

CARTA DEI SERVIZI

Direttore Sanitario: **Dott. Francesco Paolo Porsia**, Medico Chirurgo specialista in Medicina Fisica e Riabilitativa, Ortopedia e Traumatologia
Direttore Amministrativo: **dott.ssa Luigia Sist**

Ed. 0 del 06/02/2006 –rev.8 del 02 aprile 2013

Ambulatorio di Fisiokinesiterapia e Rieducazione Funzionale "Dott. Francesco Paolo Porsia" S.r.l.

PREMESSA

La "Carta dei servizi pubblici sanitari", prevista dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, è il documento mediante il quale ciascun soggetto erogatore di servizi pubblici sanitari orienta concretamente la propria attività verso la sua missione essenziale, che è quella di fornire ai cittadini-utenti un servizio soddisfacente sotto il profilo umano e tecnico assistenziale.

Essa intende tutelare più efficacemente i diritti dell'utente, incidendo sui suoi rapporti con l'ente erogatore, mediante:

- Il riconoscimento del diritto all'informazione che consenta al cittadino di conoscere, in modo preciso ed esauriente, le prestazioni offerte e le modalità per ottenerle;
- La pubblicizzazione degli standard di quantità e qualità dei servizi offerti e la verifica del grado di soddisfazione degli utenti;
- L'attribuzione al cittadino del potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati;
- La garanzia di tutela del cittadino in caso di disservizio con il riconoscimento del diritto di reclamo.

La Carta dei Servizi dell' **Ambulatorio di Fisiokinesiterapia e Rieducazione Funzionale " Dott. Francesco Paolo Porsia S.r.l."** intende fornire ai cittadini che necessitano di cure Fisioterapiche o Riabilitative, tutte le informazioni necessarie che possano favorire il miglior utilizzo possibile dei servizi resi e ridurre al minimo gli eventuali disagi.

E' dunque con la volontà e l'auspicio di voler assicurare a tutti gli utenti il migliore dei servizi possibili che La invitiamo a sfogliare questo opuscolo.

INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA E SUI SERVIZI

L'AMBULATORIO DI FISIOKINESITERAPIA E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE denominato "Dott. Francesco Paolo PORSIA S.r.l." opera dal 16 Ottobre 1974, nel campo della riabilitazione neurologica, del recupero e della rieducazione funzionale.

E' stato il primo centro di riabilitazione e di fisiokinesiterapia della Basilicata e uno dei primi dell'intero meridione.

Dapprima ha operato come centro convenzionato con le Casse mutue, quindi dal 1980 con il SSN e successivamente dal 1995 con il SSR.

Nel 1999 il Centro si è trasformato da studio professionale in S.r.l.

ATTUALMENTE L' AMBULATORIO " DOTT. FRANCESCO PAOLO PORSIA S.R.L." È ACCREDITATO CON IL SSR DELLA BASILICATA, CONTRATTUALIZZATO CON L'ASM DI MATERA E CONVENZIONATO CON LE SEGUENTI CASSE MUTUE PRIVATE: FISDE, NEWMED, FASDAC, CASSA PER L' ASSISTENZA SANITARIA PER IL PERSONALE DEL GRUPPO INTESA, PREVIMEDICAL, BLUE ASSISTANCE, MEDIC4ALL, UNISALUTE, DAYMEDICAL, ASSIRETE, SAI, ASSICURAZIONI GENERALI.

Cosa vogliamo essere (Vision)

Il **Centro Dott. Francesco Paolo Porsia S.r.l.** si propone di continuare ad essere:

Ambulatorio di Fisiokinesiterapia e Rieducazione Funzionale "Dott. Francesco Paolo Porsia" S.r.l.

- punto di riferimento sul territorio per la gestione della riabilitazione e della rieducazione funzionale, implementando con nuove tecnologie la propria struttura e qualificando ulteriormente il proprio personale;
- centro di studio e sperimentazione di nuove metodologie e tecniche per la riduzione del dolore;
- valido supporto ai Medici di Medicina Generale per il trattamento di patologie traumatiche e croniche.

Cosa facciamo (Mission)

La mission del **Centro Dott. Francesco Paolo Porsia S.r.l.** è:

- Prendersi cura della persona ammalata, nel rispetto integrale della sua dignità, dei suoi bisogni, della sua sofferenza e della sua speranza.
- Offrire ai cittadini servizi e prestazioni che siano eccellenti in termini di efficacia, appropriatezza, equità, sicurezza, tempestività, efficienza e accessibilità.
- Favorire lo sviluppo professionale degli operatori.
- Diffondere la conoscenza di nuove tecnologie.

COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

L'Ambulatorio di Fisiokinesiterapia e Rieducazione Funzionale Dott. Francesco Paolo Porsia s.r.l. è situato in Via Rosselli n° 103/117 75100 Matera, al pian terreno ed è privo di barriere architettoniche.

Tel./Fax. **+39 (835) 333792 e n. 3385021808**

e-mail: amministrazione@studioporsia.it; info@studioporsia.it; segreteria@studioporsia.it;
direzione@studioporsia.it SITO: www.studioporsia.it

L'Ambulatorio si può raggiungere

- ✓ in automobile: dalla SS 7 con uscita Matera Nord proseguendo in direzione centro,
- ✓ in autobus: dalla stazione di Matera Centro con la linea n° 9.

Ambulatorio di Fisiokinesiterapia e Rieducazione Funzionale "Dott. Francesco Paolo Porsia" S.r.l.

MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

I cittadini possono accedere alla struttura sia privatamente che con prescrizione medica (medico di base o specialista).

Chi accede privatamente, senza ricetta medica, prende visione presso l'accettazione del tariffario delle prestazioni eseguite nella struttura e concorda con gli addetti tempi ed orari delle terapie.

Chi effettua le prestazioni a spese del Servizio Sanitario Regionale della Basilicata è obbligato ad attenersi a ben precise regole. Innanzitutto deve essere residente in Basilicata, poiché i cittadini non residenti devono pagare integralmente le terapie.

Inoltre le terapie devono essere prescritte dal medico di base o dallo specialista del SSR su apposita ricetta che deve essere compilata in tutte le sue parti e cioè :

- nome, cognome ed indirizzo dell'assistito
- codice fiscale,
- eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione
- numero di sedute,
- tipo della prestazione richiesta,
- segmento corporeo da trattare,
- diagnosi,
- timbro e firma del medico prescrittore,
- data che indichi l'inizio della validità della prestazione.

Il pagamento del ticket, laddove dovuto, deve essere effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni.

Il ticket è di euro 36,15 per ciascuna ricetta quando la somma per le terapie in essa prescritte è superiore a tale cifra : In caso contrario il paziente pagherà l'importo dovuto secondo il tariffario de S:S.R. Inoltre a tale somma va aggiunto un ticket fisso, che varia in relazione al costo della prestazione prescritta, come dal seguente schema

INSERIRE SCHEMA

Eventuali variazioni successive alla pubblicazione di questa carta dei servizi, saranno segnalate all'accettazione.

Per le prestazioni in convenzione con le casse mutue convenzionate, in accettazione si troveranno i moduli imposti da ogni ente previdenziale.

Ambulatorio di Fisiokinesiterapia e Rieducazione Funzionale "Dott. Francesco Paolo Porsia" S.r.l.

La prenotazione può essere effettuata tutti i giorni di apertura, negli orari previsti per l'attività di segreteria sia presso l'ambulatorio che telefonicamente chiamando al n. 0835/333792 oppure al numero 3385021808.

LISTE DI ATTESA

Ogni nuova richiesta viene registrata con tutti i dati necessari dalla Segreteria che si impegna a comunicare agli interessati i tempi (approssimativi) di attesa necessari per l'inserimento in terapia.

I nominativi delle persone in lista d'attesa da inserire nel processo terapeutico dell'Ambulatorio, sono gestite, secondo il metodo FIFO (primo entrato – primo uscito), dalla Segreteria (e/o Coordinatore dei terapisti) che tiene conto dei seguenti criteri:

- a) Numero progressivo e data di arrivo della richiesta registrati sulle liste specifiche dei trattamenti;
- b) Urgenza o gravità del caso;
- c) Tipo di trattamento necessario

INFORMAZIONI SULL'ACCESSO E SUL CONSENSO

Il giorno in cui il paziente inizia il programma terapeutico fornisce tutti i suoi dati in Segreteria.

I medici e gli operatori sanitari garantiscono un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile.

La persona assistita ha il dovere di informare i medici e gli altri operatori sanitari su tutto ciò che possa risultare utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza.

