

CARTA DEI SERVIZI

Centro fisioterapico di Benedetto Cuccio S.r.l
Via Aloisio Juvara, 119/B
90142 Palermo

<i>Revisione</i>	<i>Data</i>	<i>Firma RQ</i>	<i>Firma Direttore Tecnico</i>	<i>Firma Legale Rappresentante</i>
03	05/04/2024			

Il presente documento, denominato **“Carta dei Servizi”** del Centro fisioterapico di B. Cuccio srl, è il documento che regola i rapporti fra le aziende che offrono servizi di pubblica utilità e il Cliente. Tutte le aziende di servizi pubblici sono tenute a redigerla e adottarla in attuazione della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante i “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici” (e della successiva normazione in materia di qualità dei servizi pubblici sanitari).

La Carta dei Servizi ha le seguenti finalità:

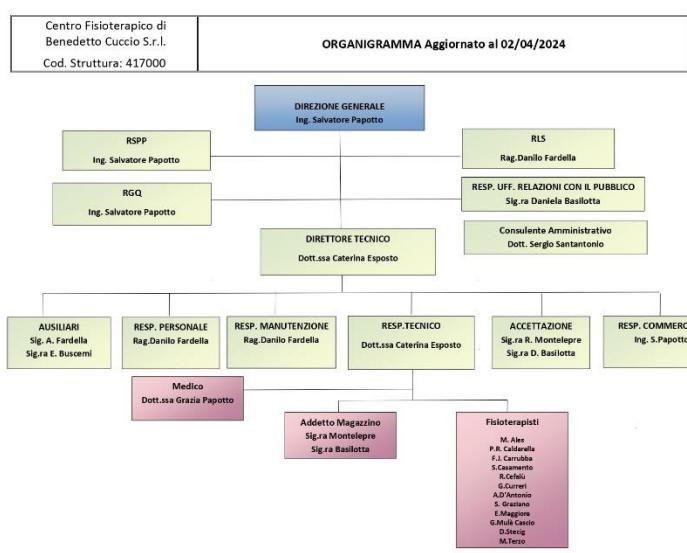
- miglioramento della qualità dei servizi forniti dalla Struttura sanitaria;
- miglioramento del rapporto tra Utente e fornitore dei servizi.

Il Centro ha sviluppato la seguente carta dei servizi e un sistema di gestione per la Qualità, disponibile per consultazione al pubblico, che descrive le modalità con le quali esso intende essere conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, che definisce i requisiti per un sistema di gestione per la qualità al fine di perseguire la soddisfazione degli utenti attraverso la gestione efficace dei processi aziendali.

Attraverso la **Carta dei Servizi** il **presidio di fisioterapia (FKT)** intende:

1. **Descrivere sinteticamente la propria struttura organizzativa;**
2. **Delineare i principi generali che hanno guidato la redazione del presente documento;**
3. **Informare i pazienti e le altre parti interessate circa i servizi erogati e le attività svolte;**
4. **Definire il livello di prestazione minimo dei servizi erogati;**
5. **Descrivere il perseguitamento del miglioramento continuo;**
6. **Illustrare gli strumenti a tutela dei pazienti e le modalità del loro utilizzo.**

Struttura Organizzativa



Breve Storia

Il **Centro fisioterapico di B. Cuccio S.r.l.** è stato fondato nel 1996, sulla scorta di una profonda passione nel campo fisioKinesi Terapia e da un’esperienza pregressa.

Nel 1996 la società è stata autorizzata dall’AUSL 6 di Palermo, provvedimento 912 del 22/06/1998, e accreditata dal luglio 2002 con provvedimento ASP ex ASL del 27/06/2003.

Il centro gestisce:

- le attività di assistenza sanitaria specialistica di fisiochinesiterapia;
- la predisposizione e la fornitura di ogni supporto organizzativo, tecnico e di gestione, ivi compresi l’allestimento di locali e di impianti, in specie per la fisioterapia e fisiochinesiterapia, in regime ambulatoriale, l’acquisto e la

fornitura di attrezzature tecniche, di presidi sanitari e parasanitari, per assicurare a soggetti pubblici e/o privati, associazioni a scopo mutualistico e/o assicurativo, la collaborazione e la completa o parziale assistenza e/o la collaborazione nello svolgimento di attività o di servizi sanitari e/o (previdenziale attività che attualmente non svolge).

È costituito :

- dall'area tecnica il cui responsabile fornisce un supporto all'azienda per l'espletamento dei servizi del centro e per l'avalutazione di eventuali offerte ricevute e di richieste di offerte redatte per l'acquisto di prodotti e servizi;
- dall'area produttiva, che opera nel settore dell' assistenza sanitaria anche specialistica e di fisioterapia e fisiochinesiterapia, che negli ultimi anni ha incrementato e migliorato l'organizzazione dell'azienda con interventi strutturali e con l'acquisto di nuove macchine.

