

# CARTA DEI SERVIZI

**ASKLEPION S.R.L.**

**Presidio Ambulatoriale di Medicina Fisica e Riabilitazione**

**P. IVA 01502121005 - C.F. 06154750589**

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



Titolare del Documento

**ASKLEPION S.R.L.**



Sede Legale ed Operativa Via di Villa Bonelli, n. 36 - 000149 Roma  
 P. IVA 01502121005 - C.F. 06154750589  
 Tel. e Fax 06/55284771 -Tel. e Fax.06.5514598  
 E-mail: asklepion\_srl@libero.it  
 Sito Web: www.asklepionfisioterapia.it

Redatto in collaborazione con Gruppo Ecosafety



Ecosafety S.r.l.  
 Sistemi di Gestione Aziendale per la Sicurezza sul Lavoro, la Qualità e  
 l'Ambiente.  
 Via di Tor Vergata, 440 B- 00133 Roma  
 Tel. 06.7900551 – 0694288371 – Fax. 06.94792248  
 www.ecosafety.it

Rev. Ed	Motivazione	Data
1.2	Aggiornamento Format	04.04.2023
1.3	Integrazioni	12.09.2024

Timbro e Firma del DT

Dot.ssa Dorotea Menco  
 Medico Chirurgo  
 Spec. Medicina Fisica e Riabilitativa  
 O.M. RMN. 61491

Timbro e Firma del R. Legale

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

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

<b>PREMESSA .....</b>	<b>4</b>
<b>SEZIONE PRIMA .....</b>	<b>5</b>
<b>Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali.....</b>	<b>5</b>
<b>La Struttura.....</b>	<b>6</b>
<b>l'Organizzazione.....</b>	<b>6</b>
<b>Principi Fondamentali.....</b>	<b>8</b>
<b>Diritti dei Pazienti.....</b>	<b>10</b>
<b>Obiettivi della Società.....</b>	<b>10</b>
<b>Vision , Mission.....</b>	<b>11</b>
<b>SEZIONE SECONDA .....</b>	<b>12</b>
<b>Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati.....</b>	<b>12</b>
<b>Tipologia di prestazioni Erogate .....</b>	<b>13</b>
<b>Modalità di Prenotazione.....</b>	<b>15</b>
<b>Presenza in Carico del Paziente.....</b>	<b>16</b>
<b>SEZIONE TERZA.....</b>	<b>18</b>
<b>Standard di qualità, impegni e programmi.....</b>	<b>18</b>
<b>SEZIONE QUARTA .....</b>	<b>20</b>
<b>Meccanismi di tutela e di verifica.....</b>	<b>20</b>
<b>Reclami .....</b>	<b>20</b>
<b>Organi di tutela dei pazienti.....</b>	<b>20</b>
<b>Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativi .....</b>	<b>21</b>

**PREMESSA**

*Gentile utente,*

*La Carta dei Servizi è lo strumento di Comunicazione tra il Paziente ed il Centro, in quanto ha l'intento di far conoscere le attività ed i servizi messi a disposizione dal Centro 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.*

*Asklepion 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 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 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 Paziente" che Le verrà periodicamente consegnato dagli addetti alla segreteria o lo troverà negli espositori in sala di attesa. 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**

ASKLEPION SRL nasce nel 200 come Struttura Sanitaria Privata ed Accreditata, specializzata nel campo del recupero fisico. Il Presidio è accreditato con la Regione Lazio con Decreto del Commissario ad Acta N.UOO141, rilasciato il 01/08/2012. Il Rappresentante Legale del presidio è il Sig. Carlo Piergiovanni. La sede operativa e legale del Centro si trova a Roma, in Via di Villa Bonelli, n, 36- nel quartiere Magliana.

Il Centro grazie alla modernità strutturale, tecnologica ed organizzativa garantisce un miglioramento qualitativo dei Servizi erogati e l'affidabilità della strumentazione terapeutica e diagnostica.

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.

## La Struttura

La struttura ha una superficie di circa 400 m<sup>2</sup> e si sviluppa su un piano (strada), di un edificio sito a Roma, in Via di Villa Bonelli, n. 36.

L'accesso ai locali avviene tramite una porta accessibile al disabili. All'interno dei locali vi sono servizi igienici adeguati all'attività svolta, si compone di n. 1 sala attesa, con picco massimo di n.10 persone, un desk accettazione, un ufficio amministrazione, N.12 box per la Rieducazione Motoria di cui uno per disabili, n. 4 spogliatoi uomo/donna, n. 4 bagni di cui uno per disabili, una palestra, una sala per le attività dinamiche individuali, n. 2 studi medici ed un deposito.