L'utente ha il diritto ad avere informazioni e indicazioni complete e comprensibili da parte del personale :

- SULLA durata ed evoluzione della patologia (laddove sia possibile)
- sulla natura e sugli effetti dei mezzi terapeutici
- sulle alternative di cura, ove esistano
- sulla partecipazione all'elaborazione del piano di cura
- sui riflessi della malattia e delle cure sullo stato e sulla qualità della propria vita

Ambulatorio di Fisiokinesiterapia e Rieducazione Funzionale "Dott. Francesco Paolo Porsia" S.r.l.

Ricevuta un'adeguata informazione sanitaria, è diritto della persona assistita dare o negare il proprio consenso per le terapie proposte.

Il medico, e ogni altro operatore dell'ambulatorio, senza il consenso sottoscritto dalla persona assistita, non può intraprendere alcuna attività di cura/trattamento.

Il paziente ha il diritto di :

- identificare immediatamente gli operatori che lo hanno in cura
- avere informazioni dal medico
- avere chiarimenti e spiegazioni esaurienti sugli aspetti di natura assistenziale e, nei limiti delle specifiche competenze professionali, sui trattamenti sanitari prestati dal personale
- avere una riservatezza sul suo stato di salute

Una volta date tutte le informazioni necessarie, il paziente firma il consenso informato e al trattamento dei dati personali e sensibili, nonché *al trattamento dei dati per lo svolgimento delle indagini di gradimento del servizio* (di cui avrà preso visione in accettazione). Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy (D.Lgs. 196/2003).

Inserire organigramma

LE NOSTRE PRESTAZIONI

Il nostro ambulatorio è specializzato nei seguenti settori:

- TERAPIA DEL DOLORE
- PREVENZIONE E CURA DELLE MALATTIE DELL'ETÀ EVOLUTIVA
- PREVENZIONE E CURA DELLE MALATTIE DA ERRATE POSTURE
- PREVENZIONE E CURA DELLE MALATTIE DELLA TERZA ETÀ
- CURA E RECUPERO DEI TRAUMATIZZATI
- TRATTAMENTI POST OPERATORI
- TRATTAMENTI PERIODICI PER PATOLOGIE STABILIZZATE
- ASSISTENZA SPECIALISTICA DOMICILIARE

A TALE SCOPO PRESSO L'AMBULATORIO VIENE SVOLTA SIA UN'ATTIVITA'
DIAGNOSTICA CHE UN'ATTIVITA' TERAPEUTICA .

ATTIVITA' DIAGNOSTICA A PAGAMENTO:

VISITA ORTOPEDICA

TEST ISOCINETICO

ATTIVITÀ DIAGNOSTICA A CARICO DEL SSR

VISITE FISIATRICA

BILANCIO ARTICOLARE MUSCOLARE GENERALE

BILANCIO ARTICOLARE E MUSCOLARE SEGMENTARIO

ELETTROMIOGRAFIA

LA LETTURA E L'ANALISI DELLE RADIOGRAFIE È GRATUITA

ATTIVITÀ TERAPEUTICA

ELENCO DELLE PRESTAZIONI EFFETTUATE A CARICO DEL SSR

RIEDUCAZIONE MOTORIA (**)

MOBILIZZAZIONE DELLA COLONNA VERTEBRALE

MOBILIZZAZIONE DI ALTRE ARTICOLAZIONI (**)

ESERCIZI RESPIRATORI (**)

ESERCIZI POSTURALI-PROPRIOCETTIVI (**)

TRAINING DEAMBULATORI E DEL PASSO(**)

RISOLUZIONE MANUALE DELLE ADERENZE ARTICOLARI (**)

IRRADIAZIONE INFRAROSSA

ELETTROSTIMOLAZIONI

MASSOTERAPIA PER DRENAGGIO LINFATICO (**)

MAGNETOTERAPIA

TERAPIA OCCUPAZIONALE

TRAZIONE SCHELETRICA

LE TERAPIE A PAGAMENTO (*)

RADARTERAPIA
LASERTERAPIA**
TENS**
CORRENTI DIADINAMICHE
ULTRASUONI**
IPERtermia Nas
PRESSOTERAPIA
MASSOTERAPIA**
IONOFRESI
TERAPIA AD ONDE D'URTO PER PATOLOGIE MUSCOLO-SCHELETRICHE
VACUUM TERAPIA
CORRENTI DI KOTZ**
DIATERMIA DA CONTATTO (TECAR)

Le prestazioni contrassegnate dal doppio asterisco possono essere effettuate anche a domicilio.

