



CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 04
Data
10.09.2018

Pag. 1 di 13

CARTA DEI SERVIZI

FISIONIR SRL

Via Leonardo Umile, 33 – 00144 Roma (Rm)

P.IVA 04684931001



Il presente documento è redatto dalla società di consulenza C&C Europe Consulting S.r.l.s. – Via Alfredo Panzini, 4 – 00137 Roma.



CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 04
Data
10.09.2018

Pag. 2 di 13

PREMESSA

La carta dei servizi che presentiamo, obbliga la struttura a comportamenti positivi diffusi mettendo assiduamente in discussione il proprio ruolo e la propria natura in modo da garantirsi costantemente la capacità di essere al passo dei tempi e delle nuove esigenze. Questa è la vera scommessa che oggi ci sentiamo di affrontare.

In ciò, con senso di responsabilità, ci affidiamo a specifiche procedure che abbiamo implementato.

La carta, di certo, è solo un punto di partenza per costruire insieme ai pazienti un'Azienda in grado di svolgere costantemente il proprio impegno ed il proprio operato. Una carta dinamica, in via di costante aggiornamento e definizione in base ai nuovi e continui standard qualitativi che il mercato impone.

In questa ottica riteniamo più opportuno parlare di carte al plurale perché questa iniziativa non si esaurisca con una semplice elencazione di ciò che si offre e di ciò che si potrebbe offrire.

Altresì riteniamo opportuno che questa nuova presa di coscienza coinvolga tutti i clienti nell'ottica della trasparenza dei comportamenti e nella certezza dell'equità di trattamento.

Il paziente dovrà essere informato, relativamente ad ogni aspetto delle cure alle quali sarà sottoposto; ascoltato, cercando di rendere l'ambiente confortevole e familiare; garantito, relativamente ai propri diritti sulla salute e sul trattamento dei dati sensibili comunicati. Tutto ciò attraverso la consapevolezza e le motivazioni che spingono il personale altamente qualificato di FISIONIR Srl, a migliorare sempre più il servizio e l'ambiente della struttura.

A tal proposito si adotta a pieno titolo la seguente carta internazionale dei servizi.

L' amministratore

Roberto Mascaro.

Data 03/02/2020



CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 04
Data
10.09.2018

Pag. 3 di 13

INDICE

PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA.....	4
DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA.....	6
PRINCIPI FONDAMENTALI	7
INFORMAZIONI SUI SERVIZI.....	8
SERVIZIO AMMINISTRATIVO	10
PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI	11
GESTIONE DEI RECLAMI	13
RIFERIMENTI	13



