

**COMUNE DI ROMA**  
**VIA DI VILLA BONELLI, N. 36**  
**C.A.P. 00149**

**ASKLEPION SRL**  
**P. IVA 01502121005**  
**C.F. 06154750589**

**FISIOTERAPIA E RIABILITAZIONE**

Firma Rappresentante Legale

Firma Direttore Tecnico

ASKLEPION SRL  
Via di Villa Bonelli, 36  
00149 ROMA  
C.F. 06154750589  
P. IVA 01502121005

Direttore Tecnico:  
Dr.ssa Anna Elisabetta Ruggeri

**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 di Tor vergata 434 00133 Roma  
Tel. 06.7900551 – 0694288371 – Fax. 06.94792248  
www.ecosafety.it

|                      |                                   |           |            |
|----------------------|-----------------------------------|-----------|------------|
| <b>ASKLEPION SRL</b> | <b>CARTA DEI SERVIZI SANITARI</b> | Revisione | 0.5        |
|                      |                                   | Data      | 01/09/2020 |
|                      |                                   | Pag 2     |            |

## **INDICE**

|   |    |
|---|----|
| PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA .....                             | 3  |
| DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA .....                             | 5  |
| PRINCIPI FONDAMENTALI .....                                   | 6  |
| INFORMAZIONI SUI SERVIZI.....                                 | 7  |
| SERVIZIO AMMINISTRATIVO .....                                 | 8  |
| PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI ..... | 9  |
| GESTIONE DEI RECLAMI .....                                    | 10 |
| RIFERIMENTI .....   | 10 |

|                      |                                   |           |            |
|----------------------|-----------------------------------|-----------|------------|
| <b>ASKLEPION SRL</b> | <b>CARTA DEI SERVIZI SANITARI</b> | Revisione | 0.5        |
|                      |                                   | Data      | 01/09/2020 |
|                      |                                   | Pag 3     |            |

## **PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA**

**Parcheggio:** Gratuito esterno alla struttura, nelle strade adiacenti.

**Servizio informazioni:** Tel. e Fax 06/55284771 -Tel. e Fax.06.5514598

**E-mail:** [asklepion\\_srl@libero.it](mailto:asklepion_srl@libero.it)

**Apertura al pubblico:** dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00

**Sabato:** Chiuso.

**Casi Urgenti:** in accordo con il personale della struttura, si possono effettuare in qualsiasi momento di apertura del Centro.

### **Origine e obiettivi della Società**

Il centro Asklepion Srl è attivo dal 2005, ed è accreditato con delibera n.°U00141 del 01/08/2012 dalla Regione Lazio.

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.

Gli obiettivi prefissati sono perseguiti mediante i servizi di Fisiocinesiterapia e Ginnastica Posturale, alcuni di questi in specifico:

- ❖ Ottimizzare i rapporti organizzativi
- ❖ Aumentare il coinvolgimento, le motivazioni e l'aggiornamento di tutto il personale e fornendo trasparenza ai processi aziendali.
- ❖ Migliorare la qualità della vita dei pazienti
- ❖ Rispettare il tempo e la dignità del Paziente (privacy: porte, tende nei box, vetri opacizzati, età, credo)
- ❖ Garantire un Ambiente confortevole

Il Centro Asklepion S.r.L. 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 non certificato in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001/2015.

La struttura con una superficie di circa 400 m<sup>2</sup> sorge al piano terra di un edificio sito a Roma in Via di Villa Bonelli, n. 36.

