

FISIOTERAPIA RINALDI SRL

CARTA DEL SERVIZIO DI TERAPIA FISICA E RIABILITAZIONE

In questo documento tutti gli utenti della “Fisioterapia Rinaldi Srl” possono trovare una completa e chiara descrizione dei contenuti e delle caratteristiche del servizio di Terapia Fisica e Riabilitazione erogato. Con ciò la struttura sanitaria definisce con rigore le caratteristiche del servizio e le modalità di relazione tra la struttura sanitaria ed i suoi pazienti. Tutte le caratteristiche del servizio qui descritto, costituiscono obiettivi che la “Fisioterapia Rinaldi SRL” assume come vincolanti nella conduzione delle sue attività.

PRINCIPI GUIDA DELLA “FISIOTERAPIA RINALDI SRL”

EGUAGLIANZA	la struttura sanitaria eroga servizi sanitari con regole uguali per tutti, indipendentemente da sesso, età, razza, lingua, religione, opinioni politiche.
IMPARZIALITÀ	la struttura sanitaria si impegna ad erogare i servizi nell’ambito del budget annuale concesso dalla A.A.S. n.1, non condizionato però da pregiudizi o da valutazioni improprie.
CONTINUITÀ	la struttura eroga i servizi sanitari garantendo la massima continuità assistenziale degli operatori; le sedute di medicina fisica vengono eseguite quotidianamente alla medesima ora fino al completamento del ciclo; qualora il paziente non possa presentarsi a tutte le sedute, una di queste potrà essere recuperata.
INFORMAZIONE	la struttura sanitaria si impegna a dare informazioni su prestazioni fornite, sulle modalità di accesso, sulle procedure, sulla partecipazione.
ACCOGLIENZA	la struttura sanitaria si impegna a limitare i disagi, a comprendere i bisogni del paziente, a favorire il corretto uso delle stanze di aspetto, ad accompagnare i pazienti con difficoltà motorie anche facendosi carico, se necessario, dello spostamento delle attrezzature in sale più accessibili.
PARTECIPAZIONE	la struttura sanitaria si impegna all’ascolto di opinioni e dei giudizi sulla qualità del servizio, espressi dagli utenti ed alla rilevazione del gradimento.
TUTELA	la struttura sanitaria si impegna a definire procedure per la tutela dei diritti e la gestione dei reclami emessi dai pazienti.
ADOZIONE DI STANDARD	la struttura sanitaria definisce standard di qualità ed assume l’impegno per la promozione della qualità del servizio e la determinazione di modalità di valutazione del servizio stesso.
EFFICIENZA/EFFICACIA	la struttura sanitaria si impegna ad erogare i servizi sanitari nel rispetto degli standard assunti nella Carta del Servizio, nonché a raggiungere gli obiettivi di miglioramento in essa indicati.

STRUTTURA ED ORGANIZZAZIONE DELLA “FISIOTERAPIA RINALDI SRL”

SEDE	Via S. Lazzaro, 1 – 34122 TRIESTE
TELEFONO E FAX	040 632108
ORARIO	da lunedì a venerdì, dalle ore 8.00 ÷ 16.30.
RIFERIMENTI	Dott. GIOVANNI MASE’ (Direttore Sanitario)

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE E MODALITÀ DI ACCESSO ALLE MEDESIME

La struttura sanitaria si pone come obiettivo la prevenzione e la cura delle malattie osteoarticolari, muscolari, reumatologiche e post-traumatiche erogando le seguenti prestazioni, sia privatamente che in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale:

- * **99.39.9 ULTRASUONOTERAPIA**
- * **93.39.4 ELETTRoterapia ANTALGICA (correnti diadinamiche)**