LE NOSTRE ATTREZZATURE

L' Ambulatorio mette a disposizione dell'utenza le più moderne apparecchiature elettromedicali : Infatti oltre alle apparecchiature tradizionali (radar, laser, tens, magneto, ultrasuoni, correnti diadinamiche e di Kotz , dispone di ipertermia i ultima generazione, isocinetica, tecar , onde d'urto per patologie muscolo scheletriche.

Abbiamo ritenuto opportuno illustrare le caratteristiche delle terapie più innovative al fine di favorire una scelta più consapevole. Lo stesso abbiamo fatto per l'elettromiografia, esame diagnostico spesso ignoto .

- **ONDE D'URTO:** Le onde d'urto focalizzate agiscono meccanicamente sui tessuti biologici mediante il trasferimento di energia. Diversi sono i processi biochimici generati dalle onde d'urto e il beneficio indotto è di carattere rigenerativo. Problematiche di flogosi, calcificazione, impingment e pseudoartrosi dei tessuti muscolo-cartilaginei e ossei trovano grande beneficio dalla somministrazione di onde d'urto evitando, in alcune patologie, l'intervento chirurgico.

Ambulatorio di Fisiokinesiterapia e Rieducazione Funzionale
"Dott. Francesco Paolo Porsia" S.r.l.

- **DIATERMIA (TECAR):** La diatermia , ovvero il trasferimento energetico in modalità capacitiva e resistiva , permette di trattare i tessuti muscolo- cartilaginei al fine di migliorarne le funzionalità biochimiche e meccaniche: in particolare l'effetto linfodrenante realizza una importante azione antalgica sia sulle patologie croniche che su quelle traumatiche.
Per la diagnostica si effettuano esami elettromiografici e test di isocinetica
- **ELETTROMIOGRAFIA:**
E' una metodica diagnostica che permette di studiare il sistema nervoso periferico (SNP) dal punto funzionale ed è di supporto nell'inquadramento diagnostico e terapeutico di molte malattie neurologiche:

ALTRE INFORMAZIONI UTILI ALL' UTENZA

Abbigliamento consigliato: per le prestazioni di terapia fisica non è necessario un particolare abbigliamento.

Per le prestazioni di elettroterapia e di termoterapia è importante non avere oggetti metallici a contatto con il corpo.

Per gli esercizi di rieducazione motoria (kinesiterapia e ginnastica) da effettuarsi in palestra, è indispensabile una tuta o dei pantaloni e dei calzini da ginnastica.

Certificati: per il rilascio di un certificato di frequenza la richiesta deve essere inoltrata presso la segreteria negli orari di ufficio.

Privacy: in ottemperanza a quanto previsto D.lgv 196 del 2003 sulla "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali", desideriamo informarla che l' "**Ambulatorio "Dott. Francesco. Paolo Porsia s.r.l."** garantisce che il trattamento dei dati personali si svolge nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza.

Consenso informato: l' ambulatorio, sia tramite la divulgazione delle schede informative sulle terapie riabilitative, sia tramite la firma, previa lettura delle controindicazioni segnalate sulla scheda individuale del paziente, pone il cittadino/utente nelle condizioni di dare un motivato consenso informato.

Consigli e/o Reclami: l'utenza del Centro può inoltrare eventuali reclami e/o proposte migliorative sia direttamente all' Amministrazione, sia depositando l' apposito modulo nel contenitore posto

Ambulatorio di Fisiokinesiterapia e Rieducazione Funzionale "Dott. Francesco Paolo Porsia" S.r.l.

all' ingresso. Una volta acquisito il reclamo, la Direzione provvederà all' analisi dello stesso ed avvierà le più opportune iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, mentre le proposte verranno analizzate nel più breve tempo possibile dall' intera struttura.

Giudizio Sulla Struttura e Valutazione Del Grado Di Soddisfazione: il paziente-utente dell' **Ambulatorio "Dott. Francesco Paolo Porsia s.r.l."** è invitato dalla direzione, a leggere attentamente e a compilare il Questionario di Gradimento, a disposizione in accettazione, affinché si riescano ad ottenere opportuni dati sulle opinioni e sulle valutazioni dei pazienti, o dei loro familiari, in merito alla qualità dei servizi offerti.

La direzione dell'ambulatorio, periodicamente, potrà effettuare la:

- ✓ rilevazione statistica sul grado di soddisfazione e gradimento del paziente;
- ✓ rilevazione statistica del miglioramento riscontrato dal paziente relativamente alla propria patologia dal momento in cui inizia la terapia nella Struttura;
- ✓ rilevazione statistica dei tempi di risposta ai reclami presentati dai pazienti e/o loro familiari al fine di verificare il rispetto dei tempi standard stabiliti.