Servizi Erogati ed Attività Svolte

Informazioni sulla struttura e i servizi forniti

Finanziamenti: Il presidio di fkt è autorizzato all'esercizio delle attività sanitarie di Fisiokinesiterapia da ultimo con prot n. 436981 del 5/12/2023 rilasciato dall'ASP di Palermo e accreditato, ai sensi del D.A. 890/2002, con DecretoAssessoriale del 22/04/2005. Il presidio è una struttura sanitaria in regime di convenzione con il Sistema Sanitario Regionale, che offre prestazioni sanitarie volte al recupero di:

- PR1 – disabilità per patologie del SNC poli distrettuali post acute e croniche
- PR2 – disabilità per patologie del SNC mono distrettuali post acute e croniche
- PR3 – disabilità per patologie del SNP poli distrettuali post acute e croniche
- PR4 – disabilità per patologie del SNP mono distrettuali post acute e croniche
- PR5 – disabilità per patologie osteomi articolari post traumatiche e/o infiammatorie mono distrettuali e polidistrettuali
- PR6 – disabilità per patologie osteomi articolari degenerative mono distrettuali e poli distrettuali
- PR7 – disabilità per ustioni, interventi chirurgici o demolitivi
- PR8 – disabilità per patologie internistiche
- PR9 – paramorfismi e dimorfismi nell'età evolutiva

Il presidio offre consulenza specialistica in campo Fisiatrico.

La capacità erogativa giornaliera che la struttura può offrire risulta approssimativamente pari a n°177 protocolli riabilitativi di medicina fisica e riabilitativa convenzionate e n° 22 prestazioni private.

I criteri che ispirano il modello del centro, derivano dall'attuale concetto di riabilitazione dell'O.M.S., come processo di soluzione dei problemi e di educazione, nel corso del quale si porta la persona a raggiungere il miglior livello di vita possibile sul piano fisico e funzionale; e questo, per consentire sia lo sviluppo delle risorse potenziali dell'individuo, sia l'inserimento od il reinserimento dello stesso nella vita sociale.

Obiettivi della Riabilitazione sono:

- Recupero di una competenza funzionale che per ragioni patologiche o infortuni sul lavoro è andata perduta;
- Favorire le abilità non acquisite nel corso dello sviluppo;
- Fornire strategie facilitanti il recupero delle abilità compromesse.

DESCRIZIONE DELLA SEDE

VIA A. Juvara, 119 CAP 90142 ALERMO

Telefono fisso 0912720061. Numero Verde. 800943496 Mail Pec : amministrazione@pec.centrocuccio.it



La sua sede è facilmente raggiungibile sia con mezzi privati che con mezzi pubblici, distando solo pochi metri dalla più vicina fermata delle linee comunali. (**linee 107, 603, 731, 812**) e dalle **linee A e B della metropolitana cittadina**. Alla stessa si accede con sufficiente facilità, e non sussistono barriere architettoniche per i portatori di handicap, ad uso esclusivo dei quali vengono poste le segnalazioni a norma, collocate a fianco della tabella identificativa esterna adeguatamente visibile.

L'attività professionale è organizzata per turni di lavoro su cinque giorni settimanali, e l'apertura al pubblico è prevista nei giorni di:

Lunedì	dalle ore 08.30	alle ore 12.30	dalle ore 14.30	alle ore 18.30
Martedì	dalle ore 08.30	alle ore 12.30	dalle ore 14.30	alle ore 18.30
Mercoledì	dalle ore 08.30	alle ore 12.30	dalle ore 14.30	alle ore 18.30
Giovedì	dalle ore 08.30	alle ore 12.30	dalle ore 14.30	alle ore 18.30
Venerdì	dalle ore 08.30	alle ore 12.30	dalle ore 14.30	alle ore 18.30

L'attività del presidio di fkt si svolge su un unico piano (piano terra), si avvale, inoltre, di spazi, accessori, palestre; assenza di barriere architettoniche.

Dislocazione degli ambienti

Per lo svolgimento delle attività riabilitative, il Centro dispone di una struttura dotata di:

- Area accettazione, nella quale gli utenti disbrigoano le formalità amministrative; tra queste citiamo le fasi di prenotazione delle visite specialistiche, la firma delle presenze ai cicli di terapia, i giustificativi e le attestazioni di presenza, i turni (giorni ed orario), eventuali ticket oltre ad una importante attività di orientamento per i nuovi pazienti.
- Area d'attesa, posta a ridosso dell'accettazione, dove tutti i pazienti attendono il proprio turno di riabilitazione o visita. In tal senso sarà cura del personale sanitario e para sanitario accogliere il paziente e condurlo, in maniera guidata, presso il luogo di erogazione del servizio.
- Aree di riabilitazione, preposti ed attrezzati in relazione alle diverse patologie e protocolli riabilitativi.
- Area di consulenza, nella quali vengono espresse le consulenze specialistiche.

- Area amministrativa, nella quale i vengono edotti tutti gli iter amministrativi contabili, le rendicontazioni e le attività connesse alla sfera della qualità.
- Aree di supporto, intese come locali tecnici, igienici e di magazzino.

METODOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

Modalità di Accesso

Il servizio di accettazione accoglie le richieste dell'utente e fornisce, **in presenza o telefonicamente (Telefono fisso 0912720061. Numero Verde. 800943496)**, in modo chiaro e tempestivo le informazioni sui servizi generali svolti.

Sono attivi dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle ore 14:30 alle ore 18:30. Il sabato il Centro rimane chiuso.

Il personale del servizio accettazione informa gli utenti sugli aspetti relativi a:

- Prenotazione prima visita medico-specialistica;
- Tempi d'attesa per l'inserimento al trattamento;
- Informazioni, relative alla modalità di presentazione impegnativa del Medico di Base o del Pediatra, (specificando la diagnosi e della necessità del trattamento).

Il paziente, in possesso dell'impegnativa del proprio medico curante per l'effettuazione di una visita specialistica, effettua la visita ed al termine della stessa il medico specialista valuta l'opportunità o meno di effettuare un ciclo di trattamenti riabilitativi.

Lo specialista emette una propria diagnosi in relazione alla visita da lui stesso eseguita e dall'analisi di eventuale documentazione clinica e sanitaria prodotta dal paziente.

A valle del processo di investigazione il medico prepara un documento indirizzato al medico curante del paziente, all'interno del quale sono annotati:

- le generalità del paziente,
- la diagnosi quale risultato della visita,
- il percorso terapeutico suggerito,

Nel caso in cui il paziente giunge già con l'impegnativa del proprio medico curante, il Centro accerta la regolarità dell'impegnativa, quando necessario richiede al paziente la modifica della stessa, ed accoglie il paziente informandolo sulle condizioni di accesso alla struttura.

L'impegnativa è valida 90 giorni, e prevede sempre un ciclo di 10 sedute; qualora non si raggiungano i risultati attesi, viene formulata una proposta di implementazione di sedute, da parte della Direttore Tecnico, al medico curante. Analogamente se il paziente non completa il ciclo nell'arco dei tre mesi, il ciclo si considera interrotto.

I cittadini sono chiamati a partecipare alla spesa sanitaria, secondo le disposizioni in materia, che costantemente il Centro provvede ad aggiornare e adeguare. La quota di partecipazione alla spesa (cosiddetto ticket), dovuta dal cittadino in base alle norme vigenti, va versata al momento dell'accettazione.

Cosa portare: Si consiglia abbigliamento comodo per le attività di riabilitazione.

PROGETTO TERAPEUTICO

La prima attività condotta sul paziente all'atto della sua immissione nella struttura è la predisposizione del Progetto Riabilitativo, tale progetto inizia con l'effettuazione, da parte del medico specialista, di una visita per l'effettuazione di una valutazione clinico funzionale e definire il percorso riabilitativo più appropriato.

La progettazione ed il trattamento riabilitativo vengono effettuati attraverso un percorso così articolato:

- **Valutazione** delle abilità residue e delle limitazioni funzionali, dei potenziali benefici attesi dall'intervento riabilitativo e del livello di autonomia conseguito.
- **Elaborazione** del Progetto Riabilitativo da parte del medico specialista;
- **Erogazione** del Trattamento Riabilitativo in ambienti e spazi adeguati ed opportunamente attrezzati.
- **Programmazione** del Follow-up di controllo
- **Pianificazione** della dimissione (relazione scritta ed indicazione agli operatori che entreranno in relazione con il paziente).

Valutazione ed Inquadramento Clinico Funzionale

Lo specialista una volta effettuata una visita per determinare le abilità residue, le limitazioni funzionali, valuta il Percorsiabilitativo (PR 1-9) più idoneo cui sottoporre il paziente.

Definisce altresì, sulla scorta del protocollo riabilitativo di riferimento, quali metodiche riabilitative impiegare per il paziente.

Nello specifico i percorsi riabilitativi sono i seguenti:

Percorso	Definizione
PR 1	disabilità per patologie del SNC poli distrettuali post acute e croniche
PR 2	disabilità per patologie del SNC mono distrettuali post acute e croniche
PR 3	disabilità per patologie del SNP poli distrettuali post acute e croniche
PR 4	disabilità per patologie del SNP mono distrettuali post acute e croniche
PR 5	disabilità per patologie osteomi articolari post traumatiche e/o infiammatorie mono distrettuali e polidistrettuali
PR 6	disabilità per patologie osteomi articolari degenerative mono distrettuali e poli distrettuali
PR 7	disabilità per ustioni, interventi chirurgici o demolitivi
PR 8	disabilità per patologie internistiche
PR 9	paramorfismi e dimorfismi nell'età evolutiva

I Percorsi Riabilitativi sono disciplinati in termini di durata, frequenza, protocollo riabilitativo in uno specifico decreto dell'Assessorato Regionale alla Sanità del 27/06/2002 e sono a carico del SSR (nei limiti del Budget annuale assegnato alla struttura)

Definito il percorso riabilitativo, il paziente viene inviato nuovamente in accettazione per concordare le date e gli orari delle prestazioni da parte del terapista. Se necessario viene messo in lista di attesa fino a quando non si rende disponibile il terapista assegnato.

