

FISIOTERAPIA DI GIORGIO CORONA SAS

VIA TRINCEA DEI RAZZI, 68

09122 CAGLIARI

CARTA DEI SERVIZI

Direttore Sanitario: Dr. Giorgio Corona

REV. 0

PUNTO 7. (DOCUMENTO DI GESTIONE)

Aggiornato al 21.05.2021

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

In ottemperanza al D.L. 163 del 12/05/95 prevede l'adozione della "Carta" da parte di tutti i "soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari", e ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici del DPCM 19/05/1995 nell'intento di fornire un servizio sempre più qualitativo, la Fisioterapia di Giorgio Corona SAS si è dotata della propria Carta dei Servizi.

La presente carta dei servizi è quindi lo strumento che regola i rapporti tra i cittadini e la Fisioterapia di Giorgio Corona SAS , tutela il diritto alla salute ed attribuisce al cittadino la possibilità di momenti di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Essa costituisce lo strumento di comunicazione ed interazione con i propri utenti.

Rev. 1	<i>Fisioterapia di Giorgio Corona SAS</i>	<i>Cagliari</i>
--------	---	-----------------

PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali a cui la Carta dei Servizi si ispira sono:

- **Uguaglianza ed imparzialità:** la Fisioterapia di Giorgio Corona SAS si impegna ad offrire i suoi servizi a tutti i cittadini, senza alcuna discriminazione
- **Rispetto:** la Fisioterapia di Giorgio Corona SAS si impegna ad assistere il cittadino con premura, cortesia e professionalità,
- **Diritto di scelta:** ogni cittadino ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio,
- **Partecipazione:** il cittadino ha diritto di presentare suggerimenti, osservazioni o reclami al fine di migliorare il servizio,
 - **Efficienza ed efficacia:** La Fisioterapia di Giorgio Corona SAS si impegna ad offrire i suoi servizi con un uso ottimale delle risorse per soddisfare appieno l'esigenza personale del cittadino
 - **Continuità:** la Fisioterapia di Giorgio Corona SAS si impegna ad assicurare la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

La tutela dell'utente è garantita dalla sua attiva partecipazione ai progetti di miglioramento organizzativo mediante segnalazione al direttore responsabile.

STANDARD DI QUALITA'

La Fisioterapia di Giorgio Corona SAS ha sviluppato un programma di miglioramento continuo al fine di fornire un servizio sempre più conforme alle esigenze dei cittadini.

Gli standard di qualità riguardano:

- L'informazione, l'accoglienza e la cortesia del personale sono monitorate mediante la realizzazione di questionari sulla soddisfazione dei clienti;
- L'affidabilità dei risultati è attestata dai controlli di qualità interni ed esterni;
- L'allineamento con le nuove tecnologie.
- L'aggiornamento del personale mediante corsi di aggiornamento e perfezionamento

DIRITTI DELL'UTENTE

L'utente ha diritto di ricevere le prestazioni richieste in modo attento e completo.

L'utente ha diritto alla segretezza di tutti i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi.

L'utente ha diritto ad una informazione completa e comprensibile in merito alla malattia e agli esami eseguiti per suo conto. Inoltre deve essere informato sulle prestazioni offerte dallo Studio e sul personale che lo ha in cura.

Nessun esame può essere eseguito senza il consenso dell'interessato.

L'utente ha diritto, attraverso i servizi istituiti presso l'Accettazione, di presentare reclami, suggerimenti, proposte e di ottenere, ove necessario, una risposta.

DOVERI DELL'UTENTE

Tra i doveri dell'utente c'è quello, fondamentale, di collaborare con i medici ed il personale dello Studio per rendere più efficaci le prestazioni richieste.

L'utente deve inoltre rispettare i regolamenti e le disposizioni previste dalla Fisioterapia di Giorgio Corona SAS a vantaggio della serenità dell'ambiente e della piena efficienza dei Servizi.

Bisognerà, in particolare, tenere costantemente presenti le esigenze degli altri utenti nell'uso delle strutture comuni e astenersi dal fumo.