Il Centro mediamente eroga n. 100 prestazioni giornalieri.

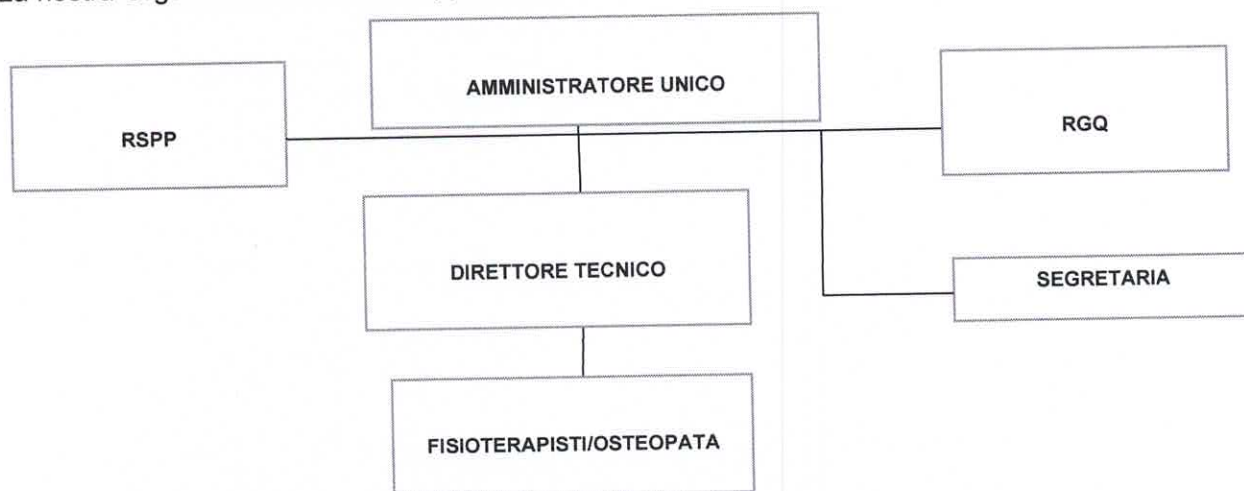
Il Presidio soddisfa inoltre i requisiti strutturali previsti dalle norme vigenti per ciò che riguarda la messa a norma degli impianti elettrici, la piena applicazione della Legge 81/08 e successive modifiche, l'abbattimento delle barriere architettoniche, lo smaltimento dei rifiuti speciali, la pulizia 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 presenti in struttura e partecipa a corsi interni di aggiornamento ogni qualvolta l'acquisizione di nuove apparecchiature tecnologicamente più avanzate lo richieda.

## L'Organizzazione

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



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

**L'Amministratore Unico** del Presidio è il Sig. Carlo Piergiovanni.

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 la Dott.ssa Dorotea Manco, Medico Fisiatra a lei è affidata la responsabilità della vigilanza sulle attività sanitarie del suo settore, il controllo dei dipendenti e/o collaboratori del settore fisioterapico 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 il Centro 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 del Centro 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 Centro. 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 Centro garantisce al paziente una corretta, chiara e completa informazione relativamente alla partecipazione alle prestazioni del servizio; il Paziente può rendersi partecipe del miglioramento continuo del Centro, 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 Sanitario/Tecnico/MR, dai Terapisti e dai Fisiatri/Medici Specialisti; 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 Centro è assicurata dalla definizione di standard qualitativi contenuti nella ISO 9001, normativa a cui si conforma l'attività del Centro, nonché dai requisiti stabiliti dal Commissario ad Acta, relativamente al mantenimento dell'accreditamento con il SSN/SSR. La garanzia del rispetto di tali standard scaturisce dagli audit a cui il Centro è sottoposto.

La Direzione del **CENTRO** 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:** l'articolo 1 della Legge 22 dicembre 2017, n. 219, contenente "Norme in materia di consenso informato e di disposizioni anticipate di trattamento", afferma il diritto di ogni persona "di conoscere le proprie condizioni di salute e di essere informata in modo completo, aggiornato ed a lei comprensibile riguardo alla diagnosi, alla prognosi, ai benefici e ai rischi degli accertamenti diagnostici e dei trattamenti sanitari indicati, nonché riguardo alle possibili alternative e alle conseguenze dell'eventuale rifiuto del trattamento sanitario e dell'accertamento diagnostico o della rinuncia ai medesimi". La nostra struttura segue anche le indicazioni della Regione Lazio, diffuse con la Determina n°G00642 del 25/01/2022, riguardante il "documento di indirizzo al consenso informato". Quindi 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.