Trattamento riabilitativo

I trattamenti riabilitativi ambulatoriali hanno una frequenza giornaliera, tri settimanale o bisettimanale in relazione alle necessità terapeutiche e della struttura dell'equipe; la durata varia in relazione alle condizioni fisiche e psichiche del paziente, sebbene i protocolli descrivano e definiscono le modalità e tempi di somministrazione della terapia riabilitativa.

Il medico specialista, in funzione del percorso riabilitativo prescelto definisce il protocollo riabilitativo idoneo tra i seguenti:

- 1) Rieducazione neuromotoria
- 2) Rieducazione funzionale
- 3) Mobilizzazioni articolari

- 4) Esercizi propriocettivi
- 5) Training deambulatori e del passo
- 6) Tecniche manipolative
- 7) Esercizi respiratori
- 8) Elongazione
- 9) Terapia fisica combinata
- 10) Terapia di gruppo
- 11) Meccanoterapia
- 12) Terapia occupazionale
- 13) P.N.F. (facilitazione neuro muscolare propriocettiva)
- 14) Massaggio linfodrenante
- 15) Massoterapia

Nel caso di terapia fisica combinata e, quindi in presenza di terapie da effettuare con macchine, presso il Centro vengono impiegate le attrezzature per:

- 16) Laser CO2
- 17) Laser ND YAG
- 18) Magnetoterapia
- 19) Infrarossi (lampada)
- 20) Ultrasuoni
- 21) Elettrostimolazione Galvanica
- 22) Elettrostimolazione Faradica
- 23) Elettrostimolazione Esponenziale
- 24) Diadinamica
- 25) Tens
- 26) Tecar – terapia
- 27) Frems
- 28) Kinetec
- 29) Ionoforesi
- 30) Diatermia Onde d'urto radiali
- 31) SIS (sistema super induttivo)
- 32) Crio-ultrasound
- 33) Pressoterapia

Dimissioni: All'atto della dimissione viene consegnata all'utente una relazione di dimissione contenente:

- anamnesi ed esame obiettivo
- diagnosi
- valutazione iniziale e finale
- percorso riabilitativo prescritto

Referti e certificati sanitari/amministrativi vengono rilasciati entro tre giorni dalla richiesta.

Prestazioni private a carico del paziente

Presso il centro vengono fornite prestazioni in regime privato :

- Tecar terapia: Trasferimento energetico capacitivo e resistivo
- Linfodrenaggio Manuale
- Ginnastica posturale

- Taping neuromuscolare
- Terapia infiltrativa “Infiltrazioni”
- Sistema super induttivo (SIS)
- Massoterapia distrettuale riflessogena
- Onde d’urto radiali
- Ginnastica posturale di gruppo ed individuale
- Elettrostimolazione neuro muscolare (FREMS)
- Esame Baropodometrico
- Esame Biometrico posturale

Il pagamento avviene presso il banco accettazione tramite contante o l’utilizzo di comune carte Bancomat o di Credito, secondo il tariffario esposto al banco accettazione.

La struttura è convenzionata con :

INAIL ed eroga le seguenti prestazioni a carico dell’istituto:

- Ionoforesi
- Radarterapia
- Massoterapia
- Laser terapia
- Tecar terapia
- Linfodrenaggio manuale
- Taping neuromuscolare

Ministero della Salute - Ufficio 10 Adempimenti amministrativi contabili USMAFS(CASSA MARITTIMA) ed eroga le seguenti prestazioni a carico dell’istituto :

- Laser terapia
- Esercizi Posturali
- Elettrostimolazione
- Magnetoterapia
- Infrarossi
- Mobilizzazione articolari
- Mobilizzazione della colonna vertebrale
- Rieducazione funzionale
- Rieducazione Neuromotoria
- Training deambulatori e del passo

Modalità di accesso allo Studio

Il Centro è sito al pian terreno e il suo accesso è facilmente raggiungibile; per superare i pochi gradini tra l’androne e l’ingresso è disponibile eventualmente una rampa percorribile da sedie a rotelle, girelli e da altri dispositivi di aiuto alla deambulazione. Le strutture, completamente climatizzate, dispongono di una sala d’aspetto ampia ed accogliente, di varie sale per svolgere le terapie in grado di garantire la riservatezza, di servizi igienici dedicati esclusivamente ai pazienti ed altri dedicati esclusivamente al personale; i locali comprendono anche una sala separata dove si eseguono esclusivamente le visite mediche.

L’accesso alle prestazioni avviene, secondo la tabella riportata precedentemente con prenotazione. Nel caso di fratture

(esiti chirurgici la programmazione della visita e/o dell'inizio del percorso terapeutico viene effettuata entro 2 giorni. In sala di attesa è ubicato il dispositivo eliminacode, che consente un accesso controllato e ordinato, offrendo la possibilità di corsie preferenziali per soggetti fragili o donne in gravidanza. Sarà cura del personale sanitario e para sanitario accogliere il paziente e condurlo, in maniera guidata, presso il luogo di erogazione del servizio.