Tali indagini statistiche saranno rese di pubblico dominio mediante l' affissione delle stesse in bacheca in accettazione.

Informazioni e suggerimenti utili al miglioramento del grado di soddisfazione e di qualità, possono essere inoltrati alla Struttura anche mediante le seguenti modalità:

- ✓ trasmettendo un fax al numero 0835/333792
- ✓ facendo pervenire una nota attraverso il servizio postale all'indirizzo della Struttura di Via Rosselli, 103/117 75100 Matera
- ✓ via e-mail ad uno dei seguenti indirizzi: amministrazione@studioporsia.it; info@studioporsia.it; segreteria@studioporsia.it; direzione@studioporsia.it

LE PRINCIPALI CATEGORIE DI CITTADINI CHE POSSONO USUFRUIRE DELLA ESENZIONE

Esenti da Ticket:

- ↳ Soggetti con età minore di 6 anni, il cui reddito del nucleo familiare non superi la somma di Euro 36.151,98;

Ambulatorio di Fisiokinesiterapia e Rieducazione Funzionale "Dott. Francesco Paolo Porsia" S.r.l.

- ↪ Soggetti con età superiore ai 65 anni, il cui reddito del nucleo familiare non superi la somma di Euro 36.151,98 ;
- ↪ Titolari di pensione sociale o familiari a carico, con reddito del nucleo familiare non superiore alle seguenti somme:
 - EURO 8.263,00 da solo
 - EURO 11.362,05 con coniuge
 - EURO 11.878,00 con coniuge ed un figlio
 - EURO 12.395,00 con coniuge e due figli
 - EURO 12.911,00 con coniuge e tre figli
 - ... + EURO 516,00 per ogni figlio in più
- ↪ Titolare di pensione al minimo oltre i 60 anni o familiare a carico, con reddito del nucleo familiare come la precedente categoria
- ↪ Disoccupato con reddito del nucleo familiare come la precedente categoria
- ↪ Soggetti in attesa di trapianto
- ↪ Portatori di neoplasie, dal momento della diagnosi certa
- ↪ Invalidi di guerra, invalidi di servizio dalla categoria I alla V
- ↪ Invalidi civili e del lavoro con invalidità superiore ai 2/3
- ↪ Soggetti affetti dalle patologie previste dal D.M.01.02.1991 limitatamente alle prestazioni relative alle patologie specifiche sul tesserino di esenzione
- ↪ Donne in stato di gravidanza limitatamente alle prestazioni previste dal Protocollo Diagnostico di cui alla G.U. del 13.04.1995
- ↪ Eventuali modifiche legislative riguardanti le esenzioni subentrate dopo la pubblicazione di questa carta dei servizi saranno segnalate , immediatamente, all'utente dal personale della segreteria .

CONDIZIONI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le condizioni generali di erogazione del servizio sono quelle regolarmente dettate dalle vigenti norme in materia.

Esse si riferiscono in particolare alle seguenti normative:

- ✓ Dlgs 229/99 ("decreto di riforma del SSN")

Ambulatorio di Fisiokinesiterapia e Rieducazione Funzionale "Dott. Francesco Paolo Porsia" S.r.l.

- ✓ Linee guida per le attività di riabilitazione del 07/05/1998;
- ✓ Atto di indirizzo e coordinamento alle regioni in materia di requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private del 14/01/1997;
- ✓ Legge Regionale 28/00 e successive modificazioni ed integrazioni.
- ✓ Linee Guida Regionale Basilicata (Bollettino Ufficiale n°670, del 23/03/2004)
- ✓ Deliberazione della Giunta Regionale n° 2573/2005 Requisiti per l'accreditamento Istituzionale
- ✓ Deliberazione della Giunta Regionale Basilicata n° 1598 del 31 ottobre 2006: Approvazione procedimento Amministrativo per l'Accreditamento istituzionale delle Strutture Sanitarie Pubbliche e Private della Regione Basilicata
- ✓ Manuale di accreditamento delle strutture sanitarie pubbliche e private della Regione Basilicata
- ✓ Delibere varie di modifica dei ticket e delle prestazioni in convenzione