LO STUDIO DI FISIOTERAPIA E' APERTO AL PUBBLICO**AD ORARIO dalle ore 08,00 - 13,00 alle ore 15,00 - 19,00****Nei giorni: Dal Lunedì al Venerdì****Prestazioni e servizi**

La Fisioterapia di Giorgio Corona SAS fornisce ai clienti una vasta gamma di prestazioni e servizi, tra cui:

- **Ortopedia e Traumatologia**
- **Fisiatria**
- **Medicina dello Sport**

Terapie

- Tecar Terapia
- Onde d'urto extracorporee (ESWT)
- Cavitazione
- Luce pulsata
- Endermologie
- LPG terapeutico
- Agopuntura
- Diadinamica (TENS)
- Diatermia
- Elettromiografia (EMG)
- Elettroterapia
- Elettroterapia antalgica (TENS)
- Hilterapia
- Ionoforesi
- Ipertermia NAS
- Irradiazione Infrarossa
- Laser terapia
- Magnetoterapia
- Massoterapia
- Training del passo
- Trazione scheletrica
- Ultrasonoterapia

La prenotazione dei servizi può essere effettuata sia per telefono al 070/275331 o di persona in via Trincea dei Razzi 68, con la consegna della ricetta all'accettazione tutti i giorni di apertura della struttura. Si può contattare lo studio anche tramite sito : www.studiofisioterapicocorona.it

Al momento dell'accettazione l'utente viene informato, ai sensi della Legge 196/03, circa il trattamento dei dati sensibili che sono conservati sotto il rigoroso vincolo del segreto professionale.

Rev. 1	<i>Fisioterapia di Giorgio Corona SAS</i>	<i>Cagliari</i>
--------	---	-----------------

Il pagamento del ticket, ove previsto, avviene al momento dell'esecuzione della prestazione presso l'accettazione.

INFORMAZIONI GENERALI PER L'UTENTE

Per alcuni esami ecografici è obbligatorio eseguire la dieta secondo quanto indicato dall'addetto in accettazione che fornirà in merito un apposito foglio informativo.

Si raccomanda ai pazienti diabetici o in gravidanza di segnalarlo a chi prenota in modo da avere la precedenza.

La continuità dell'assistenza è sempre garantita dalla Fisioterapia di Giorgio Corona SAS anche in caso di eventi imprevisti.

La gestione delle emergenze infatti è garantita da:

in caso di imprevisti clinici	È individuato il punto di primo soccorso con cassetta pronto soccorso; sono stabilite apposite procedure di pronto soccorso in casi di emergenza Sono disponibili i numeri di emergenza
In caso di imprevisti organizzativi	sono programmati appositi turni del personale e in caso di mancanza improvvisa è garantito il personale minimo in sostituzione per garantire il servizio.
In caso di imprevisti tecnologici	La manutenzione periodica è pianificata per evitare al massimo tali imprevisti, tuttavia in caso di guasto sono prontamente reperibili i tecnici specializzati per la manutenzione specifica del macchinario
N.B. Presso ogni apparecchiatura è disponibile la procedura per la gestione delle emergenze in caso si verificassero per lo specifico macchinario/esame	

SERVIZI ACCESSORI

Fronte Studio è presente un parcheggio per disabili e ambulanze.

Rev. 1	<i>Fisioterapia di Giorgio Corona SAS</i>	<i>Cagliari</i>
--------	---	-----------------

E' disponibile un questionario per valutare la soddisfazione degli utenti sui servizi offerti e per raccogliere suggerimenti e reclami.

SERVIZI PULIZIA

Le attività del Servizio Pulizia sono svolte in base a quanto programmato con la Direzione.

Viene effettuata 1 volta al giorno, subito dopo l'affluenza dei pazienti:

- alla prima chiusura dopo le 20,00

Nel caso in cui il personale addetto alle pulizie riscontrasse delle non conformità rispetto al normale svolgimento delle attività le segnalerà presso l'accettazione.

La verifica di efficacia dei servizi di pulizia è effettuata quotidianamente dallo stesso Direttore in maniera visiva all'atto dei sopralluoghi giornalieri nei locali (dall'accettazione, ai corridoi, agli ambulatori).