Descrizione dell'attività svolta

L'attività svolta consiste nell'erogazione delle terapie FKT fornite direttamente ai pazienti.

Una volta acquisita la necessaria richiesta del medico di fiducia sul ricettario unico del SSR, il paziente procede alla prenotazione della visita. La prenotazione, cui ordinariamente l'erogazione è subordinata, viene annotata dalla segreteria amministrativa nel rispetto inderogabile dei turni temporali di priorità e su agende riservate, alle quali hanno accesso in via esclusiva l'addetto alla funzione ed il professionista che dovrà rendere la prestazione. I registri di annotazione sono custoditi sotto la propria ed esclusiva responsabilità dall'addetto;

- il paziente accede alla struttura nel giorno e nell'ora comunicati all'atto della prenotazione, munito di documento di identità, che dovrà mostrare, unitamente alla ricetta del medico di fiducia, sul retro della quale verranno annotati gli estremi del documento, all'addetto alla ricezione. Compete al medesimo addetto verificare la regolarità dei dati prescrittivi formali e la conformità della richiesta di prestazione alle indicazioni già fornite dall'interessato al momento della prenotazione. Al contempo, viene effettuata la verifica delle condizioni per esenzione, totale o parziale, segnalate dal medico prescrittore;

- la predisposizione della sala d'attesa e delle modalità attraverso le quali il paziente consente le necessarie verifiche documentali e, secondo il turno, accede alla prestazione, garantiscono il totale rispetto della privacy individuale, ulteriormente assicurata dal divieto, per l'addetto, di indicare, in presenza di terzi ulteriori, il nominativo del paziente all'atto dell'invito ad accedere allo studio del medico. Solo in detta fase, e verificata l'effettuazione della prestazione richiesta, l'addetto procede all'annotazione sul supporto informatico, assicurandosi che il paziente, cui viene fornito il Progetto riabilitativo (prima pagina) (referti della visita specialistica), sottoscriva l'impegnativa a conferma dell'avvenuta, effettiva fruizione delle prestazioni richieste per numero e qualità.

- la predisposizione dei turni di visita avviene comunque calcolando un margine percentuale di eccedenza, ragguagliato alla media delle prestazioni prenotate e non effettuate; in questo caso il paziente è comunque avvertito dell'eventualità di uno spostamento dell'orario fissato, ma la struttura, salvo imprevisti, si impegna comunque ad effettuare la prestazione nella giornata;

- per ogni eventuale comunicazione urgente con l'esterno del paziente, anche funzionale agli spostamenti da e verso la struttura, è a disposizione dello stesso, nell'apposito spazio attesa, un apparecchio telefonico dedicato, al cui uso il paziente ha indiscriminato accesso;

- nell'organizzazione dell'attività, è previsto comunque un margine di attività giornaliera, pari ad una ora, per prestazioni certificate urgentissime dal medico prescrittore, fermo quanto già segnalato sulla possibilità di contattare lo specialista al di fuori degli oraridi apertura.

- la consegna dei progetti riabilitativi avviene sempre e comunque nel massimo rispetto della privacy del paziente, secondo modalità temporali prefissate al momento della prestazione ed accertando l'identità e la legittimazione del soggetto che li ritira. In ogni caso, i progetti riabilitativi eventualmente non ritirati vengono custoditi, sempre nel pieno rispetto della privacy individuale, dall'addetto alla consegna per un periodo successivo alla data indicata non inferiore a 60 giorni, decorso il quale, come precisato nell'apposita carta dei servizi, si procede ad archiviazione, secondo i criteri generali per la custodia delle scritture contabili.

- Il medico di medicina generale, presa visione del progetto riabilitativo contenenti i protocolli riabilitativi, invia l'utente al presidio ambulatoriale.

Una volta preso in carico il paziente, il medico fisiatra del presidio, descrive su apposita cartella clinica ambulatoriale, la valutazione fisiatrica iniziale, il progetto riabilitativo e il percorso terapeutico. , dove all'interno, sono contenuti i

moduli del “Progetto riabilitativo” suddiviso per segmento anatomico, nei quali vengono riportati i controlli rilevati, indicanti il grado di disabilità rilevata e la scala usata per farlo, l’entità del dolore e la relativa scala, la diminuzione funzionale in gradi e la previsione di miglioramento di esse.

- Successivamente il paziente consegna all’accettazione le ricette, la quale esegue le seguenti operazioni procedurali.
- Controllare se il paziente ha diritto all’esenzione secondo quanto riportato sulla legge regionale di riferimento. La FA verifica che venga riportato l’esenzione nell’apposito riquadro.
- Successivamente si procede alla registrazione informatica della ricetta nel quale vengono inseriti i seguenti dati:
 - a) Codice fiscale; (in caso di omonimia)
 - b) Nome e Cognome;
 - c) indirizzo
 - d) data della ricetta,
 - e) data di nascita del paziente,
 - f) codice a barre,
 - g) la lista dei protocolli riabilitativi da eseguire.
- L’accettazione compila la scheda piano di lavoro che verrà consegnata al paziente, durante l’esecuzione del programma riabilitativo.
- Terminata la procedura di registrazione, il paziente si reca in sala riabilitazione per l’inizio del programma riabilitativo.
- Nelle fasi intermedie dell’esecuzione del progetto riabilitativo, vengono eseguite delle visite intermedie di controllo, al fine di verificare il raggiungimento degli obiettivi e i risultati ottenuti vengono registrati nel “Progetto Riabilitativo”.
- A trattamento riabilitativo ultimato, il paziente viene dimesso dalla struttura, gli viene consegnato la scheda di dimissione con visita fisiatrica finale, da consegnare al medico di medicina generale o pediatra di libera scelta.