I PRINCIPI FONDANTI CUI SI ISPIRA IL CENTRO DI FISIOKINESITERAPIA E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE Dott. FRANCESCO PAOLO PORSIA SRL

I contenuti della Carta dei Servizi si ispirano ad alcuni principi fondamentali contenuti nella Direttiva Presidenziale del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

RISERVATEZZA

I servizi e il trattamento dei dati relativi allo stato e ai fatti riguardanti l'utente (acquisizione, conservazione, trasmissione, distruzione) sono effettuati nel rispetto più assoluto della riservatezza. Le informazioni riguardanti la persona sono comunicate solamente al diretto interessato o al suo delegato. Tutto il personale impronta le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui è venuto a conoscenza e nell'osservanza delle norme sulla Privacy.

DIRITTO DI SCELTA

Ambulatorio di Fisiokinesiterapia e Rieducazione Funzionale "Dott. Francesco Paolo Porsia" S.r.l.

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

L'ambulatorio "Dott. Francesco Paolo Porsia s.r.l.", al fine di assicurare una migliore erogazione del servizio, per una sempre più piena rispondenza alle esigenze degli utenti, valuta con attenzione ogni indicazione, suggerimento o proposta proveniente dagli utenti stessi.

DIRITTO AL CONSENSO INFORMATO

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

Ricevuta un'adeguata informazione sanitaria, è diritto dell'utente dare il proprio consenso per le analisi da effettuare e con determinate modalità.

L' eguaglianza e l' imparzialità di Trattamento

La struttura eroga le prestazioni di fisiokinesiterapia e di riabilitazione secondo i principi di eguaglianza ed imparzialità di trattamento.

In particolare la Struttura:

- ✓ si ispira al principio di eguaglianza dei diritti dei pazienti;
- ✓ non compie, nell'erogazione del servizio, alcuna discriminazione legata alla razza, al sesso, alla religione, alla provenienza, alle opinioni;
- ✓ garantisce la parità di trattamento a tutti i pazienti.

La Continuità

La Struttura ha l' impegno primario di erogazione dei servizi in maniera continuativa e regolare, secondo le modalità di fruizione prima indicate.

La Struttura si impegna inoltre a ridurre nel limite del possibile gli inconvenienti causati da eventuali disservizi.

La Cortesia

Ambulatorio di Fisiokinesiterapia e Rieducazione Funzionale "Dott. Francesco Paolo Porsia" S.r.l.

La Struttura si impegna a curare in modo particolare ed attento l' aspetto della cortesia nei confronti dei pazienti.

Efficacia ed efficienza

La Struttura persegue l' obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell' efficacia e dell'efficienza del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più opportune.

Il fine istituzionale del nostro Ambulatorio è la salute dei nostri pazienti verso i quali si impegna di garantire:

- ⇒ il massimo della sicurezza nell'esercizio della medicina fisioterapica e riabilitativa
- ⇒ cure erogate con la più alta qualità possibile nel pieno rispetto dello stato di salute del malato
- ⇒ le migliori condizioni ambientali, umane e materiali possibili
- ⇒ la massima disponibilità dei mezzi necessari allo svolgimento delle terapie

A garantire tali principi e fini saranno il Direttore Sanitario ed il Direttore Amministrativo, cui i pazienti si potranno rivolgere per ogni evenienza e per la loro tutela, salvaguardia e rispetto.

LA DEFINIZIONE DI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Costituiscono standard di qualità del servizio di fisiokinesiterapia e riabilitazione fornito al paziente, i valori attesi dagli indicatori qualitativi e quantitativi relativi a ciascuno dei fattori di qualità.

Tali standard si suddividono in:

- generali, ovvero riferibili al complesso delle prestazioni rese dalla Struttura;
- specifici, ovvero verificabili dal singolo paziente, dai suoi familiari ed accompagnatori, oltre che dai medici di base e dagli specialisti.

GLI INDICATORI E GLI STANDARD DI QUALITÀ ADOTTATI DAL CENTRO :

Item	Fattore di Qualità	Indicatore	Standard	Obiettivo
------	--------------------	------------	----------	-----------

Ambulatorio di Fisiokinesiterapia e Rieducazione Funzionale
 “Dott. Francesco Paolo Porsia” S.r.l.

