CARTA DEI SERVIZI

POLIAMBULATORIO E PRESIDIO DI RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE IDROFISIO ANIK POLIAMBULATORIO SRL

P. IVA E C. F. 14875581002

VIA DI DONNA OLIMPIA 8 – 00152 ROMA

Titolare del Documento

	IDROFISIO ANIK POLIAMBULATORIO SRL	
	Sede Legale Via di Donna Olimpia 8 – 00152 Roma Sede Operativa Via di Donna Olimpia 8 – 00152 Roma P.IVA e C.F. 14875581002 Telefono 06.66141333 E- mail: info@poliambulatorioidrofisioanik.it	

Rev. Ed	Motivazione	Data
01.1	Prima Emissione	18/07/2019
02.1	Revisione	04/11/2019
03.1	Revisione	15/04/2025
04.1	Revisione	01/07/2025

Firma DS

Timbro e Firma del Rappresentante Legale

_____

_____

Il presente documento contiene informazioni e dati di IDROFISIO ANIK POLIAMBULATORIO SRL *Pertanto documento e contenuti non sono divulgabili in nessuna forma senza esplicito consenso da parte del titolare.*

Sommario

PREMESSA ***4***

SEZIONE PRIMA ***5***

Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali **5**

La Struttura **5**

L'Organizzazione **6**

Principi Fondamentali **7**

Diritti dei Pazienti **8**

Obiettivi della Società **9**

Vision , Mission **9**

SEZIONE SECONDA ***11***

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

Tipologia di prestazioni Erogate **11**

Modalità di Prenotazione **12**

Presa in Carico del Paziente **12**

SEZIONE TERZA ***13***

Standard di qualità, impegni e programmi **13**

SEZIONE QUARTA ***14***

Meccanismi di tutela e di verifica **14**

Reclami 14

Organi di tutela dei pazienti 14

Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativi 16

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.

IDROFISIO ANIK POLIAMBULATORIO 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 dell'Utente" che avrà a disposizione 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 dalla divisa del poliambulatorio.

Copia della Carta dei Servizi può essere trasmessa ad associazioni che rappresentano i Cittadini Pazienti che operano nel territorio.

Cordialmente *Il Rappresentante Legale*

SEZIONE PRIMA

Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali

La società IDROFISIO ANIK POLIAMBULATORIO SRL richiede l'autorizzazione sanitaria all'apertura di un presidio Ambulatoriale Polispecialistico nel 2019.

La sede legale ed operativa si trova al piano terra di Via di Donna Olimpia 8 – 00152 Roma

Il Centro a livello strutturale, tecnologico ed organizzativo garantisce la qualità nei Servizi erogati e l'affidabilità della strumentazione.

Il Rappresentante Legale ha adottato un Sistema della Qualità conforme ma non certificato alla norma UNI EN ISO 9001/2015 ed impone il rigoroso rispetto di tutta la normativa cogente che interessa le attività del Centro.

La Struttura

La struttura si trova al piano terra di un edificio adibito a sia uso civile che commerciale;

è composto da una sala di attesa 2 studi medici, wc anche per disabili, spogliatoi per dipendenti e pazienti, locali per la fisioterapia e piscina.

Nella struttura non sono presenti barriere architettoniche.

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 del D.lgs. 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:

Rappresentante Legale del Presidio è Maria Cristina Annibali

Compito del Legale Rappresentante 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 dei rapporti con gli Enti ed alla gestione del **personale.**

Il Direttore Sanitario è il Dott. Marco Mancini a lui è affidata la responsabilità della vigilanza sulle attività sanitarie della struttura, il controllo dei 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 e medico.

Il Direttore Tecnico del Presidio di Recupero e Riabilitazione è il Dott. Marco Mancini ed a lui è affidata la responsabilità della vigilanza sulle attività diagnostiche della struttura, il controllo dei collaboratori del settore di Fisioterapia affinché seguano le indicazioni, individua e propone corsi di formazione e nuove tecnologie da inserire nei processi lavorativi; sovrintende alla ricerca di personale tecnico e medico limitatamente alla sua Branca.

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 messo a disposizione dei Pazienti in sala di attesa, per poi essere inserito, compilato, nel relativo box.

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 dall'Accettazione, dal Direttore Sanitario e/o Tecnico e dai medici specialisti; la consegna di documentazione d'informativa specialistica ed i cartelli pubblicitari.

Accoglienza: l'Accesso alla struttura è favorito dalla disponibilità del Personale, 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 minimi autorizzativi. La garanzia del rispetto di tali standard scaturisce dagli audit a cui il Centro è sottoposto.

Il Rappresentante Legale del **CENTRO** si è impegnato 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;

- **Il Diritto Alla Riservatezza:** In fase di Accettazione, viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal Dlgs. 196/03 ss.mm. e dal nuovo R.E. 679/2016. 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.

Obiettivi della Società

Gli obiettivi prefissati nel Riesame della Direzione sono perseguiti mediante i servizi di Fisioterapia e Visite Specialistiche in regime privato.

Tali obiettivi vengono monitorati attraverso gli strumenti informatici di acquisizione dei dati (programma gestionale) e grazie alla partecipazione e collaborazione degli utenti e di tutto il personale libero professionale del Centro.

Vision , Mission

La Visione

La nostra strategia è fare del Centro un riferimento per l'utenza di Roma per l'offerta dei servizi di Fisioterapia e Visite Specialistiche.