Livello di Prestazione Minimo dei Servizi Erogati

Di seguito sono riportati i livelli minimi di prestazioni di servizio assicurati dal Centro differenziati per ciascun aspetto ritenuto fondamentale:

- **Accoglienza:** L'accoglienza dei pazienti avviene presso le sedi in un clima disteso, familiare e discreto.
- **Assistenza:** Il personale sanitario può dare indicazioni circa i valori dei parametri oggetto; tuttavia, la diagnosi di eventuali patologie è di competenza del medico richiedente, che oltre ad avere le necessarie competenze ha la visione completa dell'anamnesi. In ogni caso, il personale è disponibile ad un contatto diretto con il medico richiedente, se quest'ultimo lo ritiene necessario per chiarire meglio il quadro clinico del paziente.
- **Informazione:** Tutto il personale sanitario è ben lieto di dare indicazioni circa le modalità di erogazione della terapia, le condizioni che devono essere rispettate dal paziente per consentire le terapie ed il significato di quelle effettuate.
- **Cortesia:** La cortesia è una caratteristica di tutto il personale del Centro; essa è la manifestazione esteriore della consapevolezza dell'importanza dei pazienti come “persone”, piuttosto che come “casi clinici”.
- **Professionalità:** La professionalità del personale è oggetto di una formazione continua nel settore della fisioterapia; oltre che ai programmi di ECM (Educazione Continua in Medicina), il personale segue un percorso di autoaggiornamento al fine di offrire le tecniche di analisi all'avanguardia. Annualmente, sono programmati ed erogati corsi specifici di gestione del sistema per la qualità, ambiente e sicurezza.
- **Affidabilità:** L'affidabilità delle apparecchiature è garantita dall'esecuzione quotidiana di calibrazioni; inoltre, è attivo un servizio di manutenzione programmata da parte di personale qualificato dalle case costruttrici delle stesse apparecchiature.
- **Flessibilità:** grazie alla loro elevata professionalità, ai programmi di formazione ed autoformazione ed alla disponibilità di risorse tecnologiche, il personale del Centro è in grado di seguire in sincronismo l'evoluzione della tecnica e delle metodiche dello studio ed è in grado di fornire un valido supporto operativo ai medici richiedenti a tutto vantaggio dei pazienti. Tutto ciò assicura che possono essere eseguiti anche le terapie che richiedono la tecnica clinicapiù avanzata e moderna.

Politica della qualità

La Mission primaria del Centro fisioterapico di Benedetto Cuccio S.r.l. è la realizzazione di un servizio di FISIOKINESITERAPIA che soddisfi pienamente le esigenze dei propri Pazienti.

In particolare, il Centro ritiene necessario fornire ai propri Pazienti servizi affidabili nel rispetto delle normative vigenti

e conformi alle specifiche d'ordine, con particolare attenzione al costante miglioramento del livello tecnologico del servizio erogato, al passo con l'evoluzione della tecnologia applicata alle attrezzature ed alle materie prime utilizzate. Per raggiungere tali missioni il Centro dichiara i seguenti impegni:

1. Mantenere e riesaminare, ad intervalli predefiniti, un Sistema Qualità documentato conforme allo standard di riferimento (UNI EN ISO 9001:2015), nel quale sia tenuto nella massima considerazione il controllo del processo di FISIOKINESITERAPIA ed il rapporto con il Paziente;
2. Tutelare e promuovere la dignità umana, l'equità, la solidarietà e l'etica professionale;
3. Perseguire il costante benessere e la qualità di vita dei pazienti e del personale,
4. Tenere in considerazione il paziente come protagonista decisivo nel processo di promozione e di tutela della salute;
5. Promuovere le condizioni perché utenti/pazienti e le loro famiglie attuino scelte responsabili per la tutela e la salute e per la prevenzione delle malattie;
6. Rispettare integralmente gli accordi contrattuali, sia formalmente che sostanzialmente.
7. Realizzare un processo di fisioterapia di piena soddisfazione del cliente.
8. Ottemperare alle attuali disposizioni vigenti in tema di Sicurezza e di Protezione Ambientale.
9. Garantire un costante aggiornamento del personale.
10. Garantire l'affidabilità dei propri servizi assicurando la gestione e manutenzione e controllo (dei macchinari) opportuni, nonché di azioni preventive e correttive atte ad eliminare anche cause potenziali di non conformità di servizio.
11. Garantire la trasparenza della propria azione amministrativa, mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia delle terapie fisiche, come e dove vengono effettuate, e le tariffe applicate ai soggetti privati e a quelli che usufruiscono del S.S.R.
12. Attuare un Piano Anti-Covid per la prevenzione del contagio.