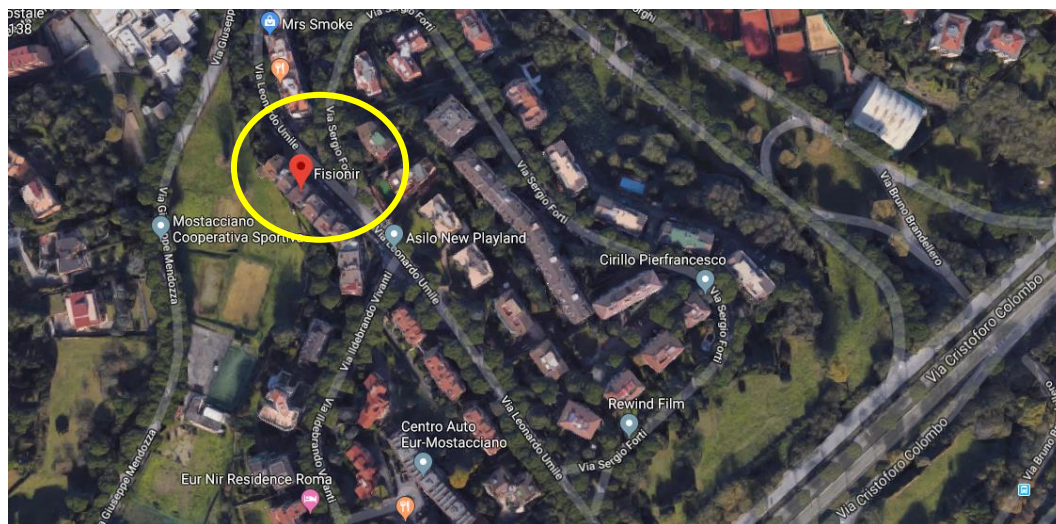
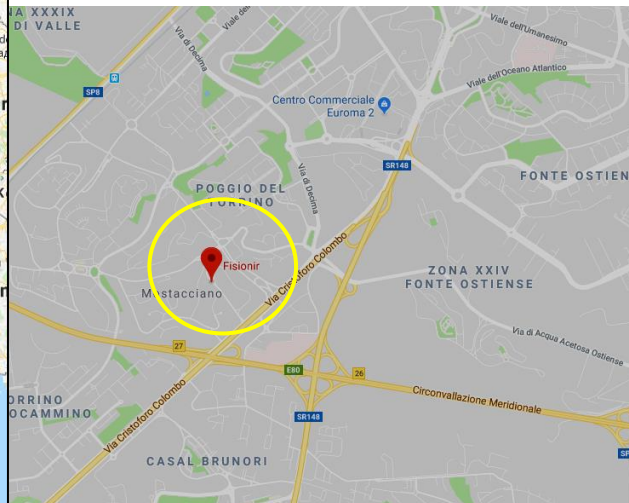
CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 04
Data
10.09.2018

Pag. 4 di 13

PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA





CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 04
Data
10.09.2018

Pag. 5 di 13

Parcheggio: Esterno alla struttura e non a pagamento.

Servizio informazioni: Tel- 06/5292776 - Fax - 06/5291983

E-mail: fisio.nir@hotmail.it

Apertura al pubblico: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle 15.30 alle 19.30.

Sabato : Chiuso.

Origine e obiettivi della Società

Il FISIONIR è attivo dal 1980, è accreditato definitivamente con delibera n.°U00202 del 09/11/2012 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.

La struttura con una superficie di circa 350 m² sorge al piano terra e primo piano di un edificio sito a Roma in Via Leonardo Umile N.33.

Gli obiettivi prefissati sono perseguiti mediante i servizi di Fisiocinesiterapia e Riabilitazione.

Lo studio di FKT Fisionir 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.



CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 04
Data
10.09.2018

Pag. 6 di 13

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura Fisionir è ubicata in Via Leonardo Umile, N. 33 al piano terra e primo piano 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 16 persone. Il numero medio di prestazioni giornaliere è di circa 200 prestazioni al giorno. Operano all'interno della struttura le seguenti persone:

n.	Cognome e Nome	Mansione	Ambiente di lavoro
1	Maria Rosaria Porto	Direttore Tecnico/Specialista fisiatria	Studio Medico
2	Veronese Stefania	Resp. Terapisti/Terapista della Riabilitazione	Reparto di Fisioterapia
3	Raponsoli Antonella	Terapista della Riabilitazione	Reparto di Fisioterapia
4	La Commare M. Cristina	Terapista della Riabilitazione	Palestra Riabilitativa
5	Vita Luciana	Terapista della Riabilitazione	Palestra Riabilitativa
6	Simone Zenga	Terapista della Riabilitazione	Palestra Piccola
7	Mei Francesca	Terapista della Riabilitazione	Palestra Piccola
8	Mascaro Roberto	Amministratore Unico	Accettazione e Amministrazione
9	Mulas Floriana	Segretaria	Segreteria Accettazione
10	Camalig Mariano	Addetto alla Pulizia	Tutti i locali

La responsabilità del Centro è del direttore tecnico, ma tutti gli operatori sono tenuti a svolgere al meglio le mansioni a loro affidate.

