

# Carta dei Servizi

###### Indice

**Introduzione**

**Principi Fondamentali**

**Servizi Offerti**

##### **Modalità di fruizione dei Servizi**

**Barriere Architettoniche**

**Attività prescrittive per l’Utente**

**Controllo della Qualità del Servizio**

**Costo del Servizio**

**Partecipazione e Miglioramento**

**Pubblicazione della Carta dei Servizi**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Data emis.** | **Ed. Rev.** | **Causale** (revisione/riedizione) |
| 14.02.16 | 2.0 | Riedizione |
| 20.04.17 | 2.1 | Revisione |
| 14.12.17 | 3.0 | Revisione |
| 23.09.20 | 4.0 | Revisione |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Introduzione**

Questo documento costituisce il n/s ***Codice di Comportamento,*** ed è stato redatto dalla Direzione Generale del **Centro di Terapia ”S.I.S.S.”**, allo scopo di rendere pubblico ed ufficiale il proprio Programma di Gestione dell’Attività Terapeutiche che vengono svolte istituzionalmente.

Tale documento è rivolto all’attenzione del **Cittadino/Utente**, dei **Medici** e di tutti gli **Enti** che hanno titolo nel settore della terapia riabilitativa, nei cui confronti, in modo trasparente e chiaro, l’Azienda assume l’impegno di rispettare e svolgere al meglio delle proprie capacità, e quanto di seguito viene affermato.

E’ **diritto/dovere** di ogni Utente di questo Centro di Terapia, esigere e controllare che gl’impegni assunti siano rispettati e di segnalare tempestivamente a questa Direzione, qualsiasi forma di disservizio dovesse manifestarsi nell’erogazione delle prestazioni richieste.

#### Principi fondamentali

I principi cui si attengono le procedure organizzative, gestionali e di pianificazione dell’Azienda sono:

* **Diritto di scelta**: Ogni cittadino ha diritto di scegliere, nell’ambito dei servizi offerti, la struttura cui rivolgersi.
* **Uguaglianza, imparzialità e continuità**: Il Centro di Terapia **”S.I.S.S.”** rispetta i criteri di uguaglianza di trattamento a tutti i cittadini senza alcuna distinzione ed assicura un comportamento deontologicamente equanime da parte del personale che opera nella struttura. I servizi sono erogati in costanza dal **lunedì al venerdi** al fine di garantire la continuità delle prestazioni.
* **Riservatezza e tutela**: Il Centro di Terapia **”S.I.S.S.”** s’impegna a garantire ed assicurare la scrupolosa riservatezza del trattamento dei dati d’ingresso e di uscita, al fine di ribadire la piena concordanza con i principi riconosciuti del Diritto alla Salute e della Privacy, in conformità della Lg 675/96 e DPR 318/98, e successive D.Lgs 196/2003 e Reg. UE 2019/679 artt. 13/14, cui la società si è adeguata. A tale scopo l’ambiente di ricevimento è completamente separato dalla sala di attesa per consentire la necessaria riservatezza alle problematiche dell’Utente.

Inoltre, il Personale di Segreteria per ogni paziente/utente, richiede la sottoscrizione del “Consenso Informato” sulle finalità del trattamento dei dati e sulla obbligatorietà di fornirli, per prestazioni in convenzione in conformità alle disposizioni del **S.S.N**, al fine di consentire un corretto controllo dell’avvenuta erogazione del servizio da parte della **A.S.L** di competenza.

* **Qualità, efficienza ed efficacia**: L’impegno, nell’adeguare il proprio **Sistema di Gestione Qualità** certificato in conformità alla **norma ISO 9001:2015**, che coinvolge tutta la struttura aziendale e la gamma dei servizi/prestazioni offerti, costituendo una garanzia certa per l’Utenza ed al tempo stesso, definendo in modo inequivocabile gli obiettivi ed i relativi indici di qualità da mantenere e migliorare.