Progetti di miglioramento e standard di quantità e qualità

Il sistema di qualità implementato dal Centro prevede il miglioramento continuo delle prestazioni di tutte le attività. Esso si basa sul monitoraggio continuo e costante delle attività, attraverso alcuni indicatori di prestazione, legati, alle leggi cogenti e al punto di vista dei pazienti e personale. A tal fine, il Centro conduce indagini presso la Clientela avvalendosi di specifici strumenti quale il questionario disponibile nelle sale d'attesa in forma cartacea o scaricabile dal sito Web.

Le segnalazioni e i reclami che pervengono in azienda sono oggetto di monitoraggio continuo: oltre ad essere un'opportunità per instaurare un dialogo con la Clientela, offrono indicazioni preziose per indirizzare attività e progetti di miglioramento. Ogni segnalazione viene registrata ed inviata ai settori di competenza che si attivano per verificare se sussistono, ed in quali termini, le condizioni economiche ed organizzative per soddisfarla.

Ogni reclamo attiva una vera e propria istruttoria volta ad acquisire quegli elementi indispensabili per intraprendere azioni correttive e preventive. Il Centro fisioterapico di Benedetto Cuccio S.r.l. s'impegna a stabilire dei tempi di attesa che soddisfino la propria Clientela, e a prendere quelle iniziative volte a rispettare gli stessi.

Tali standard sono considerati un vero e proprio punto di riferimento per i cittadini-utenti che si rivolgono al nostro centro e rappresentano una dichiarazione d'impegno del livello di qualità del servizio che la nostra organizzazione è in grado di esprimere, costituendo una forma di garanzia per l'utente. Al fine di verificare il mantenimento degli impegni presi, per ogni standard sono stabiliti opportuni indicatori, così come le modalità di rilevazione dei dati relativi.

I dati di verifica del rispetto degli standard sono, annualmente, resi noti all'utenza mediante la loro affissione nella bacheca presente in sala d'attesa.

Qualora il Centro fisioterapico di Benedetto Cuccio S.r.l. non dovesse rispettare gli impegni declinati nella Carta, gli utenti potranno manifestare il loro disappunto mediante il Modulo di Reclamo, disponibile nelle sale d'attesa in forma cartacea o scaricabile dal sito Web.

Il Centro s'impegna a fornire un esaustivo riscontro entro 5 giorni dalla sua presentazione, contattando il reclamante allo scopo di sanare il disservizio palesatosi.

INDICATORI DI QUALITÀ	DESCRIZIONE	STANDARD/OBIETTIVO
Accoglienza e assistenza	Misura l'entità di utenza soddisfatta dell'accoglienza e assistenza ricevuti dalla Struttura (N° di pazienti "molto" soddisfatti", sul totale dei questionari di gradimento raccolti)	98/100 con giudizio "molto"
Chiarezza delle informazioni	Misura la soddisfazione dell'utenza circa la chiarezza delle informazioni sanitarie ricevute (N° di pazienti "molto" soddisfatti", sul totale dei questionari di gradimento raccolti)	95/100 con giudizio "molto"
Competenza e professionalità del personale	Misura Soddisfazione dei pazienti per la competenza e professionalità mostrate dal personale (N° di pazienti "molto" soddisfatti", sul totale dei questionari di gradimento raccolti)	95/100 con giudizio "molto"
Tempo di ascolto del personale sanitario	Misura il grado di soddisfazione relativo al tempo di ascolto da parte dal personale medico-sanitario personale (N° di pazienti "molto" soddisfatti", sul totale dei questionari di gradimento raccolti)	95/100 con giudizio "molto"
comfort e pulizia degli ambienti	Misura il grado di soddisfazione relativo al comfort e pulizia degli ambienti (N° di pazienti "molto" soddisfatti", sul totale dei questionari di gradimento raccolti)	95/100 con giudizio "molto"
Reclami	Monitora, attraverso l'apposito registro, il n° di reclami presentati annualmente dall'utenza	≤ 10

Gli indicatori-obiettivo sono sottoposti a continuo monitoraggio e sono aggiornati, ogni anno, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità del servizio offerto. Inoltre, i dati di verifica del rispetto degli standard sono, annualmente, resi noti all'utenza mediante affissione nella bacheca presente in sala d'attesa.

Strumenti a Tutela dei Pazienti e Modalità del loro Utilizzo

Riservatezza dei dati personali

Il Centro fisioterapico di Benedetto Cuccio S.r.l. garantisce il rispetto e la riservatezza sui dati sensibili dei pazienti secondo quanto previsto dalla legge in vigore. In qualsiasi istante, i pazienti possono accedere ai propri dati, modificarli o chiederne la cancellazione fatti salvi gli obblighi derivanti da altre leggi.

