2.1 fase 4

CARTA DEI SERVIZI

CRF Darmaimpresa
fisioterapia

Rev. 10 giugno 2025

PREMESSA

Le norme di riferimento fondamentali per la stesura di questo documento sono:

- **la direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994**, recante "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";
- **il DPCM 19 maggio 1995,** concernente lo "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari";
- **le linee guida del Ministero della Sanità (SCPS) n. 2/95** relative alla" Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale".

Tali fonti risultano significative per comprendere i principi e le finalità perseguite attraverso questo strumento di comunicazione.

Il primo obiettivo è quello di incidere sui rapporti tra strutture sanitarie e cittadini-utenti, tutelando i diritti di questi ultimi in modo non formale, ma sostanziale.

A questo riguardo il compito principale di chi eroga pubblici servizi è quello di adottare alti standard di qualità, informarne il cittadino e garantirne il rispetto.

Per maggiore chiarezza, indichiamo attraverso uno schema che cosa sia essenzialmente la carta dei servizi:

LA CARTA NON È	LA CARTA È
un adempimento burocratico	**un'opportunità di cambiamento**
un documento formale	**un impegno effettivo**
compito di alcuni	**responsabilità di tutti**
una semplice guida ai servizi	**strumento di miglioramento continuo dei servizi**
una valutazione autoreferenziale	**una valutazione fondata su riscontri esterni**
una dichiarazione di intenti	**un patto con i cittadini utenti**
una generica promessa di migliorare la qualità	**un'indicazione di standard di qualità oggettivi, realistici, misurabili e vincolanti**

Dalla natura e dalle finalità della "carta" come strumento di comunicazione con gli utenti e di analisi e miglioramento della qualità del servizio, deriva la sua articolazione interna, costituita da quattro sezioni:

Presentazione dell'azienda sanitaria e principi fondamentali
Informazione sulla struttura e i servizi forniti
Standard di qualità, impegni e programmi
Meccanismi di tutela e verifica

Riassumendo, la CARTA DEI SERVIZI, intende illustrare, in modo sintetico ma esauriente, il nostro Centro per aiutare i cittadini-utenti a conoscerci meglio, per rendere più accessibili i

nostri servizi, più garantiti i diritti, più chiari i doveri ed i comportamenti da tenere, mettendo il paziente al centro della nostra organizzazione socio-sanitaria.

I principi ispiratori del presente documento sono:

- il **diritto di scelta** tra i soggetti che erogano servizi sanitari;
- l'**uguaglianza** e l'**imparzialità** nel fornire prestazioni uguali per tutti senza discriminazioni;
- il **rispetto** del cittadino-utente e della sua dignità;
- un servizio ispirato a concetti di **efficacia ed efficienza**;
- un **uso ottimale delle risorse**, evitando sprechi che ricadrebbero inevitabilmente sui cittadini.

Questi gli obiettivi che ogni operatore dovrebbe porsi, questa è la nostra ipotesi di lavoro, questi i traguardi verso i quali tendere.

Ispirati da tali premesse, Le presentiamo la nostra **CARTA DEI SERVIZI**, un importante strumento di conoscenza del nostro Ambulatorio, non un semplice opuscolo informativo, ma un mezzo per consentire una scelta oculata della struttura e dei servizi sanitari che meglio rispondono alle Sue esigenze ed alle Sue aspettative. La invitiamo ad offrirci i Suoi consigli ed a presentare eventuali reclami che ci saranno utili per migliorare la qualità dei nostri servizi.

In sintesi l'obiettivo che si pone questo documento è quello di coinvolgere direttamente i cittadini nella gestione della propria salute, consentendo loro di scegliere e verificare.

Non esiti a contattarci se desidera chiarimenti

La Direzione

PRESENTAZIONE

ORIGINI E COSTITUZIONE

Il CRF è autorizzato per l'esercizio dell'attività ambulatoriale di Fisiokinesiterapia e Ginnastica Medica con decreto autorizzativo della regione Lazio n. 2199/1987.

Dal 1997 opera in regime di accreditamento per la branca di Fisiokinesiterapia eGinnastica Medica presso la ASL RM 1.