1.	Informazione relative ai servizi offerti	% di copie distribuite della Carta dei Servizi Descrizione: PRESENZA DELLA CARTA SERVIZI IN ACCETTAZIONE.	Disponibilità della carta servizi aggiornata annualmente presso l'accettazione	Aggiornamento comunicazioni all'utenza
2.	Tempi di attesa per la prenotazione delle terapie	% dei pazienti che aspetta meno di 5 giorni Descrizione: rapporto (*100) tra il n° dei pazienti che ha risposto al questionario positivamente (soddisfatto o molto soddisfatto) ed il n° totale di pazienti facente parte del campione	Mediamente 5 giorni	Conservare lo standard
3.	Condizioni di accesso: Cortesia e disponibilità, accoglienza della sala d'attesa	% dei pazienti soddisfatti Descrizione: rapporto (*100) tra il n° dei pazienti che ha risposto al questionario positivamente (soddisfatto o molto soddisfatto) ed il n° totale di pazienti facente parte del campione	Livello dei soddisfatti da indagine con questionari > 85%	Nessun reclamo
4.	Tempi di attesa per l'esecuzione delle terapie	% dei pazienti che aspetta in ambulatorio meno di 20 minuti Descrizione: rapporto (*100) tra il n° dei pazienti che ha risposto al questionario positivamente (<20min; < 10 min.) ed il n° totale di pazienti facente parte del campione	Livello dei soddisfatti da indagine con questionari > 85%	Attesa massima 20 minuti

Ambulatorio di Fisiokinesiterapia e Rieducazione Funzionale
 “Dott. Francesco Paolo Porsia” S.r.l.

5.	Chiarezza delle informazioni sugli effetti delle terapie	<p style="text-align: center;">% dei pazienti soddisfatti</p> <p>Descrizione: rapporto (*100) tra il n° dei pazienti che ha risposto al questionario positivamente (soddisfatto o molto soddisfatto) ed il n° totale di pazienti facente parte del campione</p>	<p>Livello dei soddisfatti da indagine con questionari</p> <p style="text-align: center;">> 85%</p>	Conservare lo standard
6.	Cortesìa e disponibilità dei terapisti	<p style="text-align: center;">% dei pazienti soddisfatti</p> <p>Descrizione: rapporto (*100) tra il n° dei pazienti che ha risposto al questionario positivamente (soddisfatto o molto soddisfatto) ed il n° totale di pazienti facente parte del campione</p>	<p>Livello dei soddisfatti da indagine con questionari</p> <p style="text-align: center;">> 85%</p>	Conservare lo standard
7.	Assistenza al termine di un ciclo di terapie	<p style="text-align: center;">% dei pazienti soddisfatti</p> <p>Descrizione: rapporto (*100) tra il n° dei pazienti che ha risposto al questionario positivamente (soddisfatto o molto soddisfatto) ed il n° totale di pazienti facente parte del campione</p>	<p>Livello dei soddisfatti da indagine con questionari</p> <p style="text-align: center;">> 85%</p>	Conservare lo standard
8.	Dotazioni della struttura (box, apparecchiature, materiali)	<p style="text-align: center;">% dei pazienti soddisfatti</p> <p>Descrizione: rapporto (*100) tra il n° dei pazienti che ha risposto al questionario positivamente (soddisfatto o molto soddisfatto) ed il n° totale di pazienti facente parte del campione</p>	<p>Livello dei soddisfatti da indagine con questionari</p> <p style="text-align: center;">> 85%</p>	Conservare lo standard

Ambulatorio di Fisiokinesiterapia e Rieducazione Funzionale
 “Dott. Francesco Paolo Porsia” S.r.l.

9.	Pulizia ed igiene della struttura	<p style="text-align: center;">% dei pazienti soddisfatti</p> <p>Descrizione: rapporto (*100) tra il n° dei pazienti che ha risposto al questionario positivamente (soddisfatto o molto soddisfatto) ed il n° totale di pazienti facente parte del campione</p>	<p>Mancanza di reclami</p> <p>Livello dei soddisfatti da indagine con questionari > 85%</p>	Conservare lo standard
10.	Miglioramento percepito al termine del ciclo di terapie	<p style="text-align: center;">% dei pazienti che percepisce un miglioramento</p> <p>Descrizione: rapporto (*100) tra il n° dei pazienti che ha risposto al questionario positivamente (soddisfatto o molto soddisfatto) ed il n° totale di pazienti facente parte del campione</p>	<p>Livello dei soddisfatti da indagine con questionari > 85%</p>	Conservare lo standard
11.	Rispetto privacy e dignità umana	<p style="text-align: center;">% dei pazienti soddisfatti</p> <p>Descrizione: rapporto (*100) tra il n° dei pazienti che ha risposto al questionario positivamente (soddisfatto o molto soddisfatto) ed il n° totale di pazienti facente parte del campione</p>	<p>Reclami 0</p> <p>Livello dei soddisfatti da indagine con questionari > 85%</p>	Conservare lo standard
12	Livello qualitativo ambiente di lavoro	<p style="text-align: center;">% del personale soddisfatto</p> <p>Descrizione: rapporto (*100) tra il n° del personale che ha risposto al questionario positivamente (positivo o ottimo) ed il n° totale del personale</p>	<p>Livello dei soddisfatti da indagine con questionari > 90%</p>	Conservare lo standard