	CARTA DEI SERVIZI	CARTA DEI SERVIZI	
		Rev. 04 Data 10.09.2018	Pag. 7 di 13

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.



CARTA DEI SERVIZI

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 04
Data
10.09.2018

Pag. 8 di 13

INFORMAZIONI SUI SERVIZI

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

1) Centro di Fisioterapia (*accreditato definitivamente*)

Il centro FISIONIR è in grado di erogare agli utenti le seguenti prestazioni:

SETTORE TERAPIE

- IPERtermia (*)
- LASERterapia CO2 (*)
- TECARterapia (*)
- TENS E DIADINAMIC (*)
- JONOFRESI (*)
- ELETTROSTIMOLAZIONI
- ULTRASUONI (*)
- INFRAROSSI
- RADARterapia (*)
- TRAZIONI CERVICALI (*)
- ONDE D'URTO FOCALIZZATE (*)
- RIABILITAZIONE MOTORIA
- RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA
- GINNASTICA MEDICA
- TAPING (*)

METODICHE RIABILITATIVE

- Mobilizzazioni Vertebrali
- Pompage (*)
- Ginnastica Posturale Metodica Mèzieres (*)
- Linfodrenaggio Metodica Vodder (*)
- Agopuntura (*)

MASSOTERAPIA (*)

- Massoterapia terapeutica
- Linfodrenaggio

GINNASTICHE MEDICHE

- Correttiva
- Posturale (*)
- Dolce (*)
- Propriocettiva
- Respiratoria

	CARTA DEI SERVIZI	CARTA DEI SERVIZI	
		Rev. 04 Data 10.09.2018	Pag. 9 di 13

TRATTAMENTO MEDICO

(*)

- Mesoterapia Antalgica
- Infiltrazioni endoarticolari
- Infiltrazioni perinervose

(*) Prestazioni fuori convenzione

Per le prestazioni in convenzione con il S.S.N. è richiesta l'impegnativa del medico di base, un documento di riconoscimento, l'eventuale pagamento delle prestazioni fuori convenzione.

2) VISITE SPECIALISTICHE

Presso il Centro Fisionir Srl si effettuano le seguenti visite specialistiche:

- Fisiatria
- Ortopedia
- Terapia Antalgica
- Medicina del Lavoro

Le suddette visite specialistiche vengono effettuate in regime privato, fatti salvi i controlli fisiatrici all'inizio e in corso di terapia riabilitativa.

	CARTA DEI SERVIZI	CARTA DEI SERVIZI	
		Rev. 04 Data 10.09.2018	Pag. 10 di 13

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Tel. 06/5292776

Il responsabile amministrativo della struttura è Roberto Mascaro

Il personale d'accettazione nella persona di Roberto Mascaro è a disposizione degli utenti per informazioni e chiarimenti.

	CARTA DEI SERVIZI		CARTA DEI SERVIZI	
			Rev. 04 Data 10.09.2018	Pag. 11 di 13

PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Accettazione

L'utente, al suo arrivo al 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 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 della GDPR 2016/679 (General Data Protection Regulation), 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.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

Trattamenti fisioterapici

La struttura effettua trattamenti di fisioterapia dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 15.30 alle 19.30, sabato escluso.

Trattamenti a domicilio del paziente potranno essere effettuati su richiesta dell'utente, ma non in convenzione.

	CARTA DEI SERVIZI	CARTA DEI SERVIZI	
		Rev. 04 Data 10.09.2018	Pag. 12 di 13

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.

È 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 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.

	CARTA DEI SERVIZI	CARTA DEI SERVIZI	
		Rev. 04 Data 10.09.2018	Pag. 13 di 13

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.

I referenti, per qualsiasi reclamo dovesse essere presentato, sono: Roberto Mascaro e Marco Mascaro.

RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 9001:2015

Processo di: Gestione Richieste del Cliente

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"

ALLEGATO: CARTA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE