

Ferretti 10 S.r.l.
Via Jacopo Ferretti 10/12
00137 Roma
telefax: 06-8274945
e-mail: ferretti10_2008@libero.it

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 4
del
18/12/2018

Pag. 1 di 35

Ferretti 10 S.r.l.

CARTA DEI SERVIZI



Redatta in conformità al:

-  **DCA 469/107 Regione Lazio**
-  **DCA 311/2014 Regione Lazio**
-  **DPCM 1995**

In consultazione con le categorie professionali e le associazioni di tutela rappresentative

- **U.R.S.A.P. Federlazio**

<i>Ferretti 10 S.r.l.</i> <i>Via Jacopo Ferretti 10/12</i> <i>00137 Roma</i> <i>telefax: 06-8274945</i> <i>e-mail: ferretti10_2008@libero.it</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 4 del 18/12/2018
		Pag. 2 di 35

RAPPRESENTANTE LEGALE: Sig. Tommaso Perriello

PROCURATORE SOCIETA': Sig. Riccardo Perriello

DIR. TECNICO: Dott. Patrizio Campofiorito

RESPONSABILE DELLA STESURA DELLA CARTA DEI SERVIZI:

Piemme Consulting s.r.l. ; Ferretti 10 S.r.l.

Approvata il 18/012/2018

Il Rappresentante Legale

<i>Ferretti 10 S.r.l.</i> Via Jacopo Ferretti 10/12 00137 Roma telefax: 06-8274945 e-mail: ferretti10_2008@libero.it	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 4 del 18/12/2018
		Pag. 3 di 35

Sommario

LA CARTA DEI SERVIZI	4
PRESENTAZIONE DEL CENTRO	5
I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA	7
✓ EFFICACIA ED EFFICIENZA:	8
CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO.....	10
INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA.....	13
STRUTTURA ORGANIZZATIVA	14
SERVIZI OFFERTI	Errore. Il segnalibro non è definito.
PRESTAZIONI RIABILITATIVE	<i>Errore. Il segnalibro non è definito.</i>
Ex art 44	Errore. Il segnalibro non è definito.
MODALITA' DI ACCESSO AL CENTRO	20
PRENOTAZIONE – ACCETTAZIONE	21
PRENOTAZIONE TELEFONICA	21
➤ AMBULATORIO DI TERAPIA FISICA (Recupero e Rieducazione Funzionale)	21
➤ ACCETTAZIONE E PRIVACY	22
STANDARDS DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI	23
STANDARDS DI QUALITÀ GENERALI	28
STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI	31
RIABILITAZIONE	<i>Errore. Il segnalibro non è definito.</i>
RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE	32
MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA	34
MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA	34
MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE	35

<i>Ferretti 10 S.r.l.</i> <i>Via Jacopo Ferretti 10/12</i> <i>00137 Roma</i> <i>telefax: 06-8274945</i> <i>e-mail: ferretti10_2008@libero.it</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 4 del 18/12/2018
		Pag. 4 di 35

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi, introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e resa vincolante dalla legge 273/95, rappresenta uno strumento fondamentale per garantire al cittadino la tutela e la partecipazione attiva al processo di miglioramento dell'assistenza, il diritto all'informazione ed il mantenimento degli standard di qualità; tale strumento rappresenta un significativo cambiamento dalla cultura amministrativa a quella aziendale e la capacità di attivare meccanismi di misurazione del servizio e del raggiungimento degli obiettivi prefissati.

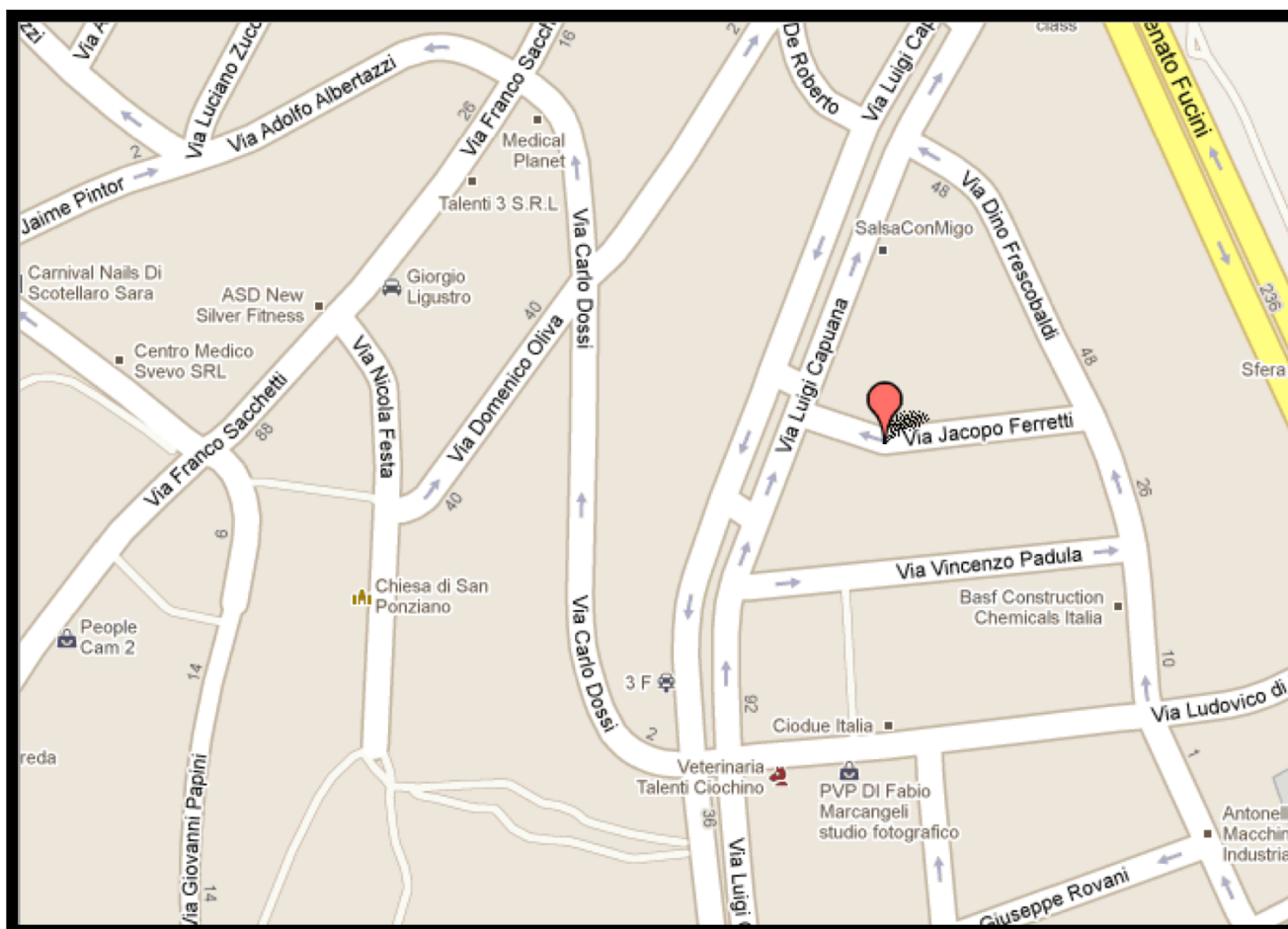
La Carta dei servizi rappresenta il “patto” tra il soggetto erogatore del servizio e il cittadino, assume la funzione di strumento di miglioramento della qualità del servizio offerto e della comunicazione, pertanto definisce gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi da parte dell'amministrazione che l'adotta, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente.

Su queste basi il Centro “Ferretti 10” che è sempre stato vicino ai bisogni dei cittadini ed in particolare ai pazienti, si pone la prospettiva di fornire servizi sempre più rispondenti alle esigenze reali della “domanda” attraverso tale Carta dei Servizi.

Avere la Carta dei Servizi rappresenta un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l'organizzazione.

Il presente documento rappresenta la sintesi e la fotografia di ciò che oggi siamo in grado di offrire, ma il nostro impegno è quello di operare per il continuo miglioramento dei nostri servizi. Pertanto la Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e suscettibile di continue verifiche e aggiornamenti.

Pag. 5 di 35



<i>Ferretti 10 S.r.l.</i> <i>Via Jacopo Ferretti 10/12</i> <i>00137 Roma</i> <i>telefax: 06-8274945</i> <i>e-mail: ferretti10_2008@libero.it</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 4 del 18/12/2018
		Pag. 6 di 35

Il centro è facilmente raggiungibile sia con mezzi privati , che con mezzi pubblici, essendo situato nei pressi della stazione ferroviaria ed al capolinea degli autobus.

COME RAGGIUNGERCI CON MEZZI PUBBLICI

Il centro è servito dalle seguenti linee A.T.A.C. :

- **90 D** TERMINI - L. GO PUGLIESE
- **350** PONTE MAMMOLO (METRO B) - ANTAMORO G./CASTELLANI
- **60** L. GO PUGLIESE – STAZ. OSTIENSE

<i>Ferretti 10 S.r.l.</i> <i>Via Jacopo Ferretti 10/12</i> 00137 Roma <i>telefax: 06-8274945</i> <i>e-mail: ferretti10_2008@libero.it</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 4 del 18/12/2018
		Pag. 7 di 35

I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA STRUTTURA

Il centro ha per scopo quello di provvedere alla prevenzione, assistenza, cura e riabilitazione funzionale, sociale e morale di soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali, dipendenti da qualunque causa. Per perseguire queste finalità si attuano percorsi diagnostici e terapeutici individualizzati, preventivi e riabilitativi, mirati alla certezza della diagnosi ma anche al ripristino dell'equilibrio psico-fisico, nell'ottica di una presa in carico globale del paziente.

Il centro si ispira, per la tutela dell'Utente, ai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

✓ **EGUAGLIANZA:**

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

✓ **IMPARZIALITÀ:**

A tutti gli Utenti è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime da parte di chiunque operi, a vario titolo, nel centro.

✓ **CONTINUITÀ:**

Agli Utenti è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

✓ **DIRITTO DI SCELTA:**

A tutti gli Utenti è riconosciuto il diritto di poter operare, per la propria salute, le scelte che le vigenti normative e orientamenti etici consentono loro di effettuare.

✓ **PARTECIPAZIONE:**

L'Utente ha diritto di ottenere dal Centro, attraverso i suoi operatori, informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il

<i>Ferretti 10 S.r.l.</i> <i>Via Jacopo Ferretti 10/12</i> 00137 Roma <i>telefax: 06-8274945</i> <i>e-mail: ferretti10_2008@libero.it</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 4 del 18/12/2018
		Pag. 8 di 35

diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura. L'Utente ha diritto ad essere puntualmente informato, dal Medico Responsabile, sul suo stato di salute, sulle cure necessarie, sulle prospettive di guarigione, sui motivi di un eventuale prolungamento della terapia o iter diagnostico. All'Utente viene richiesto il proprio Consenso Informato per tutte le cure alle quali verrà sottoposto nonché per l'inserimento, eventualmente in sperimentazioni scientifiche; le suddette informazioni devono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

✓ **EFFICACIA ED EFFICIENZA:**

Il Centro, in considerazione anche del suo ruolo istituzionale di struttura provvisoriamente accreditata, è impegnato nella erogazione di servizi, programmi riabilitativi aggiornati dal punto di vista tecnico e scientifico, avendo come riferimento le linee guida terapeutiche e riabilitative accettate dalle Società Scientifiche nazionali ed internazionali. Tutti i protocolli clinici sono stati elaborati sulla base di linee guida condivise e recepite dagli operatori interessati.

✓ **RISPETTO DELL'UTENTE:**

Il rispetto dell'Utente, nel suo valore di individuo e di cittadino, e l'educazione formale rappresentano il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale medico, sanitario, tecnico ed amministrativo che operano all'interno del Centro.

✓ **RISPETTO DELLA PRIVACY:**

Ai pazienti che si rivolgono al centro **FERRETTI 10** vengono fornite informazioni sul loro stato di salute garantendo la massima riservatezza secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy (Dlgs. n. 196 del 30.06.2003/Regolamento UE 2016/679). L'Utente al momento dell'accettazione, dopo aver letto l'Informativa sulla Privacy, compila il Modulo Privacy per il trattamento dei dati personali e sensibili. Tutto il personale è tenuto al segreto professionale su cui vigila la Direzione. Il Centro garantisce l'utilizzo dei dati anagrafici ai soli fini previsti e consentiti dalla Legge. La copia della cartella clinica o di referti può essere richiesta solo da parte del diretto interessato o da un suo delegato ed avviene dopo compilazione di apposito modulo.

<i>Ferretti 10 S.r.l.</i> <i>Via Jacopo Ferretti 10/12</i> 00137 Roma <i>telefax: 06-8274945</i> <i>e-mail: ferretti10_2008@libero.it</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 4 del 18/12/2018
		Pag. 9 di 35

✓ **DIRITTO ALLA SICUREZZA FISICA:**

Il Centro presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli Utenti, dei visitatori e del personale del Centro con l'approntamento di adeguate dotazioni tecnologiche e impiantistiche e con l'attuazione di corrette misure preventive. Inoltre è data rigorosa applicazione alle leggi in materia di sicurezza, della quale si riconoscono il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche sanitarie.

✓ **DOVERI DELL'UTENTE:**

All'Utente che chiede di essere assistito o di giovare delle prestazioni erogate dal Centro corre l'obbligo di adeguarsi con buona disponibilità alle regole ed alle disposizioni vigenti nel Centro al fine di rendere più confortevole e più ordinata la permanenza sua e delle altre persone che condividono la sua stessa esperienza di paziente assistito, rendendo più efficace l'attività del personale addetto alla sua cura.

<i>Ferretti 10 S.r.l.</i> <i>Via Jacopo Ferretti 10/12</i> <i>00137 Roma</i> <i>telefax: 06-8274945</i> <i>e-mail: ferretti10_2008@libero.it</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 4 del 18/12/2018
		Pag. 10 di 35

CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO

✓ **DIRITTO A MISURE PREVENTIVE:**

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

✓ **DIRITTO ALL'ACCESSO:**

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

✓ **DIRITTO ALLA INFORMAZIONE:**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

✓ **DIRITTO AL CONSENSO:**

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo 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.

✓ **DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA:**

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

<i>Ferretti 10 S.r.l.</i> <i>Via Jacopo Ferretti 10/12</i> <i>00137 Roma</i> <i>telefax: 06-8274945</i> <i>e-mail: ferretti10_2008@libero.it</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 4 del 18/12/2018
		Pag. 11 di 35

✓ **DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITÀ:**

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di prestazioni, visita specialistica e trattamento riabilitativo in generale.

✓ **DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI:**

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

✓ **DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ:**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

✓ **DIRITTO ALLA SICUREZZA:**

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

✓ **DIRITTO ALLA INNOVAZIONE:**

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle riabilitative, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

✓ **DIRITTO A EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI:**

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

<i>Ferretti 10 S.r.l.</i> <i>Via Jacopo Ferretti 10/12</i> <i>00137 Roma</i> <i>telefax: 06-8274945</i> <i>e-mail: ferretti10_2008@libero.it</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 4 del 18/12/2018
		Pag. 12 di 35

✓ **DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO:**

Ogni individuo ha il diritto a programmi terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

✓ **DIRITTO AL RECLAMO:**

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

✓ **DIRITTO AL RISARCIMENTO:**

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da in trattamento di un servizio sanitario.

<i>Ferretti 10 S.r.l.</i> <i>Via Jacopo Ferretti 10/12</i> <i>00137 Roma</i> <i>telefax: 06-8274945</i> <i>e-mail: ferretti10_2008@libero.it</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 4 del 18/12/2018
		Pag. 13 di 35

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

Il centro è situato in Roma via Jacopo Ferretti 10/12. E' dotato di palestra ed ambienti confortevoli per gli utenti, con una superficie interna, sviluppata su un unico__piano di circa __227__mq oltre ad una superficie esterna destinato a parcheggio per gli utenti con maggiori difficoltà motoria di circa __150__mq. Sono state abbattute la barriere architettoniche in modo da rendere l'accesso confortevole anche per i disabili.

Il centro fisiokinesiterapico Ferretti 10 vede la sua nascita nel 1976 con decreto autorizzativo della regione Lazio nr 26/2002. Da oltre 30 anni è un punto di riferimento per il quartiere talenti in Roma e per tutto il III Municipio per la sua professionalità e per l'efficacia dei trattamenti ricevuti. Il centro dopo una prima gestione diventa una S.r.l. con l'avvento di nuovi soci che ne rilevano l'attività nel 1999. Nel corso del 2004 la direzione del centro decide di adottare i riferimenti normativi UNI ENI ISO 9001:2000 (successivamente aggiornato alla norma ISO 9001:2008) per la gestione interna del paziente, del personale dei macchinari e di tutti gli altri aspetti in cui è direttamente coinvolta l'azienda .

Il logo utilizzato dal centro è rappresentato dalla stilizzazione della famosissima scultura chiamata il Discobolo di Mirone, opera realizzata nel 455 a.C. da Mirone e detenuta presso il museo nazionale romano di Roma. La scultura incarna la filosofia del centro, un corpo integro nel massimo dello sforzo fisico votato al raggiungimento del proprio obiettivo. Sintesi della perfetta armonia tra corpo e mente, obiettivo che il centro Ferretti si pone.

La politica di gestione del centro è basata principalmente sull'art. 35 della costituzione europea oltre che dalle leggi vigenti nel territorio italiano, principi costituzionali della tutela della salute.

<i>Ferretti 10 S.r.l.</i> <i>Via Jacopo Ferretti 10/12</i> 00137 Roma <i>telefax: 06-8274945</i> <i>e-mail: ferretti10_2008@libero.it</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 4 del 18/12/2018
		Pag. 14 di 35

In particolare art.35 Costituzione Europea:

Articolo 35

Protezione della salute

Ogni persona ha il diritto di accedere alla prevenzione sanitaria e di ottenere cure mediche alle condizioni stabilite dalle legislazioni e prassi nazionali. Nella definizione e nell'attuazione di tutte le politiche ed attività dell'Unione è garantito un livello elevato di protezione della salute umana.

La Costituzione Italiana con gli artt. 2, 3 e 32, tutela l'individuo nel suo bisogno di personalità e socialità. Nello specifico:

Il diritto alla salute è riconosciuto come fondamentale diritto dell'individuo. La salute è una situazione soggettiva che deve essere tutelata contro tutti gli elementi nocivi ambientali o a causa di terzi, che possano in qualche modo ostacolarne il godimento;

La salute è intesa come fondamentale diritto verso lo stato chiamato a predisporre strutture e mezzi idonei, ad attuare programmi di prevenzione, di cura, di riabilitazione e di intervento per perseguire l'equilibrio psicofisico della popolazione. Il diritto alla salute è inteso come "diritto sociale" che realizza nella sanità il principio di eguaglianza fra i cittadini;

l'art. 32 della Costituzione garantisce il diritto di libertà individuale tale che "nessuno può essere obbligato ad un determinato trattamento sanitario se non per disposizioni di legge", legge che "non può in nessun caso violare i limiti imposti dal rispetto della persona umana". Nello stesso articolo si pone l'accento pure la gratuità delle prestazioni sanitarie a favore degli indigenti;

La tutela della salute è, per l'art. 3 della Costituzione, uno strumento di elevazione della dignità sociale dell'individuo e quindi costituisce interesse della collettività;

La tutela della salute, vista come "rispetto della persona umana", assume un carattere personalistico, tanto che il mancato riconoscimento di mezzi di tutela per singoli aspetti specifici di protezione viola il valore costituzionale della persona.

Il settore di attività del centro FERRETTI 10 è la fisioterapia e il suo obiettivo è il recupero motorio, la riabilitazione dei propri pazienti con deficit attraverso utilizzo di terapie manuali, antalgiche o di gruppo. Il personale presente nel centro FERRETTI ha tutti i requisiti per offrire al paziente che si reca presso la struttura la garanzia di ricevere trattamenti professionali e qualitativamente efficaci attraverso la collaborazione attiva tra personale medico e personale addetto al trattamento.

<i>Ferretti 10 S.r.l.</i> <i>Via Jacopo Ferretti 10/12</i> 00137 Roma <i>telefax: 06-8274945</i> <i>e-mail: ferretti10_2008@libero.it</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 4 del 18/12/2018
		Pag. 15 di 35

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

A capo della struttura organizzativa vi è la Direzione del centro, che definisce le responsabilità, l'autorità e dirige e verifica tutte le attività del centro.

A monte dei servizi sanitari riabilitativi sono stati individuati :

- ***Il Direttore Sanitario*** (responsabile della gestione e coordinamento delle attività sanitarie)
- ***Il Responsabile amministrativo*** (sovrintende all'andamento amministrativo del centro)
- ***Segreteria di accettazione e ufficio pubbliche relazioni*** (provvede all'accoglienza ed informazione degli utenti sulle modalità di accesso alle prestazioni, sul tipo di prestazioni, sulle tariffe, sulle liste d'attesa, sulle normative, sulla rete dei servizi territoriali e quanto altro connesso all'attività del centro)

Ferretti 10 S.r.l.
Via Jacopo Ferretti 10/12
00137 Roma
telefax: 06-8274945
e-mail: ferretti10_2008@libero.it

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 4
del
18/12/2018

Pag. 16 di 35

FUNZIONIGRAMMA

RUOLO	COGNOME E NOME	COMPETENZE
Amministratore Unico	TOMMASO PERRIELLO	AMMINISTRAZIONE
Direttore Tecnico	CAMPOFIORITO PATRIZIO	DIRETTORE TECNICO
Coordinatori Terapisti	SANTI ALESSANDRO	FISIOTERAPISTA
Responsabile Accettazione	TOMMASO PERRIELLO	ACCETTAZIONE E PRESA IN CARICO PAZIENTE
Responsabile Amministrazione	PERRIELLO TOMMASO RICCARDO PERRIELLO	AMMINISTRATORE UNICO PROCURATORE
Responsabile Gestione Qualità	MEZZACAPO PAOLO	RESPONSABILE GESTIONE QUALITA'
Responsabile Servizio di Prevenzione e Protezione	PALOMBI CRISTIANO	R.S..P.P.
Medico Competente	ILARIA BOLOGNA	MEDICO COMPETENTE

Ferretti 10 S.r.l.
Via Jacopo Ferretti 10/12
00137 Roma
telefax: 06-8274945
e-mail: ferretti10_2008@libero.it

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 4
del
18/12/2018

Pag. 17 di 35

<i>Ferretti 10 S.r.l.</i> <i>Via Jacopo Ferretti 10/12</i> <i>00137 Roma</i> <i>telefax: 06-8274945</i> <i>e-mail: ferretti10_2008@libero.it</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 4 del 18/12/2018
		Pag. 18 di 35

SERVIZI OFFERTI

N.B.: L'elenco di tutte le prestazioni offerte, con le relative tariffe, convenzionale e private è a disposizione dell'utente presso il banco di accettazione.

PRESTAZIONI FISIOTERAPICHE IN CONVENZIONE CON IL S.S.N.

(SERVIZIO.SANITARIO.NAZIONALE)

VISITA SPECIALISTICA FISIATRICA
IRRADIAZIONI INFRAROSSE
ELETTROTERAPIA DI STIMOLAZIONE
RIEDUCAZIONE MOTORIA DI GRUPPO
RIEDUCAZIONE MOTORIA INDIVIDUALE IN MOTULESO
 SEGMENTALE SEMPLICE (ex kinesiterapia)
RIEDUCAZIONE MOTORIA INDIVIDUALE IN MOTULESO
 SEGMENTALE/STRUMENTALE COMPLESSA(ex meccanoterapia)
RIEDUCAZIONE MOTORIA INDIVIDUALE IN MOTULESO
 GRAVE SEMPLICE
RIEDUCAZIONE MOTORIA INDIVIDUALE IN MOTULESO
 GRAVE STRUMENTALE COMPLESSA (ex neuromotoria)

Ferretti 10 S.r.l.
Via Jacopo Ferretti 10/12
00137 Roma
telefax: 06-8274945
e-mail: ferretti10_2008@libero.it

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 4
del
18/12/2018

Pag. 19 di 35

PRESTAZIONI FISIOTERAPICHE A CARICO DEL PAZIENTE

MASSOTERAPIA SEGMENTALE(1 TRATTO)
MASSOTERAPIA SEGMENTALE(PIU' TRATTI)
MAGNETOTERAPIA
ELETTROTERAPIA ANTALGICA TENS
ELETTROTERAPIA ANTALGICA DIADINAMICA
ULTRASUONOTERAPIA
GINNASTICA POSTURALE INDIVIDUALE
TECARTERAPIA
POMPAGE
JONOFRESI
RADARTERAPIA
LASERTERAPIA
ULTRASUONO A MASSAGGIO

Ferretti 10 S.r.l.
Via Jacopo Ferretti 10/12
00137 Roma
telefax: 06-8274945
e-mail: ferretti10_2008@libero.it

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 4
del
18/12/2018

Pag. 20 di 35

MODALITA' DI ACCESSO AL CENTRO

Ferretti 10 S.r.L.

Via Jacopo Ferretti 10/12

00137 Roma

ORARIO DI APERTURA

LUNEDÌ –VENERDÌ 08:00 – 13:00 pom 14.00-20:00

ORARIO DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

LUNEDÌ –VENERDÌ 08:00 – 13:00 pom 14.00-20:00

N.B.: Nei mesi estivi l'orario d'apertura potrebbe subire modifiche che saranno comunicate con congruo anticipo mediante avvisi affissi nelle bacheche del centro e agli ingressi dell'ambulatorio.

GINNASTICA POSTURALE DI GRUPPO

LUNEDÌ –VENERDÌ 08:00 – 13:00 /
MARTEDÌ – GIOVEDÌ
15:00-16:00
17:00 – 18:00-19:00-20

RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE

08:00 – 13:00 pom 14.00-20:00

RITIRO REFERTI E PRENOTAZIONE

08:00 – 13:00 pom 14.00-20:00

INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI:

TELEFONO: 06-8274945 ; FAX:06-8274945

E-mail:ferretti10_2008@libero.it

<i>Ferretti 10 S.r.l.</i> <i>Via Jacopo Ferretti 10/12</i> <i>00137 Roma</i> <i>telefax: 06-8274945</i> <i>e-mail: ferretti10_2008@libero.it</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 4 del 18/12/2018
		Pag. 21 di 35

PRENOTAZIONE – ACCETTAZIONE

PRENOTAZIONE TELEFONICA

E' possibile prenotare telefonicamente prestazioni di fisioterapia e riabilitazione:

- La prenotazione serve solo per essere inseriti nella lista d'attesa e per prenotare la preliminare accettazione sanitaria.
- Occorre avere a portata di mano: la prescrizione medica leggibile, i dati anagrafici e un recapito telefonico del paziente che deve praticare la prestazione, in modo da comunicarli telefonicamente al personale dell'accettazione, che a sua volta informerà l'assistito del giorno e dell'orario dell'appuntamento.

➤ AMBULATORIO DI TERAPIA FISICA (Recupero e Rieducazione Funzionale)

Almeno 10-15 minuti prima dell'appuntamento assegnato telefonicamente, è necessario presentarsi al banco dell'accettazione del Centro:

- Per tutte le prestazioni è necessario mostrare al personale, un valido documento di riconoscimento
- Per le prestazioni a carico del servizio sanitario è necessario disporre dell'impegnativa del medico curante (ricetta rossa) correttamente compilata in ogni sua parte, mentre per quelle private è valida anche la semplice prescrizione medica, eventualmente specialistica. Qualora il paziente non sia in possesso di una valida prescrizione medica, può richiedere la consulenza del Medico Fisiatra del Centro.
- Pagare il ticket previsto dalle normative vigenti o l'importo della prestazione privata;
- Ritirare la ricevuta fiscale
- Concordare con il personale d'accettazione il calendario degli appuntamenti (FKT)
- Seguire le ulteriori istruzioni fornite dal personale
- Presentarsi agli appuntamenti con qualche minuto di anticipo
- Alla fine del ciclo terapeutico il Medico Fisiatra del centro è disponibile per una "valutazione finale.

<i>Ferretti 10 S.r.l.</i> <i>Via Jacopo Ferretti 10/12</i> <i>00137 Roma</i> <i>telefax: 06-8274945</i> <i>e-mail: ferretti10_2008@libero.it</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 4 del 18/12/2018
		Pag. 22 di 35

➤ **ACCETTAZIONE E PRIVACY**

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi del Regolamento UE 679/2016 per il trattamento dei suoi dati personali e gli viene richiesto di sottoscrivere la necessaria autorizzazione.

E' in ogni caso assicurata la massima cura da parte di questo Centro per la salvaguardia dell'anonimato dei pazienti. Il personale di accettazione è sempre a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy che sono anche esposte a disposizione del pubblico nella bacheca.

<i>Ferretti 10 S.r.l.</i> <i>Via Jacopo Ferretti 10/12</i> 00137 Roma <i>telefax: 06-8274945</i> <i>e-mail: ferretti10_2008@libero.it</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 4 del 18/12/2018
		Pag. 23 di 35

TABELLA DI PARTECIPAZIONE ALLA SPESA SANITARIA

SOGGETTI	VISITE, ANALISI ED ESAMI STRUMENTALI
Soggetti in età intermedia	a pagamento fino a 36,15 € a ricetta + 5,00 € di quota Regionale
	10,00 € di quota aggiuntiva Nazionale
Esenti per patologia ed invalidi parziali (Invalidi per servizio cat.6-8, invalidi per lavoro con invalidità inferiori a 2/3, infortunati INAIL)	5,00 € di quota aggiuntiva
Invalidi di guerra titolari di pensione diretta vitalizia Invalidi servizio per cat.1 Invalidi del lavoro cat.1 Invalidi civili al 100%	Gratuite
Portatori di patologie neoplastiche maligne ed altri invalidi con esenzione generale (Invalidi per servizio cat. 2-5, invalidi civili e per lavoro con invalidità dal 67 al 99%, ciechi parziali e sordomuti)	Gratuite

Categorie esenti dal pagamento della quota fissa di 5,00€ sulla ricetta del SSN contenete prescrizioni di assistenza specialistica ambulatoriale

N°	Tipologia di esenzione	Cod	Sub cod
1	Disoccupati e loro familiari a carico, appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo inferiore a 8.263,31 €, incrementato fino a 11.362,05 € in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516,46 € per ogni figlio a carico	E	02
2	Titolari di assegno (ex pensione) sociale e loro familiari a carico (art. 8 comma 16 legge 537/93 e s.m.e.i.)	E	03
3	Titolari di pensioni al minimo, di età superiore a sessant'anni e loro familiari a carico, appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo inferiore a 8.263,31 €, incrementato fino a 11.362,05 € in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516,46 € per ogni figlio a carico	E	04
4	Soggetti appartenenti ad un nucleo familiare con reddito ISEE non superiore ad euro 10.000	E	05

<i>Ferretti 10 S.r.l.</i> <i>Via Jacopo Ferretti 10/12</i> 00137 Roma <i>telefax: 06-8274945</i> <i>e-mail: ferretti10_2008@libero.it</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 4 del 18/12/2018
		Pag. 24 di 35

STANDARDS DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

Il centro è costantemente impegnato a raggiungere, nell'espletamento dell'attività e nell'erogazione delle prestazioni, alti livelli qualitativi per gli utenti e i loro familiari.

Il Centro si è dotato di un Manuale del Sistema Qualità dove sono chiaramente indicati tutti gli aspetti della sua attività istituzionale.

La Direzione ha definito e documentato attraverso le procedure aziendali, la propria "politica della qualità" con **i relativi obiettivi ed i conseguenti piani di miglioramento**.

L'obiettivo primario è la completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative del cliente e quindi di garantire in ogni circostanza l'appropriatezza e l'efficacia delle prestazioni erogate

L'impegno profuso dalla nostra azienda e dalla sua organizzazione al fine di perseguire tale obiettivo è assicurato attraverso:

- Una chiara definizione dei compiti e delle responsabilità a tutti i livelli;
- La fattiva partecipazione di tutti i collaboratori;
- La piena consapevolezza di tutti i collaboratori di essere parte integrante e attiva dell'azienda;
- La definizione di adeguate e dettagliate procedure indicanti le metodiche di attuazione dei processi gestionali ed operativi;
- La formazione continua a tutti i livelli
- Il monitoraggio costante della qualità del servizio erogato ai fini del continuo miglioramento delle prestazioni
- L'attuazione di adeguate Azioni Preventive e Correttive per anticipare, individuare e risolvere eventuali problemi legati ai disservizi.

La politica della qualità dell'Azienda viene formalizzata in uno specifico documento fornito a tutto il personale e agli utenti, per garantire la sua diffusione e comprensione a tutti i livelli gerarchici.

A supporto e ad integrazione dell'attività espletata dalla struttura, la Direzione si avvale della collaborazione e del confronto con gli Organi di tutela del paziente, ai quali ogni cittadino può rivolgersi per ottenere un supporto pratico ed assistenziale nella gestione dei rapporti con le strutture sanitarie pubbliche e private.

<i>Ferretti 10 S.r.l.</i> <i>Via Jacopo Ferretti 10/12</i> <i>00137 Roma</i> <i>telefax: 06-8274945</i> <i>e-mail: ferretti10_2008@libero.it</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3 del 10/07/2012
		Pag. 25 di 35

Per qualunque esigenza, Lei stesso può rivolgersi alle seguenti strutture:

TRIBUNALE DEI DIRITTI DEL MALATO - REGIONE LAZIO				
Sezione di Roma				
- c/o Ospedale San Camillo Circonvallazione Gianicolense, 87 00152 Roma Tel. 06 58704579 Resp. Gigliola De Santis martedì, mercoledì, giovedì 10.00 - 13.00 - c/o Centro Oftalmico Piazzale degli Eroi, 11 00136 Roma Tel. 06 68352622, 06 39738607 Resp. Iolanda Quinti giovedì 10.30 - 12.30 - c/o Ospedale Sandro Pertini Via dei Monti Tiburtini, 385 00157 Roma Tel. 06 41433372 Resp. Silvana Ferrari mercoledì 9.30 - 12.00 venerdì 9.30 -12.00	c/o Ospedale San Filippo Neri - I piano Via Martinotti, 20 00135 Roma Tel. 06 33062422 giovedì 10.00 - 12.00 c/o Ospedale Forlanini - Atrio I Via Portuense, 332 00149 Roma Tel. 06 55181-55182415 martedì, giovedì 10.30 - 12.30 c/o Policlinico Umberto I Viale del Policlinico 00161 Roma Tel. 06 49970286 Coord. Giorgio Chinigò lunedì, martedì, giovedì 10.00 - 12.00 c/o Sant'Eugenio Piazzale dell'Umanesimo, 10 00144 Roma Tel. 06 5912802,	c/o San Giovanni Via Amba Aradam, 2 00184 Roma Tel. 06 77055237, 06 77055921, 06 77055280, 06 70474579 Resp. Fulvio Paglia lunedì e venerdì 16.00 - 18.00 martedì e giovedì 10.00 - 12.00 c/o Ospedale Santo Spirito Lungotevere in Sassia, 1 00193 Roma Tel. 06 6875264, 06 6875264 martedì, giovedì 9,30-12 c/o Ospedale San Giacomo Via Canova 00187 Roma Tel. 06 36266459 lunedì, mercoledì 10.00 - 12.00	c/o Poliambulatorio Mirti Piazza dei Mirti, 45 00171 Roma Tel. 06 41601880 Resp. Romano Balducci lunedì, mercoledì, venerdì 10.00 - 12.00 Tel. 06 68354553, 0661565142 Poliambulatorio Boccea Via Cossombrato, 34 00166 Roma E-mail andreabott@tiscalinet.it Sede Comitato di quartiere: via Morsasco, 9 Tel./Fax 06 61565142 mercoledì 10.00 - 12.00 Villa San Pietro Via Cassia, 600 00189 Roma Tel. 06 3312354 Resp. Luciano Montebello martedì 10.00 - 12.00	c/o Poliambulatorio Bresadola Via G. Bresadola, 56 00171 Roma Tel. 06 41434811, 0621800930 martedì, giovedì, venerdì 16.00 - 18.00 c/o Villa Betania 00100 Roma Tel. 06 39900210 mercoledì 10.00 - 12.00 c/o Ospedale Spallanzani Via Portuense, 292 00149 Roma Tel. 06 58704579 (S.Camillo) Resp. Gigliola De Santis martedì, giovedì 10.00 - 13.00

<i>Ferretti 10 S.r.l.</i> <i>Via Jacopo Ferretti 10/12</i> <i>00137 Roma</i> <i>telefax: 06-8274945</i> <i>e-mail: ferretti10_2008@libero.it</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3 del 10/07/2012
		Pag. 26 di 35

	065912802 Resp. Gina Silvestri martedì, giovedì 10.00 - 12.00		mercoledì, venerdì 15-17	
Sezione di Viterbo	Sezione di Frosinone	Sezione di Ciampino	Sezione di Fiumicino	Sezione di Ostia
c/o Nuovo Ospedale Belcolle Strada San Martinese 01100 Viterbo Tel. 0761 339351, 0761 228234 (direzione sanitaria) martedì e sabato 9.30 - 12.00 giovedì 16.30 - 18.00	c/o Ospedale Civile Umberto I Viale Mazzini 03100 Frosinone Tel. 0775 207342, 0775 210410 Resp. Anna Piersanti lunedì 16.30 - 18.30 venerdì 10.00 - 12.00	Via Dalmazia, 13 00043 Ciampino (RM) Tel. 06 7915275, 06 6690146 E-mail luigi.amarante@tiscalinet.it martedì 17.00 - 19.00	Via Federico Martinengo, 46 00054 Fiumicino (RM) Tel. 06 6582344, 06 6580774 Resp. Stella Zaso lunedì, venerdì 9.30 - 11.00	c/o Ospedale G.B. Grassi Via Passeroni, 38 00122 Ostia (RM) Tel. 06 56482074, 06 5664180 (ospedale) Resp. Rossana Chigiotti martedì, giovedì 10.00 - 12.00
Sezione di Sora	Sezione di Bracciano	Sezione di Rieti	Sezione di Latina	Sezione di Gaeta
c/o Ospedale Civile SS.Trinità Via S. Marciano 03039 Sora (FR) Resp. Silvio Rea lunedì 10.30 - 12.00	c/o Ospedale Civile Via delle Coste 00062 Bracciano (RM) Tel. 06 99890223 Resp. Anna Radicioni martedì, giovedì 10.00 - 12.30	c/o Ospedale De Lellis Viale Baroni 02100 Rieti Tel. 0746 278439, 0746 278439 E-mail tdmrieti@tiscalinet.it , tdm_rieti@hotmail.com Resp. Gabriella Rinaldi lunedì/sabato 10.30 - 12.00 mercoledì 17.00 - 19.00	Centro per i diritti del malato "Giampiero Fanelli" c/o Ospedale civile Santa Maria Goretti Via Canova, s.n. 04100 Latina Tel. 0773 655010, 0773 655010 E-mail cittadinanzattivalto@libero.it Resp. Gianna Sangiorgi mercoledì 18.30 - 20.00 giovedì 10.30 - 13.00 sabato 10.00 - 13.30	c/o Ospedale Civile di Liegro Via Litoranea - Contrada Cappuccini 04024 Gaeta (LT) Tel. 0771 779207 Resp. Annamaria Colarullo lunedì, mercoledì, venerdì 10.00 - 12.00 giovedì 15.00 - 17.00

<i>Ferretti 10 S.r.l.</i> <i>Via Jacopo Ferretti 10/12</i> 00137 Roma <i>telefax: 06-8274945</i> <i>e-mail: ferretti10_2008@libero.it</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3 del 10/07/2012
		Pag. 27 di 35