- * **93.39.5 ELETTROTERAPIA ANTALGICA (tens)**
- * **99.99.1 LASERTERAPIA**
- * **93.39.8 MAGNETOTERAPIA**
- * **93.15 MOBILIZZAZIONE DELLA COLONNA VERTEBRALE**
- * **93.16 MOBILIZZAZIONE DI ALTRE ARTICOLAZIONI**
- * **93.39.2 MASSOTERAPIA PER DRENAGGIO LINFATICO (pompaggio)**
- * **93.19.1 ESERCIZI POSTURALI PROPIOCETTIVI INDIVIDUALI**
- * **93.11.4 RIEDUCAZIONE MOTORIA INDIVIDUALE SEMPLICE**
- * **93.11.2 RIEDUCAZIONE MOTORIA INDIVIDUALE GRAVE**
- * **93.11.5 RIEDUCAZIONE MOTORIA DI GRUPPO**
- * **93.22 TRAINING DEAMBULATORIO AL PASSO**

e le seguenti prestazioni solo a pagamento:

- * **TECARTERAPIA**
- * **IONOFORESI**
- * **MASSOTERAPIA**

Il paziente può accedere alle cure dell'ambulatorio sia con prescrizione privata che con prescrizione A.S.S. rilasciata o dal medico curante o dallo specialista.

La prenotazione delle sedute di fisiochinesiterapia può essere effettuata in due diverse modalità:

- presentandosi direttamente in Via S. Lazzaro, 1 a TRIESTE al banco ACCETTAZIONE FISIOTERAPIA con la prescrizione del medico curante, dalle ore 8.15 alle ore 15.00 ;
- telefonando al numero 040 632108; il servizio di prenotazione telefonica è riservato ai pazienti che richiedono la prestazione sanitaria fuori convenzione con l'A.S.S.; il servizio è attivo da lunedì a venerdì, dalle ore 8.15 alle ore 15.00 per prenotare, modificare o rinunciare all'appuntamento.

Il ticket, se dovuto, deve essere pagato direttamente al banco ACCETTAZIONE al momento della prenotazione o a inizio ciclo, attraverso contanti. Se il paziente rientra in determinate categorie (età, limiti di reddito, invalidità, patologie gravi, INAIL) è esentato dal pagamento della prestazione.

La Scheda Valutativa Finale viene consegnata a fine ciclo. Qualora venga specificatamente richiesto dal paziente, vengono fornite informazioni alle persone da lui indicate.

DIRITTI DEI PAZIENTI

- * Il paziente ha diritto di essere assistito con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- * Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- * In particolare il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto alla terapia.
- * Il paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.
- * Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
- * Il paziente ha diritto di presentare reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

DOVERI DEI PAZIENTI

- * Il paziente quando accede alla struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti.
- * Il paziente deve informare tempestivamente la “Fisioterapia Rinaldi Srl” sulla propria intenzione di rinunciare alle prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
- * Il paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano nella struttura.
- * Gli orari previsti devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

RELAZIONI CON GLI UTENTI

La “Fisioterapia Rinaldi Srl”, tramite la propria segreteria che ricopre anche la figura di URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico), si impegna a rispondere alle richieste di informazioni e a prendere in carico gli eventuali suggerimenti o reclami degli utenti, presentati sia telefonicamente che direttamente presso il banco situato nell'ACETTAZIONE FISIOTERAPIA, attraverso l'apposito modulo che SEGR gli mette a disposizione.

Tutti i cittadini, in particolare gli utenti o i loro parenti, le associazioni di tutela dei diritti, possono presentare all'URP osservazioni, segnalazioni o reclami riferiti ad azioni o comportamenti che negano o limitano i diritti o la dignità delle persone.

STANDARD DI QUALITÀ

La Fisioterapia Rinaldi individua due tipi di standard:

STANDARD GENERALI

per la valutazione della qualità ed efficacia del servizio offerto nella sua globalità, l'Istituto utilizza i seguenti indicatori:

- * Indice di Soddisfazione del Paziente
- * Numero di pazienti migliorati (in %)

STANDARD SPECIFICI

per verificare l'efficienza del servizio erogato vengono individuati i seguenti livelli di qualità:

Tempi di attesa per Classe di Priorità B :	10 gg max
Tempi di attesa medi per terapie fisiche:	15 gg max
Tempi di attesa medi per terapie riabilitative :	25 gg max