Viene regolamentato sulla base dell'art. 4 della L. Regionale n. 4/2003; essendo accreditato dalla ASL RM 1, secondo la stipula del contratto è soggetti a varie regole:

* ha un tetto di prestazioni e di ricavo per un tetto di budget di € 200.000;
* eroga esclusivamente prestazioni specialistiche codice SIAS 101603301;
* è soggetto a sopralluoghi e verifiche di qualità;
* è soggetto a rendicontazione mensile;
* deve tutelare la sicurezza e la privacy del paziente.

PRINCIPI ISPIRATORI E MISSIONE

Il fine istituzionale che ispira tutte le scelte e gli obiettivi di CRF risiede nella convinzione che ogni persona ha diritto di esplicare al massimo le proprie potenzialità ad ogni livello.

L'obiettivo primario è la cura degli Assistiti - senza distinzione tra soggetti che fruiscono del SSR e soggetti interamente solventi - intesa come prevenzione, salvaguardia e recupero funzionale della salute, con l'erogazione di prestazioni ad alta specializzazione e con un impegno continuo volto a garantire:

* l'eguaglianza di ogni cittadino-utente nel ricevere gli atti diagnostici e terapeutici più appropriati, senza discriminazioni di sesso, razza, nazionalità, condizione sociale e religione;
* la qualità e l'appropriatezza degli atti diagnostici e terapeutici;
* la qualità organizzativa attraverso l'individuazione di procedure standard per l'erogazione delle prestazioni;
* il rispetto del tempo dell'utente, riducendo al minimo le attese per l'accesso ai servizi;
* il rispetto della dignità del paziente, favorendo l'umanizzazione dei rapporti e la riservatezza;
* la tutela della privacy, assicurando l'applicazione del D. Lgs. 196/03 e s.m.e i., con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili;
* l'effettuazione di rilevazioni periodiche del gradimento degli utenti sul servizio offerto;
* la disponibilità all'informazione e all'addestramento di pazienti e familiari;
* tecnologie e professionalità all'avanguardia e costantemente aggiornate.

Il Centro Romano Fisioterapia srl è un centro di fisioterapia la cui mission istituzionale è quella di assistere in regime ambulatoriale soggetti di tutte le età nel raggiungimento del più alto livello possibile di indipendenza sul piano fisico e sociale, dopo una perdita funzionale causata da un trauma o da una malattia, o per trattare una serie di patologie legate a un disturbo della motricità, delle funzioni corticali superiori, cardio - respiratorie e viscerali. Nella Rieducazione Motoria e Funzionale "tradizionale", consueta, il paziente, con la diagnosi assegnatagli dal medico, viene inserito all'interno di un procedimento fisioterapico personalizzato e costantemente monitorato sia dagli operatori chedal personale fisiatrico.