## **Servizi offerti**

### **Il Centro di Terapia ”S.I.S.S”,** in forza dell’accreditamento vigente rilasciato dalla Regione Lazio DCA n.U00095/2014, esegue tutte le prestazioni consentite e aggiornate dalla delibera della Reg. Lazio n° 1431 del 31/10/02 riferita alla definizione dei “Livelli Essenziali di Assistenza(LEA) in convenzione mutualistica. Le prestazioni sia in convenzione che private, prevedono:

* **piani terapeutici** per:

*Elettroterapia, antalgica e di stimolazione*

*Ultrasuonoterapia – Diatermia – Raggi infrarossi ed ultravioletti—Ipertermia-- Tecarterapia*

*Ionoforesi – Magnetoterapia – Laserterapia – Massaggi terapeutici*

*Onde d'urto*

* **piani riabilitativi(palestra)** per :

*Kinesiterapia* per patologie muscolo-scheletriche, neuro-motorie e respiratorie.

**diagnostica strumentale** per *Elettromiografia, Ecografia, RMN,*

L’elenco dettagliato delle prestazioni autorizzate, secondo il Nomenclatore Tariffario Regionale (**NTR**) è a disposizione dell’Utenza presso l’Ufficio Accettazione/Informazioni.

Inoltre si eseguono terapie **in regime privatistico (non convenzionato)**, riportate sul NTR, ma non convenzionate nell’elenco LEA della Regione Lazio.

## **Modalità di fruizione dei Servizi**

Accettazione

L’Utente può accedere ai locali del Centro di Terapia nei giorni dal lunedì al venerdi, negli orari stabiliti:

* Orario di Segreteria **h 8.00-13.00 // 15.30-19.00**
* Erogazione Terapie **h 8.00-13.00 // 14.30- 20.00**
* Ritiro Referti: **contestualmente** **all’effettuazione dell’esame per quanto riguarda l’Elettromiografia, visite specialistiche. Per la RMN la consegna del referto avviene, di norma, entro 24 ore dall’esecuzione dell’esame.**

**Urgenza/Priorità**

Per **le urgenze/priorità**, il Centro si riserva di provvedere alla presa in carico immediata del paziente per l’esecuzione dei trattamenti, in conformità alle richieste della ASL di competenza. La priorità dovrà essere *prescritta sull’impegnativa esclusivamente dal Medico proponente*.

Nel caso, non infrequente, di problemi (errori, omissioni, inesattezze) su quanto dichiarato dall’Utente o sulla documentazione presentata a sostegno, l’Uff. Accettazione garantisce il massimo impegno del suo personale a dare le giuste informazioni per la soluzione delle carenze cercando di alleviare, per quanto è nelle sue possibilità, il disagio dell’Utente.

A tale proposito si rammenta all’Utenza che *l’accesso alle cure presso il Centro di Fisioterapia (sia in regime convenzionato, che privatamente), è fattibile solo se in possesso di una prescrizione del Medico curante o dello Specialista, completa in tutte le sue parti nel rispetto dei requisiti attualmente in vigore.*

**Prenotazioni**

Il paziente può prenotare il suo ciclo di cure nei seguenti modi:

* Di persona, nell’Uff. Accettazione con i documenti richiamati al punto precedente
* Via mail all’indirizzo siss.arl@tin.it, allegando la copia della prescrizione, con obbligo di presentare successivamente l’originale
* Tramite sito Internet (www.fisioterapiapaciuccirieti.it) dove è possibile trovare tutte le informazioni utili incluso **l’elenco delle terapie convenzionate e non convenzionate. Il sito è alla data odierna 23/09/2020 in fase di aggiornamento, ma a breve disponibile.**

**Barriere Architettoniche**

Nei locali del **Centro di Terapia ”S.I.S.S** sono state eliminate le barriere architettoniche, grazie all’uso di uno adeguato scivolo che opera a partire dal parcheggio riservato.

**Attività prescrittive per l’Utente**

Sono fondamentali le **prescrizioni/indicazioni** del Medico o Specialista riportate sulla richiesta.

Dato che è proprio la non ottemperanza alle prescrizioni la causa prima di risultati di dubbia efficacia, il Personale incaricato in Accettazione, é particolarmente sensibilizzato a tale problema, affinché si presti a fornire all’Utente ogni ulteriore chiarimento necessario.