PRESTAZIONI FORNITE E TARIFFE

Le tariffe delle prestazioni e degli esami sono esposte al pubblico.

Le tariffe applicate per gli esami in convenzione sono quelle previste dal tariffario unico della Regione Sardegna.

DETRAIBILITA'

Le spese sanitarie, mediche e di assistenza specifica: detraibilità

La normativa tributaria prevede un diverso trattamento per le spese mediche generiche e di assistenza specifica e per quelle sanitarie.

Le prime possono essere dedotte, cioè sottratte dal reddito complessivo.

Le seconde possono essere detratte in ragione del 19% dall'imposta lorda, per la parte di spesa che eccede i 129,11€.

Tra le spese sanitarie (oltre ai sussidi tecnici e ai veicoli adattati) rientrano: prestazioni chirurgiche; analisi di laboratorio, indagini radioscopiche, ricerche e applicazioni; prestazioni specialistiche; acquisto o affitto di protesi sanitarie; acquisto di medicinali; importi dei ticket pagati se le spese sopraelencate sono state sostenute nell'ambito del Servizio sanitario nazionale. La detrazione spettante su tali spese (19%) è relativa solo alla parte che eccede i 129,11€ complessive.

Rev. 1	<i>Fisioterapia di Giorgio Corona SAS</i>	<i>Cagliari</i>
--------	---	-----------------

ESENZIONI TICKET

Esistono principalmente due forme di esenzione dal pagamento del ticket: per patologia e per reddito.

Esenzione per patologia

Presuppone l'emissione di un tesserino di esenzione da parte della ASL competente per territorio di residenza del cittadino.

Esenzione per reddito

Ai sensi della Legge 24.12.1993 n 537, modificata dalla Legge 23.12.1994 n 724 e dalla Legge 28.12.1995 n 549, prevede i seguenti casi:

- 1) Cittadino di eta' superiore ai 65 anni, appartenente a nucleo familiare con reddito complessivo riferito all'anno precedente non superiore a € 36.151,98.
- 2) Bambini di eta' inferiore ai 6 anni appartenente a nucleo familiare con reddito riferito all'anno precedente non superiore a € 36.151,98.
- 3) Titolare di pensione sociale o al minimo di eta' superiore a 60 anni (*).
- 4) Familiare a carico di titolare di pensione sociale o al minimo di eta' superiore ai 60 anni (*).
- 5) Disoccupato di ritorno (che è già stato assicurato almeno una volta), iscritto come disoccupato nelle liste di collocamento (*).
- 6) Familiare a carico di disoccupato di cui al punto 5).
- 7) Extra comunitario regolarmente residente in Italia ed iscritto come disoccupato nelle liste di collocamento (*).
- 8) Familiare a carico di disoccupato extra comunitario di cui al punto 7) (*).

(*) Il reddito deve essere inferiore a € 8.263,31 aumentato a € 11.362,05 per il coniuge a carico ed incrementato di € 516,46 per ogni figlio a carico.

ALTRE ESENZIONI

Esenzione per invalidi di servizio

Esenzione per invalidi di guerra

Esenzione per invalidi civili superiori a due terzi

Esenzione per infortunati sul lavoro

Occorre la ricetta debitamente compilata nello spazio riservato alle note di esenzione e compilare l'autocertificazione in ogni sua parte.

LE POLITICHE COMPLESSIVE DEL LABORATORIO

Al fine di adempiere alla missione enunciata in precedenza negli standard di qualità, la Fisioterapia di Giorgio Corona SAS ha costruito una struttura rispondente a tutti i requisiti minimi strutturali e tecnologici previsti per uno studio radiologico generale di base, distribuito nei seguenti locali/attività:

- Sala di attesa con posti a sedere tali da soddisfare l'utenza, accettazione (tutti questi servizi sono modulati in modo da rispettare la privacy dell'utente).
- Gli impianti tecnologici e la struttura sono stati messi in sicurezza adempiendo agli obblighi previsti dal D.Lgs 81/2008 D.Lgs 626 e s.m. .
- Per salvaguardare l'ambiente, i rifiuti speciali vengono smaltiti da una ditta specializzata.