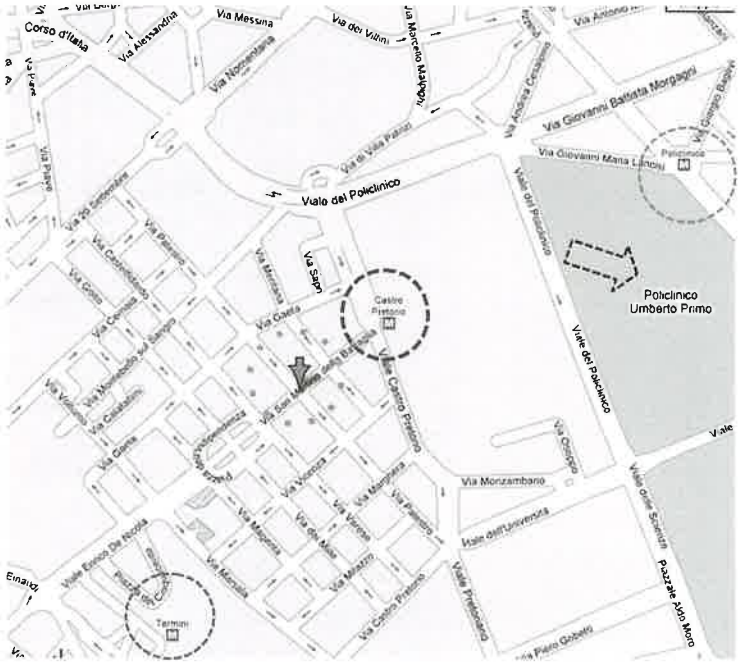
LA STRUTTURA

Il centro di fisioterapia ha sede in via San Martino della battaglia n°25, zona Policlinico, al primo piano di un elegante stabile. Ha un'area utile di 130 mq, di cui oltre 60 mq sono destinati all'espletamento delle terapie fisioterapiche con 16 cabine attrezzate (di cui 1 per magnetoterapia e 1 per laserterapia), altri 25 mq sono occupati da due studi medici nei quali si effettuano visite specialistiche, manipolazioni della colonna e ginnastica posturale. Nel rimanente spazio è presente una comoda sala d'attesa per i pazienti, l'angolo reception/segreteria, ed infine un bagno a disposizione dei clienti ed uno per uso privato. La suddivisione degli spazi rispecchia precisamente quelli che sono i canoni disposti dalla legislazione vigente in materia di accreditamento.

COME RAGGIUNGERCI

CRF è ubicato nel comune di Roma e fa capo alla ASL RMA.

Il centro si può raggiungere facilmente con auto propria (si segnala che nei pressi delle struttura si trovano diversi parcheggi multipiano a pagamento, tra cui si consiglia quello della Biblioteca nazionale in viale Castro Pretorio, 105) e anche con i mezzi pubblici: 20 mt a piedi Metropolitana B stazione Castro Pretorio, 900 mt a piedi dalla stazione Termini (metro Ae B) e Policlinico, ed è ben servito dal trasporto urbano su gomma (BUS 649 - 310 - 492).



ORARI DI APERTURA

Il centro è aperto dal Lunedì al venerdì con orario continuato:
dalle ore 8.00 alle ore 19.00.

PRENOTAZIONE

Orario: 8.00 - 16.00
E' possibile prenotare anche telefonicamente.

ACCETTAZIONE E PAGAMENTO

Il paziente deve presentarsi con la prescrizione del medico (impegnativa nel caso dei pazienti in convenzione) che dovrà evidenziare con chiarezza il quesito diagnostico. Dovrà inoltre portare con sé la tessera sanitaria europea o il tesserino codice fiscale.
Il pagamento della prestazione o dell'eventuale ticket si esegue al momento dell'accettazione, prima dell'esecuzione della prestazione. Le sedute di fisioterapia si pagano di norma all'inizio del ciclo prescritto, comunque non oltre la seconda seduta. E' disponibile il servizio POS per il pagamento tramite bancomat.

PRESTAZIONI E SERVIZI OFFERTI

PRESTAZIONI IN CONVENZIONE CON IL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE:

* Rieducazione Motoria: semplice, complessa, segmentale, strumentale
* Mobilizzazione della colonna vertebrale
* Irradiazione Infrarossa
* Elettrostimolazione

Queste prestazioni sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale, con la partecipazione dell'utente per un ticket pari a 36.15 €.

PRESTAZIONI IN REGIME PRIVATO:

* Tecar Terapia / Diatermia da contatto
* Laserterapia
* Magnetoterapia
* Ultrasuonoterapia
* Correnti antalgiche Tens/diadinamic
* Ionoforesi
* Massoterapia distrettuale
* Ginnastica posturale
* Ginnastica respiratoria
* Riabilitazione neuromotoria
* Esame baropodometrico
* Analisi della deambulazione in statica e dinamica
* Plantari personalizzati per tutte le patologie del piede
* Visite specialistiche fisiatriche, ortopediche, valutazioni propriocettive e possibilità di plantari

L'attività riabilitativa si svolge prevalentemente attraverso tre settori:

* **TERAPIA FISICA AD ALTA TECNOLOGIA**
* **TERAPIA FISICA MANUALE**
* **CONSULENZE SPECIALIASTICHE FISIATRICHE, ORTOPEDICHE, VALUTAZIONI PROPIOCETTIVE**
* **ORTOPEDIA TECNICA E PLANTARI PERSONALIZZATI**

TERAPIA FISICA AD ALTA TECONOLOGIA si avvale di numerosi ed innovativi strumenti:

LASERTERAPIA: a scansione e con diodo, usa Laser ad alta energia in modalità continua o pulsata e consente di effettuare protocolli antalgici contro le sintomatologie dolorose acute e croniche più resistenti ed in tutti quei casi in cui il dolore viene irradiato dal sistema nervoso.