### Come Raggiungerci:

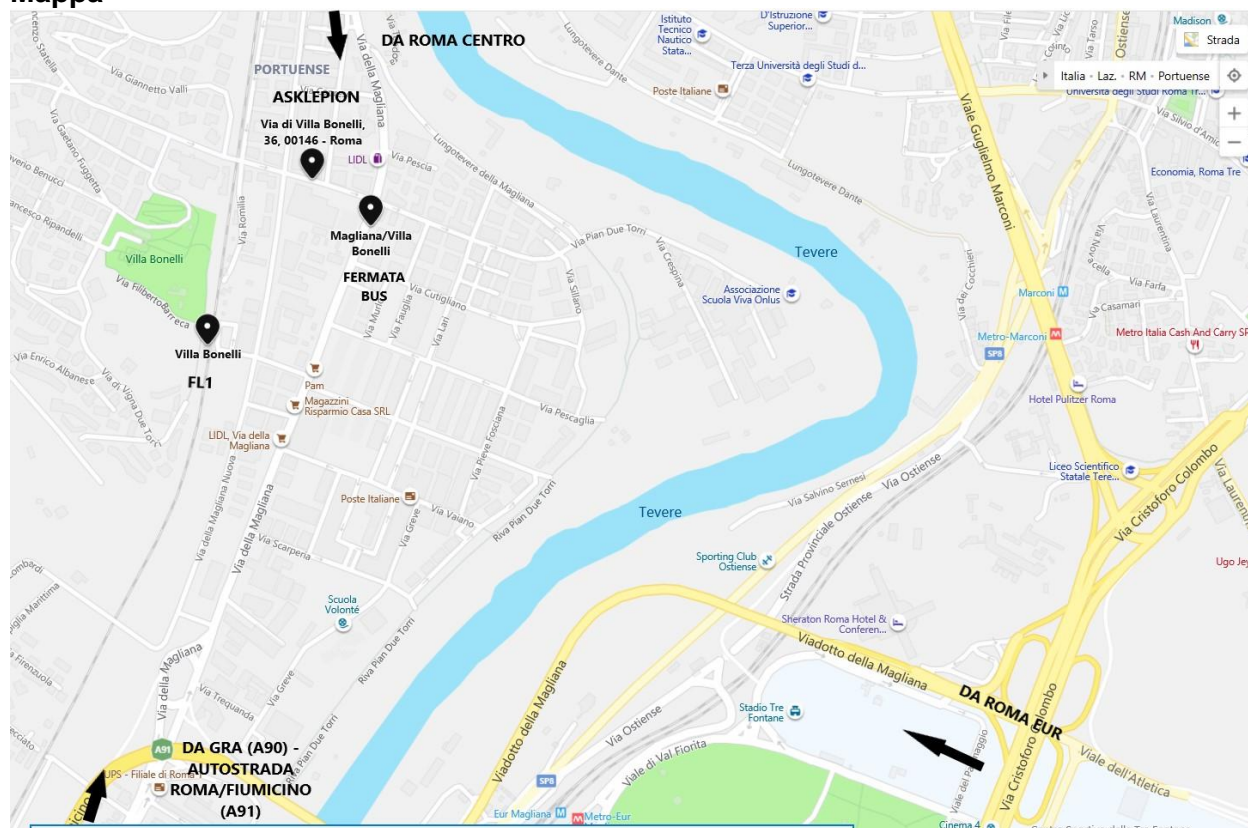
#### 1) Trasporto Pubblico:

- Bus linee 128-780-781 Fermata Magliana/Villa Bonelli;
- Treno FL1 da e per Fiumicino Aeroporto Fermata Villa Bonelli.

#### 2) In auto:

- Dal Gra uscita A91 direzione Magliana e prendere l'uscita Magliana Centro;
- Dall' Eur prendere il Viadotto della Magliana direzione Gra A90/Fiumicino A91 e prendere l'uscita Magliana Centro;
- Da Roma Centro seguire indicazioni per Autostrada Roma-Fiumicino A91.

### Mappa



|                      |                                   |           |            |
|----------------------|-----------------------------------|-----------|------------|
| <b>ASKLEPION SRL</b> | <b>CARTA DEI SERVIZI SANITARI</b> | Revisione | 0.5        |
|                      |                                   | Data      | 01/09/2020 |
|                      |                                   | Pag 5     |            |

### **DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA**

La struttura è ubicata al piano terra di un edificio sito in 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 10 persone. Il numero medio di prestazioni giornaliere è di circa 300 prestazioni al giorno.

Le persone che operano all'interno della struttura, sono elencate nell'allegato a questo documento.

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

|               |                            |           |            |
|---------------|----------------------------|-----------|------------|
| ASKLEPION SRL | CARTA DEI SERVIZI SANITARI | Revisione | 0.5        |
|               |                            | Data      | 01/09/2020 |
|               |                            | Pag 6     |            |

## 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 la gestione dei "soggetti fragili" durante la normale attività, il personale cerca 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, si cerca un orario che permetta di servire il "soggetto fragile" senza lunghi tempi di attesa, cercando di rasserenare il paziente stesso qualora sia particolarmente ansioso. Qualora l'accesso non sia stato prenotato, si cerca 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 procederà 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.**

|                      |                                   |           |            |
|----------------------|-----------------------------------|-----------|------------|
| <b>ASKLEPION SRL</b> | <b>CARTA DEI SERVIZI SANITARI</b> | Revisione | 0.5        |
|                      |                                   | Data      | 01/09/2020 |
|                      |                                   | Pag 7     |            |

## **INFORMAZIONI SUI SERVIZI**

Nell'azienda è operativa la sezione di Fisiokinesiterapia che eroga servizi in regime di accreditamento (con il SSN)

### **1) Centro di Fisioterapia (*accreditato*)**

Asklepion S.r.l. è in grado di erogare agli utenti le seguenti prestazioni:

#### **TERAPIE ACCREDITATE**

- Elettrostimolazioni
- Raggi Infrarossi
- Mobilizzazioni Vertebrali
- Rieducazione Motoria di Gruppo
- Rieducazione Motoria Complessa
- Rieducazione motoria Semplice
- Rieducazione Neuromotoria

#### **TERAPIE PRIVATE**

- Hilt Terapia (Laser)
- Trazione Cervicale e Lombare
- Magnetoterapia
- Jonoforesi
- Massoterapia
- Laserterapia
- Linfodrenaggio
- Diadinamic
- Ultrasuoni
- Tens
- Tecar
- Ginnastica Posturale Individuale
- Onde d'Urto

|                      |                                   |           |            |
|----------------------|-----------------------------------|-----------|------------|
| <b>ASKLEPION SRL</b> | <b>CARTA DEI SERVIZI SANITARI</b> | Revisione | 0.5        |
|                      |                                   | Data      | 01/09/2020 |
|                      |                                   | Pag 8     |            |

### **VISITE SPECIALISTICHE PRIVATE**

- Visita Fisiatrica

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**

Tel. e Fax 06/55284771 -Tel. e Fax 06.5514598

Il responsabile della struttura è Carlo Piergiovanni.

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



|                      |                                   |           |            |
|----------------------|-----------------------------------|-----------|------------|
| <b>ASKLEPION SRL</b> | <b>CARTA DEI SERVIZI SANITARI</b> | Revisione | 0.5        |
|                      |                                   | Data      | 01/09/2020 |
|                      |                                   | Pag 9     |            |

## **PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

### **Liste d'attesa**

Le liste d'attesa non si formano se non per particolari esigenze dell'utenza (un particolare, giorno, orario o fisioterapista), o a seguito di grandi afflussi sporadici, in questi casi l'attesa potrebbe protrarsi fino a un mese. Naturalmente viene data precedenza ai post-interventi e post-traumatici.

### **Accettazione**

L'utente, al suo arrivo la centro, si appresta al riconoscimento attraverso un documento in corso di validità ed il tesserino sanitario ed all'erogazione della prestazione, dietro presentazione di prescrizione medica presso il desk-accettazione.

L'impegnativa rilasciata dal medico (rosa o dematerializzata) deve contenere le seguenti indicazioni:

- a) Nome, cognome, 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) Data, timbro e firma del medico
- e) Codice patologia

### **Privacy – Trattamento dei dati sensibili - Reclami**

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato anche tramite cartelli affissi , ai sensi del RUE 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'inizio del ciclo di terapia, alla prenotazione o alla prima seduta.

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

Le modalità di pagamento sono: contanti, bancomat /carte di credito.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

### **Trattamenti fisioterapici**

La struttura effettua trattamenti di fisioterapia dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle ore 13.15 e dalle ore 14.15 alle ore 20.00, sabato escluso.

### **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.

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

|                      |                                   |           |            |
|----------------------|-----------------------------------|-----------|------------|
| <b>ASKLEPION SRL</b> | <b>CARTA DEI SERVIZI SANITARI</b> | Revisione | 0.5        |
|                      |                                   | Data      | 01/09/2020 |
|                      |                                   | Pag 10    |            |

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, mediante un controllo in corso di terapia, 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.

### **Trasparenza nelle Prenotazioni**

Prima della scadenza del ciclo fisioterapico, il paziente che intende proseguire con un ulteriore percorso terapeutico, deve manifestare la propria volontà, prenotando le nuove sedute prima della fine del trattamento in corso, altrimenti, dovrà essere dimesso, ed effettuare una nuova immissione/prenotazione.

Se il paziente manca per n. 3 sedute consecutive, viene sospeso e se non fissa un nuovo appuntamento per effettuare le rimanenti sedute entro 30 g.g., la posizione contabile - amministrativa viene chiusa, archiviata ed inviata al SIAS per il rimborso.

### **Consegna della documentazione sanitaria**

A richiesta dell'utenza la documentazione sanitaria verrà consegnata entro sette gg lavorativi.

## **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: Antonio Salzano.

## **RIFERIMENTI**

Norma UNI EN ISO 9001, par.8.5: Produzione ed Erogazione del servizio

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"

**ALLEGATO : CARTA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE  
TARIFFARIO IN ACCREDITAMENTO E PRIVATO  
TABELLA ORGANICO IN SERVIZIO**