**Controllo della Qualità del Servizio**

**Il** **Centro di Terapia ”S.I.S.S** esplica il suo processo di erogazione dei servizi/prestazioni in tre fasi:

* **Fase di Accettazione** (contatto con l’Utente, eventuali prescrizioni, accettazione della richiesta e assegnazione dei turni di orario per l’esecuzione dei cicli di terapia)
* **Fase di Terapia** (Esecuzione dei cicli di trattamento)
* **Fase post- trattamento** (Controllo Medico fine trattamento ”*facoltativo*”)

L’essenza delle attività del Centro è costituita dalla fase di erogazione dei trattamenti terapeutici, in cui ha importanza fondamentale la competenza e la professionalità del Personale tecnico addetto, qualificato e in possesso del titolo di studio (Laurea in Fisioterapia).

In tale contesto i maggiori sforzi della Direzione sono volti:

* all’acquisizione della tecnologia più avanzata nel campo delle attrezzature per la riabilitazione e della fisioterapia, scegliendo le migliori Aziende fornitrici di attrezzature presenti sul mercato, ritenendo fondamentale il loro contributo di esperienza e professionalità alla qualità della propria fase di terapia
* ai regolari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, volti a garantire la massima efficienza e affidabilità delle apparecchiature/attrezzature
* all’addestramento del Personale tecnico che ne cura la gestione operativa.

**Il Costo del Servizio**

*Le tariffe convenzionate*, sono identiche a quelle in vigore presso le strutture pubbliche, e sono a disposizione dell’Utenza presso l’Ufficio Accettazione/Informazioni.

*Le tariffe per prestazioni in libera professione* hanno un loro tariffario e l’ufficio è disponibile per chiarimenti e dettagli.

*L’elenco delle esenzioni* (categorie e condizioni), sono disponibili in Uff. Accettazione (Depliant illustrativo), e sul sito Internet.

Tutte le operazioni di pagamento sono offerte in regime di automazione mediante pagamento Pos.

**Partecipazione e Miglioramento-Raccomandazioni all’Utenza**

La Direzione del **Centro di Terapia ”S.I.S.S.”,** innanzi tutto, sente il dovere di ringraziare tutti coloro che si avvalgono dei suoi Servizi, e che nel tempo continuano a manifestare fiducia nell’operato di questa struttura che è orientata alla soddisfazione del Cliente/Paziente.

In questo contesto; chiede loro l’impegno di contribuire allo sforzo migliorativo che la Direzione intende perseguire, fornendoci tutti quei *suggerimenti, osservazioni* e quant’altro possa servire a migliorare l’efficacia e l’efficienza dei servizi e delle prestazioni del personale addetto, collaborando al riempimento del questionario per la raccolta del giudizio degli utenti sul funzionamento del servizio.

**Reclami: modalità di presentazione e di gestione**

La Direzione, nel ricordare che la segnalazione dei disservizi eventualmente verificatisi, è un diritto/dovere dell’Utente, ha stabilito un semplice e breve protocollo per la presentazione e gestione dei reclami dell’utente:

1 – l’utente comunica, possibilmente per iscritto, il disservizio cui è andato incontro. In caso di comunicazione verbale, l’operatore che riceve la segnalazione la annota avendo cura di indicarne data ed orario, tipologia di servizio interessato e, possibilmente, età del paziente.

2 – La Direzione, unitamente al RGQ ed all’operatore interessato dal reclamo, lo esamina per verificare eventuali mancanze, seppure derivanti da cattiva comunicazione, incomprensione e quant’altro.

3 – Ove si riscontri una manchevolezza della struttura, la Direzione provvede ad inviare missiva di scuse all’utente, offrendogli un reintegro, se possibile. (Es.: una terapia non eseguita in maniera completa o soddisfacente viene ripetuta a carico della struttura).

4 – Se il reclamo ha avuto origine da cattiva e colpevole esecuzione dell’attività, la Direzione si riserva di prendere i provvedimenti del caso.

**Pubblicazione Carta dei Servizi**

La Direzione del **Centro di Terapia ”S.I.S.S.”** mette a disposizione degli Utenti **la “Carta dei Servizi “**, nei locali dell’Azienda, e s’impegna alla sua divulgazione presso:

* ASL di riferimento;
* Medici di base;
* Società ed Enti convenzionati;
* Sito Internet.

DIREZIONE GENERALE