Indicazioni: traumatologie, poliartriti.

ULTRASUONO-TERAPIA: utilizza vibrazioni sonore a frequenza così elevata da non essere percepibili all'orecchio umano che, trasmesse attraverso la superficie della pelle, sono

ORTOPEDIA TECNICA E PLANTARI PERSONALIZZATI

Il CRF si avvale da tempo della collaborazione di un tecnico ortopedico che effettua in sede *Esame baropodometrico, Analisi della Deambulazione in statica e dinamica.*

Inoltre il nostro Tecnico Ortopedico esegue la costruzione di *plantari e scarpe ortopediche "su misura"* per tutte le patologie del piede (*piede piatto, cavo, metatarsalgie, piede reumatoide, piede diabetico, piede dello sportivo, osteofitosi calcaneari, eterometrie ed insufficienze circolatorie agli arti inferiori*). I plantari sono inseribili in ogni tipo di calzatura comprese ciabatte e sandali.

Nel nostro Centro del Piede si eseguono su misura: *plantari dinamici, su calco, in fibra di carbonio, Kramer, Ledos, propiocettivi, di resina, cuoio e sughero.*

ATTRIBUZIONI COMPITI E RESPONSABILITA'

DIRETTORE TECNICO SANITARIO

Egli svolge funzioni di indirizzo e coordinamento dei servizi sanitari e igienico organizzativo. In particolare:

- Organizzazione di tutto il personale fisioterapico.
- Cura l'applicazione sull'organizzazione del funzionamento della struttura.
- Predispone metodi per la verifica o revisione della qualità dei servizi.
- Controlla le metodologie per la gestione del rischio clinico.
- Promuove iniziative per la formazione e l'aggiornamento del personale.

TERAPISTI DELLA RIABILITAZIONE

I Fisioterapisti provvederanno all'assistenza dei pazienti secondo modalità e tempi previsti dal contratto nazionale.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Cura l'accoglienza, l'informazione all'utenza, l'assistenza burocratica e la segreteria per i rapporti con il personale sanitario e della riabilitazione.

MODALITÀ DI COMUNICAZIONE ALL'UTENTE

ACCOGLIENZA - INFORMAZIONE CHIARA - TRASPARENZA

Il Centro offre al cittadino/utente informazioni sull'organizzazione della struttura in forma verbale e scritta. La struttura dispone di un ufficio di front-line per l'accoglienza, l'informazione all'utenza, l'assistenza burocratica e segreteria per i rapporti con il personale sanitario e della riabilitazione.

Sono adottate misure per facilitare l'orientamento (segnaletica all'interno della struttura per permettere l'accesso degli utenti e l'individuazione dei percorsi).

Il paziente, durante il periodo di trattamento, può ottenere in ogni momento una chiara informazione sulle sue condizioni e sull'andamento del progetto riabilitativo.

Il CRF garantisce la trasparenza delle modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni.

Laddove necessario il Centro crea una lista di attesa gestita sulla base dell'urgenza del caso preso in considerazione e tenendo in considerazione il carico di lavoro dei terapisti. Se necessario ci si avvale della collaborazione di professionisti esterni.

TEMPESTIVITA' - PUNTUALITA'

Il volume dell'attività in convenzione è condizionato dal tetto di budget imposto dalla Regione Lazio. E' presente un sistema organizzato per la raccolta e la gestione degli appuntamenti:

* le visite vengono effettuate per appuntamento;
* la gestione della lista di attesa viene eseguita rispettando criteri temporali, d'urgenza e di gravità, secondo un apposito protocollo;
* i trattamenti si effettuano su appuntamento e di conseguenza non esistono tempi di attesa per effettuare la seduta di terapia.