Al fine di assicurare all'utenza un servizio quanto mai rapido, tempestivo e di elevata qualità, lo Studio, seguendo i dettami impartiti dal Direttore, è dotato di strumentazione e apparecchiature automatiche e semiautomatiche di elevata tecnologia, semplicità d'uso, attendibilità, precisione, affidabilità e modernità scelte fra quelle attualmente disponibili sul mercato; in tal modo si ottiene la completa esecuzione di tutti gli esami eseguibili.

Lo Studio verifica quotidianamente le prestazioni erogate attraverso il controllo interno, si confronta, inoltre, con gli addetti nominati per la Verifica esterna della qualità.

Per quanto riguarda i metodi di esecuzione essi sono scelti dal Direttore sulla base dei metodi di più elevata sensibilità, affidabilità, accuratezza, precisione, e comprovata attendibilità fra quelli presenti sul mercato in accordo con la letteratura scientifica nazionale ed internazionale.

Dunque in coerenza alle linee e priorità esplicitate dai livelli istituzionali e seguendo i dettami impartiti dal direttore e' politica complessiva dello Studio operare in conformità per ciò che concerne:

- modello organizzativo che risponde ai requisiti minimi strutturali avendo definito e diffuso responsabilità, fini, compiti e mansioni per iscritto, a ciascuna persona facente parte dello Studio, improntati ai criteri della flessibilità per l'erogazione dei servizi e per la cura del cliente.
- continuo confronto di integrazione ed interazione tra gli specialisti che operano all'interno ai fini dello sviluppo scientifico e professionale.

prendendo atto della realtà territoriale in cui la struttura opera e delle oggettive difficoltà, il contatto e la personalizzazione dell'assistenza erogata ai cittadini risulta fondamentale oltre che per lo sviluppo delle attività anche per la diffusione della cultura della prevenzione diagnostica.

Gli obiettivi che si pone quindi definiti e diffusi a tutto il personale facente parte della struttura organizzativa sono:

Rev. 1	<i>Fisioterapia di Giorgio Corona SAS</i>	<i>Cagliari</i>
--------	---	-----------------

- garantisca la qualità tecnica delle prestazioni, la qualità organizzativa, la sicurezza degli operatori e degli utenti, la valorizzazione professionale degli operatori, i diritti e la soddisfazione degli utenti.
- dovrà inoltre garantire l'individuazione degli indici delle prestazioni e quindi della qualità del servizio per il monitoraggio nel tempo degli stessi, coinvolgendo tutto il personale della struttura organizzativa.
- migliorare continuamente la qualità e i tempi di esecuzione degli esami con l'obiettivo di fornire all'utente/cliente la prestazione nella stessa giornata della richiesta.

FINI ISTITUZIONALI

Questa struttura si è sempre considerata parte integrante e significativa del sistema sanitario nazionale, avendo operato in regime di convenzione da oltre 15 anni ed oggi in regime di accreditamento.

Coniuga efficacemente le finalità aziendali con la salvaguardia e la tutela della salute degli utenti che ad essa si rivolgono in regime di libera scelta, con una ricerca costante nella tecnologia e nell'aggiornamento della propria attività e del proprio personale, attuando a favore dei singoli utenti una valutazione globale delle problematiche mediche e ambientali.

PRESCRIZIONI DELLA FISIOTERAPIA

Per le prestazioni che recano l'indicazione del ciclo, ciascuna ricetta può contenere fino ad un massimo di tre cicli (il numero di prestazioni corrisponde in tal caso alla sommatoria delle sedute di ciascun ciclo è composto).

Sono fatte salve le diverse indicazioni limitative sul numero di cicli prescrivibili, se espressamente previste.

Gli intervalli di mantenimento, necessitanti di cicli periodici di trattamento, successivi al primo trattamento, saranno considerati a carico del Servizio Sanitario Regionale per non più di tre cicli di intervento all'anno.

Per ciclo di intervento di mantenimento si intende un "episodio-intervento" di terapia fisica o riabilitazione motoria.

Rev. 1

Fisioterapia di Giorgio Corona SAS

Cagliari