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.

Risorse Umane

Assicurare il continuo mantenimento delle competenze del personale attraverso corsi di formazione ECM per offrire un servizio professionalmente adeguato.

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 **CENTRO** si trova in Via di Donna Olimpia 8 – 00152 Roma

Parcheggio: otto posti auto e quattro posti scooter gratuiti

Orari prestazioni: dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 20.00 orario continuato;

Orari segreteria: dal lunedì al venerdì dalle ore 09,00 alle ore 19.00 orario continuato;

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

In automobile

Il Poliambulatorio IDROFISIO ANIK POLIAMBULATORIO Srl è comodamente raggiungibile con mezzi propri.

Tipologia di prestazioni Erogate

E' classificato come Presidio Ambulatoriale Polispecialistico con servizio di **Presidio di Recupero e Riabilitazione privato**. Il Presidio in particolare eroga:

VISITE SPECIALISTICHE NELLE SEGUENTI BRANCHE:

PRESIDIO DI RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE
ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
FISIATRIA

PER IL PRESIDIO DI RECUPERO E RIABILITAZIONE VENGONO EROGATE LE SEGUENTI PRESTAZIONI:
Valutazioni funzionali
TECAR Terapia
Ultrasuonoterapia
LASER terapia
Onde d'urto
Crioterapia
Massoterapia
Kinesiterapia
Idrokinesiterapia
Linfodrenaggio
Rieducazione neuromotoria
Osteopatia/terapia manuale
Ginnastica posturale e riabilitativa/Riabilitazione motoria nel locale attività individuale.

Nel centro potranno essere effettuati tutti i trattamenti erogabili in ambulatori medici autorizzati secondo le normative vigenti.

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

Modalità di Prenotazione

La prenotazione delle **prestazioni è** necessaria per effettuarla bisogna recarsi al Centro o telefonare.

In base alla disponibilità del professionista ed alle esigenze dell'Utenza si procederà a prenotare la prestazione o la visita medica, attraverso il gestionale in uso.

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;
- Eventuale prescrizione medica

Per qualsiasi inconveniente documentabile si prega di rivolgersi in accettazione.

Per tutte le prestazioni, il personale del 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

L'accettazione

L'accettazione verificherà l'identità del Paziente mediante documento di riconoscimento e la documentazione consegnata ed inserirà i dati dello stesso nel Sistema informatico del Centro.

Il paziente viene informato anche tramite cartelli affissi, ai sensi del d.lgs. 196/03, circa il trattamento dei dati sanitari e sensibili. L'accettazione è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

Gli utenti dopo l'accettazione e/o la verifica dell'eventuale prenotazione attendono la chiamata in sala di attesa da parte del Medico o del Fisioterapista a seconda che debbano effettuare una visita o una prestazione di Fisioterapia.

Pagamento delle prestazioni

Il pagamento delle prestazioni viene effettuato prima dell'esecuzione delle stesse o al massimo al ritiro dei referti. Solo in casi particolari da concordare con il Rappresentante Legale si potranno pagare più sedute cumulate. Dopo due assenze consecutive non si ha diritto alla conservazione del turno, ma si dovranno nuovamente concordare con la segreteria.
Il pagamento delle prestazioni può avvenire tramite: Contanti, Bancomat/Carta di Credito e Bonifico.
Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

Prestazioni Riabilitative

L'orario è il seguente: dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 20.00 (orario continuato).

SEZIONE TERZA

Standard di qualità, impegni e programmi

Fattori 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 date al paziente dal medico sulla prestazione eseguita

La Direzione ha stabilito per ogni fattore di qualità uno specifico obiettivo (Standard di qualità):

1. Rispetto orario di prenotazione
2. Acquisizione esauriente delle informazioni sulla prestazione

Indicatori di processo	Standard di qualità fissato
Tempo di attesa in accettazione	Da 10 a 15 minuti
Questionario di soddisfazione del Cliente	Percezione della Qualità > 90%
Tempo di attesa per la refertazione	Rispetto tempistica indicata nella fattura

Impegni e programml

Il Rappresentante Legale 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.

SEZIONE QUARTA

Meccanismi di tutela e di verifica

Al fine di rendere effettiva la tutela dell'utente, il Rappresentante Legale 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 il Rappresentante Legale 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, fare osservazioni, effettuare reclami o proporre suggerimenti, il tutto presso la segreteria.

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

Organi di tutela dei pazienti

Il Rappresentante Legale 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

Via Cereate, N. 6 - 00183 Roma

Tel. 06.3671.81

Fax 06.3671.8333

Per saperne di più su Cittadinanzattiva, sulle sue attività e sulle sedi presenti sul territorio

mail@cittadinanzattiva.it

Per informazioni sulle attività del Tribunale per i diritti del malato (NON PER LE SEGNALAZIONI DEI CITTADINI) tdm@cittadinanzattiva.it

Per informazioni sulle attività del Coordinamento Nazionale delle Associazioni di Malati Cronici cnamc@cittadinanzattiva.it

Per informazioni sulle attività dei Procuratori dei cittadini (NON PER LE SEGNALAZIONI DEI CITTADINI) procuratori@cittadinanzattiva.it

Per informazioni sulle attività di Giustizia per i diritti (NON PER LE SEGNALAZIONI DEI CITTADINI) giustizia@cittadinanzattiva.it

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.