> **Il Diritto Alla Riservatezza:** In fase di Accettazione, viene esposta integralmente l'informativa privacy relativa al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal Dlgs. 196/03 e dal RUE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali". E' garantito 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. Il consenso privacy firmato dal paziente viene acquisito al momento della prenotazione.

## Obiettivi della Società

Gli obiettivi prefissati nel Riesame della Direzione sono perseguiti mediante i servizi di Fisiochinesiterapia e Ginnastica Medica (FKT) in regime di accreditamento e privato.

Tali obiettivi vengono monitorati attraverso gli strumenti informatici di acquisizione dei dati (programma gestionale in uso, denominato "Doctormanager") e grazie alla partecipazione e collaborazione degli utenti e di tutto il personale del Centro.

## Vision - Mission

### La Visione

La nostra strategia è fare del Centro un riferimento nel proprio bacino di utenza per l'offerta dei servizi di Fisiochinesiterapia, Riabilitazione privata ed accreditata.

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.
- **Risorse Umane**  
Assicurare il continuo mantenimento delle competenze del personale attraverso corsi di formazione ECM per offrire 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**

Il **CENTRO** si trova a Roma, nel quartiere Portuense, in Via di Villa Bonelli, n. 36.

**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

**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.

**Personale bilingue potranno indirizzare l'utenza straniera all'utilizzo dei nostri servizi.**

**Come raggiungerci****Trasporto Pubblico:**

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

**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.

**Tipologia di prestazioni Erogate**

Il **Presidio** diretto dalla Dott.ssa Dorotea Manco, Medico chirurgo, specialista in Medicina e Fisiatria eroga le seguenti prestazioni fisioterapiche in regime di accreditamento e privato:

**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
- Ionoforesi
- Massoterapia
- Laserterapia
- Linfodrenaggio
- Diadinamic
- Ultrasuoni
- Tens
- Tecar
- Ginnastica Posturale Individuale
- Onde d'Urto Radiali

**VISITE SPECIALISTICHE PRIVATE**

- Visita Fisiatrica

**Terapie Accreditate**

**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.

**Infrarossi:** l'energia ad infrarossi utilizza l'aria circostante come mezzo di propagazione ed il calore penetra a livello profondo nell'organismo consentendo una temperatura ideale e grandi benefici per la salute. Il calore ad infrarossi può essere applicabile a diversi tipi di malattie: disturbi della circolazione, reumatismi, artrite, artrosi, stiramenti muscolari.

**Terapia manuale Ortopedica 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, miofasciale, articolare e di coordinazione del movimento di uno o più arti e, di conseguenza, di tutto il corpo. Viene effettuata, in genere, inizialmente in maniera passiva e poi attiva. E' indispensabile in caso di interventi chirurgici a carattere ortopedico, sia come preparazione ad esso che, in seguito, come riabilitazione. Essa risulta inoltre determinante nel trattamento delle patologie a carattere neuro-motorio (Parkinson, sclerosi, ictus, Alzheimer).

### Terapie Private

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

**Ginnastica posturale:** la ginnastica ortopedica corregge i disturbi della colonna vertebrale. Il posturologo segue costantemente i movimenti del paziente intervenendo dove ritiene opportuno.

**Linfodrenaggio:** favorisce il drenaggio della linfa dalla periferia dell'organismo al cuore consentendo una migliore vascolarizzazione sanguigna. E' indicata per edemi linfostatici estesi, edemi post-traumatici, edemi linfostatici post-operatori, malattie dell'apparato digerente e malattie dermatologiche.

**Tecarterapia:** è una metodologia che permette di riattivare i naturali processi fisiologici del metabolismo tissutale. Consente di raggiungere i tessuti più in profondità, ha effetti duraturi nel tempo e consente una rapida attenuazione del dolore.

**Ultrasuoni:** l'ultrasuonoterapia utilizza vibrazioni sonore ad intensità variabile, che penetrano nel tessuto sottocutaneo. Particolarmente indicata per nefriti e sciatalgie.

**Elettroterapia antalgica:** prevede l'utilizzo dell'energia elettrica a corrente continua e a corrente variabile, TENS (o transcutaneous electrical nerve stimulation) e Diadinamica. La terapia è indicata per affezioni muscolari di tipo infiammatorio e nervoso; la corrente stimola le fibre nervose sottocutanee, provocando una sensazione di formicolio.

**Massoterapia:** il terapeuta effettua 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 l'introduzione di un farmaco nell'organismo attraverso l'epidermide (somministrazione per via transcutanea), utilizzando una corrente continua (corrente galvanica), prodotta da un apposito generatore. Sostanzialmente si potrebbe definire un'iniezione "senza ago". 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; permettere l'introduzione del solo principio attivo, senza veicolanti (eccipienti).

**Laserterapia** (Light Amplification by the Stimulated Emission of Radiation): il laser è un'emissione di luce ad altissima potenza, e le sue applicazioni dipendono dalla lunghezza

d'onda della sorgente luminosa utilizzata. Nella laserterapia la luce laser viene defocalizzata, per sfruttarne essenzialmente il potente effetto antinfiammatorio ed antidolorifico. La sua azione è benefica per varie patologie, tendiniti, infiammazioni, contratture muscolari, artrosi e postumi traumatici.

**Onde d'urto:** Le onde d'urto sono onde di pressione (acustiche) prodotte da appositi generatori. Gli effetti dell'Onda d'Urto sono: Effetto Precoce: simpaticoplegia indotta sulle terminazioni nervose vasali con conseguente aumento del letto capillare. Effetto Tardivo: attivazione della Collagenasi 1, enzima responsabile della frammentazione della membrana basale dei vasi che determina la risposta angiogenetica. Azione sul tessuto osseo: rotture delle pellicole che impediscono la rigenerazione del callo osseo (pseudoartrosi). Azione litica sulle microcalcificazioni.

Ulteriori informazioni ed opuscoli che illustrano i servizi erogati sono disponibili presso l'Accettazione del Centro e sul sito web: [www. asklepionfisioterapia.it](http://www.asklepionfisioterapia.it)

### Modalità di Prenotazione

La prenotazione delle prestazioni è sempre necessaria. Bisogna recarsi al Centro, presso il Desk accettazione dove viene applicato un **protocollo di urgenza** nei casi Post operatori, Post traumatici e di Neurologie gravi.

### Documenti Necessari

Per accedere ai servizi ed alle prestazioni erogate dal Centro, è necessario che il Paziente si presenti in struttura con la seguente documentazione:

- Documento d'Identità in corso di validità;
- Tessera Sanitaria;

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.

In base alla tipologia di prestazioni, dovrà presentare:

#### A. TERAPIE ACCREDITATE

- Prescrizione medica o impegnativa (ricetta rosa o dematerializzata) valida (1 anno).

La prescrizione del medico deve contenere le seguenti indicazioni:

- Nome, cognome
- Numero di Tessera sanitaria, con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione.
- Codice Fiscale paziente
- Tipo della prestazione richiesta
- Timbro e firma del medico
- Data
- ICD 9 CM
- Patologia e Diagnosi

## **B. TERAPIE IN REGIME PRIVATO**

- Tessera Sanitario
- Prescrizione su ricettario bianco con i dati del medico prescrittore.

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).

### **Visite Specialistiche Private:**

Le prenotazioni possono avvenire telefonicamente o di persona presentandosi al desk - accettazione. Il Paziente/Utente concorderà con la segretaria una data, scelta tra le sue disponibilità e quelle del medico.

## **Preso in Carico del Paziente**

### **L'accettazione FKT**

Il personale in accettazione verifica la documentazione consegnata dal Paziente ed in base all'inserimento dei dati nel Sistema informatico del Centro "Doctormanager", avviene la programmazione degli appuntamenti con il terapista.

### **Il Percorso Terapeutico**

Il paziente è seguito dal medesimo terapista per l'intero percorso riabilitativo. Dopo un'accurata analisi della documentazione, il medico fisiatra con il terapista pianifica il percorso terapeutico per ottenere il recupero della funzionalità e la riduzione della sofferenza.

In base alle valutazioni iniziali, stilate dal Medico Fisiatra, che hanno definito il percorso terapeutico, il Terapista ha la possibilità di stimare i progressi ed i benefici raggiunti. Qualora riscontrasse esiti diversi dalle aspettative iniziali può consultarsi con il Medico Fisiatra al fine di reindirizzare il paziente dal medico di base o specialista che hanno effettuato la prescrizione.



Nel caso in cui il Terapista 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.

Per i pazienti accreditati: nel caso in cui gli stessi, rifiutino o interrompano il trattamento clinico, per n. 2 sedute consecutive, verranno sospesi e se non fisseranno un nuovo appuntamento per effettuare le rimanenti sedute entro 30 g.g., la loro posizione contabile-amministrativa verrà chiusa, archiviata ed inviata al SIASxl per il rimborso delle sedute effettuate

### **Visite Specialistiche Private:**

#### **L'accettazione e l'erogazione della prestazione**

Il personale in accettazione verifica la prenotazione della visita specialistica attraverso il gestionale "Doctormanager ed emette la relativa fattura di pagamento.

Il paziente/utente verrà fatto accomodare in sala di attesa fino alla chiamata per identificativo numerico od orario di appuntamento, da parte del medico specialista.

Quest'ultimo stilerà l'anamnesi, grazie anche alla documentazione precedente eventualmente portata dal paziente e, se necessario, farà firmare il consenso alla prestazione e dopo effettuerà la visita e consegnerà la diagnosi.

#### **Le Dimissioni del Paziente**

Al termine del ciclo di terapia, il medico fisiatra completa la cartella riabilitativa ambulatoriale, riportando i risultati ottenuti e fornendo al paziente eventuali prescrizioni o raccomandazioni per mantenere e/o migliorare i risultati raggiunti.

### **Visite Specialistiche Private:**

Il medico terminata la visita specialistica congederà il paziente consegnandogli la diagnosi/relazione.

#### **Trasparenza nelle Prenotazioni**

Le prenotazioni sono necessarie; la lista di attesa si forma per: richieste particolari dell'utenza (un orario, un terapista specifico), eventuali urgenze che hanno la precedenza o per il raggiungimento del budget regionale, in questi casi, i tempi medi previsti, possono arrivare fino circa 6 settimane (considerando anche lo strascico pandemico). Comunque, 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 effettuare una nuova immissione/prenotazione.

#### **Pagamento delle prestazioni**

Il pagamento del ticket va effettuato prima dell'inizio del ciclo di terapia, alla prenotazione o alla prima seduta, l'importo massimale per ciascuna richiesta è di € 36,15.

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.

### **Prestazioni**

La struttura effettua trattamenti di fisioterapia dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle ore 19, sabato escluso.

### **Consegna Documentazione Sanitaria**

A richiesta dell'utenza, la documentazione sanitaria può essere ritirata entro 7 giorni lavorativi.

## **SEZIONE TERZA**

### **Obiettivi di qualità, impegni e programmi**

#### **Obiettivi 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).

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

1. Orari e modalità di esecuzione della prestazione
2. Informazioni chiare date al paziente sia verbalmente che attraverso la documentazione sanitaria e non del Centro

La Direzione ha stabilito ulteriori obiettivi da realizzare (Standard di qualità):

Obiettivi	Indicatori	Standard di Qualità
Aggiornamento Professionale continuo Personale	<ul style="list-style-type: none"> <li>% Di Personale Formato/Su Personale Da Formare</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>100%</li> </ul>
Tempo di Attesa In Accettazione/Erogazione Servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Minuti Di Attesa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Da 2 A 6 Minuti</li> </ul>
Questionario Soddisfazione Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>N. Questionari/Su N. Accessi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Almeno 10%</li> </ul>
Confort Ambienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>0 Reclami e Segnalazione Dell'utenza</li> </ul>	Sedute Adeguate e Comode, Macchinetta distributrice bevande e snack.
Rispetto Privacy	<ul style="list-style-type: none"> <li>0 Sanzione o Reclamo Dell'utenza</li> </ul>	ambienti adeguati a garantire privacy paziente

### Impegni e programmi

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

**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 Suggestimenti, 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 Responsabile della Qualità (Sig. Antonio Salzano) attraverso la segreteria negli orari di apertura del Centro, 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 Attiva Lazio**

**Il PIT Salute Roma si trova in Via Ariosto 3, presso Asl Roma 1 - 00185 Roma**  
**Servizio di accoglienza e segnalazioni PIT Salute Roma – Progetto di Tutela Integrato**  
**Tel. 06/80307021 - Martedì e Giovedì dalle 10:00 alle 13:00**  
**mail pitroma.ca@gmail.com**

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

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

Il **CENTRO** 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.

### **Indagini sulla soddisfazione degli utenti**

Il **CENTRO** garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazioni dirette.

Allegati: ALL. 1 – Elenco personale in Servizio

ALL.2 – Tariffario Prestazioni<sup>1</sup>

<sup>1</sup> a richiesta in accettazione.