CONTINUITA' DELL'ASSISTENZA

La continuità viene garantita attraverso la presenza costante del personale sanitario e attraverso un organico di fisioterapisti in continua espansione.

TUTELA DEL DIRITTO ALLA RISERVATEZZA

Sono adottate le misure di legge per la gestione e salvaguardia dei dati personali (documento programmatico Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n° 196 e s.m.e i.) e delle informazioni che riguardano il paziente.

In entrata è adottato il modulo di consenso per la gestione dei dati personali dell'utente limitatamente all'attività svolta dal Centro.

E' rispettata la privacy durante lo svolgimento del trattamento riabilitativo.

PERSONALE QUALIFICATO

Il centro si avvale di personale qualificato e sufficiente al fine di garantire un'assistenza sicura ed efficace per le necessità dell'utenza.

Il Centro persegue una politica di aggiornamento del personale sanitario e amministrativo.

PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE

Per ogni paziente viene aperto un fascicolo personale contenente i seguenti elementi:

- le generalità dell'assistito
- il verbale d'invalidità (se presente)
- il modulo di consenso per la privacy
- cartellino riabilitativo ASL
- scheda riabilitativa CRF

PARTECIPAZIONE DEL PAZIENTE E DELLA FAMIGLIA

Il programma terapeutico individuale viene condiviso con l'utente e/o con la sua famiglia.

Gli operatori, in relazione alle particolari esigenze dell'assistenza sanitaria, improntano il proprio contegno al rispetto ed alla comprensione dell'assistito, ispirandosi ai principi della solidarietà umana e subordinando le proprie azioni alla consapevole necessità e responsabilità della sua assistenza.

SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO

Il Centro attua le disposizioni contenute nel D. Lgs 81/08 e s.m.e i..

Non esistono barriere architettoniche che impediscono l'accesso degli ospiti ai locali della struttura.

Le attrezzature sono controllate ad intervalli regolari e sottoposte a manutenzione.

Standard di qualità, impegni e programmi

	Indicatore di qualità	Standard di qualità
RISPETTO DEL TEMPO DEI NOSTRI CLIENTI	Tempo di attesa per la consulenza fisiatrica	2 giorni
	Tempo di attesa per il trattamento riabilitativo (dopo la visita fisiatrica)	4 giorni
	Tempo medio di attesa in sala di aspetto	5 min
INFORMAZIONE CORRETTA E CHIARA	Documentazione sui servizi	In accettazione è in distribuzione la carta dei servizi
	Identificazione degli operatori	Ogni operatore è identificato: - nome e cognome - funzione
PROFESSIONALITA' E TECNOLOGIE	Qualifica degli operatori	Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard qualitativi della Regione Lazio
	Qualifica del personale medico	Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard qualitativi della Regione Lazio
	Dotazione tecnologica	Conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard qualitativi della Regione Lazio
QUALITA' DEI SERVIZI	Monitoraggio dei reclami degli utenti	Distribuzione di schede di segnalazione e/o reclamo agli utenti
	Rilevazione della customer satisfaction	Indagini di gradimento finalizzate alla verifica della soddisfazione degli utenti

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

RECLAMI

Il Centro garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'erogazione del servizio; le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento del servizio erogato.

L'utente/cliente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

* compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo predisposto che può essere richiesto in accettazione;
* lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione o consegnata brevi manu in accettazione;
* presentandosi direttamente in accettazione, fornendo verbalmente le proprie osservazioni;
* segnalazione telefonica o fax firmato indirizzato alla Direzione.

La Direzione provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che necessitano di subitanea risoluzione; negli altri casi, avvia un'indagine e fornisce al reclamante una risposta entro 10 giorni.

QUESTIONARI

Al cliente/utente viene consegnato un questionario che la Direzione invita a compilare (anche in forma anonima). Sulla base delle risposte, la Direzione si impegna ad apportare correzioni alle eventuali fonti di insoddisfazione degli utenti.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Con frequenza semestrale, la Direzione analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, provvedendo alla eliminazione di eventuali cause di disservizio ed insoddisfazione.