Il Centro si impegna a non divulgare i dati personali a nessuna società farmaceutica, società di analisi demoscopica o statistica o qualsiasi altro soggetto che non sia direttamente connesso con il Ministero della Salute, con l'Assessorato Regionale della Sanità o con l'Autorità inquirente.

Reclami

Il Centro fisioterapico di Benedetto Cuccio S.r.l. presta la massima attenzione ad eventuali reclami da parte dei pazienti, assicurandone l'analisi e la valutazione attenta ed obiettiva.; infatti, i reclami dei pazienti sono accolti come motivazioni di miglioramento. I pazienti possono inoltrare i propri motivati reclami attraverso il modulo apposito in distribuzione nelle sale d'attesa in forma cartacea o scaricabile dal sito Web.

Al fine di garantire una risposta appropriata ed una azione correttiva efficace e rapida, il modulo dei reclami deve essere compilato in ogni sua parte in modo preciso e chiaro.

I reclami dovranno essere presentati entro 5 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti in armonia con l'art. 14 comma 5 del D.Lgs. 502/92 e ss.mm.ii. Per garantire un'attività di verifica dei fatti contestati, si invita a segnalare all'azienda, oltre le proprie generalità ed indirizzo, ogni particolare utile per identificare con precisione termini e circostanze dell'eventuale accaduto.

Il responsabile Qualità comunicherà all'interessato, entro 5 giorni dal momento di ricezione del reclamo, le azioni

adottate nel caso specifico.

Il responsabile del sistema di gestione per la qualità si metterà in contatto con il paziente che ha inoltrato il reclamo peravere eventuali ulteriori chiarimenti e per notificarne l'avvenuta risoluzione. La direzione, comunque, si impegna a risolvere i reclami fondati dei pazienti senza indugi e senza ingiustificati ritardi sia correggendo il disservizio sia eliminando la causa.

Reclami, osservazioni e suggerimenti possono essere inoltrati:

Via Telefono:

Ufficio Rapporti con il Pubblico

Tel. 0912720061.

Dal lunedì al venerdì a partire dalle ore 11.

Via e-mail/Pec

“Centro fisioterapico di Benedetto Cuccio S.r.l.”

Ufficio Qualità

e-mail: fisioterapia.group@gmail.com

Pec : amministrazione@pec.centrocuccio.it

Via Posta:

“Centro fisioterapico di Benedetto Cuccio S.r.l.”

VIA A. Juvara,119

90142 Palermo

Di Persona:

VIA A. Juvara,119

90142 Palermo

Dal lunedì al venerdì a partire dalle ore 11

DIRITTI DELL'UTENTE

A tutti gli utenti sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

L'utente ha diritto di ottenere dalla struttura informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.

L'utente ha diritto di ottenere dal medico e/o professionista informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

L'utente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.

L'utente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria diagnosi e cura ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

DOVERI DELL'UTENTE

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i Servizi Sanitari usufruiti da tutti i cittadini.

Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei Servizi Sanitari della Struttura Sanitaria.

I DOVERI

- L'Utente, quando accede alla Struttura Sanitaria, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Clienti, con la volontà di collaborare con tutto il personale.

- L'accesso alla Struttura Sanitaria esprime da parte del cittadino-Cliente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale Sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma assistenziale.

- È un dovere di ogni Cliente informare tempestivamente i sanitari della propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a prestazioni sanitarie programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.
- L'Utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Struttura Sanitaria, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- Chiunque si trovi nella Struttura Sanitaria è chiamato al rispetto degli orari dei servizi erogati, stabiliti dalla Direzione, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale.
- Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio.
- Nella Struttura Sanitaria è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere all'interno della Struttura Sanitaria.
- L'organizzazione e gli orari previsti nella Struttura Sanitaria devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi o modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutti i Clienti.
- È opportuno che i Clienti ed i visitatori si spostino all'interno della Struttura Sanitaria utilizzando i percorsi riservati ad essi.
- Il Personale Sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento della Struttura Sanitaria ed il benessere del Cliente.
- L'Utente ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura Sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

CARTA DEI DIRITTI DEL BAMBINO

Il Centro aderisce ai principi della Convenzione Internazionale sui diritti del fanciullo, approvata il 20 novembre 1989 dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite e ratificata nel nostro paese con la legge n. 176 del 27 maggio 1991:

Il bambino ha diritto:

- ad essere informato sulle proprie condizioni di salute e sulle procedure a cui verrà sottoposto con un linguaggio comprensibile ed adeguato al suo sviluppo e alla sua maturazione;
- al godimento del massimo grado raggiungibile di salute;
- ad essere assistito in modo “globale”;
- a ricevere il miglior livello di cura e assistenza;
- al rispetto della propria identità;
- al rispetto della propria privacy;
- alla tutela del proprio sviluppo fisico, psichico e relazionale;
- ad essere coinvolto nel processo di espressione del consenso/dissenso alle pratiche sanitarie che lo riguardano;
- ad essere protetto da ogni forma di violenza, di maltrattamento o di sfruttamento, di abbandono o di negligenza.