Ambulatorio di Fisiokinesiterapia e Rieducazione Funzionale "Dott. Francesco Paolo Porsia" S.r.l.

Aspetto fondamentale della presente Carta dei Servizi è la capacità della Struttura di fornire informazioni ai richiedenti.

L'ufficio di Segreteria ed Accettazione della Struttura svolge le seguenti funzioni:

- informazione;
- accoglienza.

L' accettazione si occupa di fornire in maniera esauriente e puntuale le informazioni di base per l'accesso ai servizi, le modalità, gli orari, la tipologia delle prestazioni erogate ed ogni altra utile informazione.

Particolare attenzione del servizio di accoglienza è riservata al monitoraggio della domanda dei cittadini ed al rilevamento del gradimento dei servizi resi, al fine di mantenere costantemente adeguato il livello qualitativo delle prestazioni erogate.

I risultati di tale attività sono periodicamente monitorati dalla Direzione Aziendale e sono vigilati al fine di trarre gli opportuni e possibili miglioramenti.

Tempi di attesa

Il nostro Centro garantisce ai propri utenti i seguenti tempi di attesa:

⇒ l' inizio delle prestazioni sarà effettuato nel tempo massimo di cinque giorni dalla prenotazione.

Eventuali casi di particolare urgenza e gravità vengono analizzati di concerto con la Direzione Sanitaria al fine di rendere il servizio con la massima celerità possibile.

⇒ l' esecuzione delle prestazioni avrà un livello massimo di attesa inferiori ai venti minuti.

(Al fine di rendere possibile il mantenimento del sopra indicato livello statistico medio di attesa per l'esecuzione delle prestazioni richieste, ai pazienti stessi è raccomandata la puntualità nel mantenimento degli orari di cura concordati ad inizio ciclo).

Personalizzazione dell'assistenza per casi di particolare impegno

La Struttura assicura la messa a disposizione del personale tutto in favore di eventuali casi di particolare necessità e/o complessità.

Tale disponibilità si estrinseca nelle particolari forme di assistenza da riservare ad eventuali pazienti fruitori che presentano, per le loro condizioni psico-fisiche, precipue necessità.

Riservatezza della malattia

Ambulatorio di Fisiokinesiterapia e Rieducazione Funzionale "Dott. Francesco Paolo Porsia" S.r.l.

I dati sensibili sono accuratamente custoditi secondo le norme previste dal Garante per la sicurezza dei dati personali.

La Struttura è dotata di una particolare procedura di tutela di detti dati che assicura ogni forma possibile di attenzione.

Rispetto della privacy e della dignità umana

Le attività riabilitative ed ogni forma di assistenza sono eseguite con la massima attenzione alla privacy dell'utente ed alla sua dignità.

Rispetto delle situazioni di svantaggio psico-fisico

In sintonia con la Dichiarazione di impegno dell'Organizzazione per le Nazioni Unite, la Struttura si attiene alle disposizioni generali ed in particolare al principio che i portatori di svantaggi psico-fisici "devono godere degli stessi diritti, benefici, doveri ed opportunità dei loro concittadini e ricevere tutto il sostegno necessario ad esprimere il loro pieno potenziale, beneficiando di qualsiasi miglioramento delle condizioni e della qualità della vita risultante dallo sviluppo economico e sociale".

Al fine di migliorare il nostro servizio vi informiamo che in accettazione sono disponibili i seguenti moduli, che vi preghiamo di utilizzare :

- Modulo per il reclamo
- Modulo per il suggerimento
- Questionario di gradimento

PER L'AMBULATORIO DI FISIOKINESITERAPIA
E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE
DOTT. FRANCESCO PAOLO PORSIA S.R.L.

DOTT. FRANCESCO PAOLO PORSIA