a grave compromissione della forza, dell'equilibrio e della resistenza.

In quest'ottica la riduzione della forza muscolare e della capacità aerobica, l'instabilità vasomotoria, la demineralizzazione ossea, la riduzione della ventilazione polmonare, alterazioni del sensorio, l'incontinenza, le disfunzioni dell'appetito, la riduzione della sete sono parametri evocativi di una situazione di fragilità clinica.

Per tali soggetti il personale medico della struttura è a disposizione per colloqui con i familiari, preferibilmente su appuntamento.



Allegati:

1. Organigramma
2. Carta dei diritti Internazionali del Malato
3. Politica della Qualità
4. tariffario privato\*

\* a richiesta in accettazione