Sezione di Cassino	Sezione di Grottaferrata	Sezione di Alatri	Sezione di Palestrina	Sezione di Pontecorvo
c/o Ospedale De Bosis Via Di Blasio 03043 Cassino (FR) Tel. 0776 22216, 312048	Via Verdi, 1 00046 Grottaferrata (RM) E-mail tdmgrottaferrata@interfree.it , tdmgrottaferrata@katamail.com Resp. Carla Ghislanzoni mercoledì, 16.00 - 18.00	c/o Ospedale San Benedetto loc. Chiappitto 03011 Alatri (FR) Tel. 0775442161 Resp. Amerigo Rossi martedì 15.30 - 20.00	Via Pedemontana, 36 00036 Palestrina (RM) Tel. 06 95322601, 06 95322601 Resp. Renata Pompili lunedì 9.00 - 12.00 venerdì 16.00 - 17.30	c/o Ospedale Pontecorvo Via Ospedale, 38 03037 Pontecorvo (FR) Tel. 07767691 E-mail g23456@libero.it , bathcb@tin.it lunedì mattina
Sezione di Pomezia	Sezione di Ceprano	Sezione di Terracina (LT)	Sezione di Civitacastellana	Sezione di Tarquinia
c/o Camera del Lavoro Via La Marmora, 32 Pomezia (RM) Tel. 0691601196 - 91602396 lunedì, mercoledì, venerdì 9.30 - 11.30	Via Regina Margherita, 4 03024 Ceprano (FR) Tel. 077594010 lunedì/venerdì 8.00 - 10.00	Resp. Pasquale Chiocca lunedì, venerdì 8.30 - 13.00, 16.00 - 19.30	Via Ferretti, 169 01023 Civitacastellana (VT) Tel. 0761592246 martedì, giovedì 15.00 - 19.30	- c/o Ospedale Viale Igea, 1 01016 Tarquinia (VT) Tel. 0776846357 lunedì/venerdì 10.00 - 11.30

<i>Ferretti 10 S.r.l.</i> <i>Via Jacopo Ferretti 10/12</i> <i>00137 Roma</i> <i>telefax: 06-8274945</i> <i>e-mail: ferretti10_2008@libero.it</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3 del 10/07/2012
		Pag. 28 di 35

STANDARDS DI QUALITÀ GENERALI

La Direzione Aziendale definisce i fattori di qualità del servizio, gli indicatori e gli standards che devono essere perseguiti nell'esecuzione delle prestazioni.

Nella presente Carta dei Servizi sono esplicitati gli impegni che il nostro Centro assume nei confronti degli utenti in conformità alla vigente normativa nazionale e regionale, sono dunque adottati i 14 diritti dei pazienti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. prevenzione
2. accesso garantito per tutti
3. informazione
4. consenso informato
5. libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari
6. privacy e confidenzialità
7. rispetto del tempo del paziente
8. individuazione di standard di qualità
9. sicurezza dei trattamenti sanitari
10. innovazione e costante adeguamento
11. iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari
12. personalizzazione del trattamento
13. sistema del reclamo
14. procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi.

Alla luce di tali principi vengono individuati i seguenti fattori di qualità per la realizzazione di un sistematico monitoraggio e per ognuno dei quali vanno individuati gli indicatori e fissati gli standards.

<i>Ferretti 10 S.r.l.</i> <i>Via Jacopo Ferretti 10/12</i> <i>00137 Roma</i> <i>telefax: 06-8274945</i> <i>e-mail: ferretti10_2008@libero.it</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3 del 10/07/2012
		Pag. 29 di 35

Standards per l'orientamento, l'accoglienza, l'erogazione delle prestazioni e l'informazione sui servizi

- **Disponibilità di una segnaletica interna**

Il centro dispone di una segnaletica chiara e comprensibile per orientare gli utenti all'interno della struttura che ospita i servizi **ed adotta una procedura per la mobilitazione attiva e passiva degli utenti**

- **Disponibilità di informazioni scritte sui requisiti di accesso e documenti necessari**

Al momento del primo accesso all'utente viene richiesto il consenso al trattamento dei dati personali attraverso apposito modulo, previa lettura dell'informativa prevista dal Regolamento UE 679/2016. Dopo l'accettazione sanitaria, in caso di parere favorevole alla presa in carico, all'utente viene richiesto il consenso informato.

- **Tempo di risposta al reclamo**

Il centro provvederà a rispondere al reclamo entro 30 giorni dal momento del ricevimento.

Standards per la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento

- **Rispetto della normativa della privacy**

Il centro nello svolgimento delle proprie attività garantisce il rispetto del diritto alla riservatezza del cittadino ai sensi del Regolamento UE 679/2016.

- **Accesso organizzazioni di volontariato**

La struttura dà possibilità di accesso alle organizzazioni di volontariato e di servizi sociali se richiesto

<i>Ferretti 10 S.r.l.</i> <i>Via Jacopo Ferretti 10/12</i> <i>00137 Roma</i> <i>telefax: 06-8274945</i> <i>e-mail: ferretti10_2008@libero.it</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3 del 10/07/2012
		Pag. 30 di 35

- **Condivisione del progetto riabilitativo con il paziente e/o con la famiglia**

Il progetto riabilitativo individuale tiene conto in maniera globale dei bisogni, delle preferenze del paziente (e/o dei suoi familiari, quando è necessario), delle sue menomazioni, disabilità e, soprattutto, delle abilità residue e recuperabili, oltre che dei suoi fattori ambientali, contestuali e personali. Tale progetto è condiviso con il paziente e/o con la famiglia.

Standards per le relazioni col personale

- **Riconoscibilità degli operatori, assegnazione case manager**

Il centro assicura l'identificazione del personale mediante tesserino di riconoscimento posto in maniera facilmente visibile, **è comunque assegnato un case manager (Referente) a tutti i pazienti che si individua nel terapeuta assegnato.**

Standards per la completezza e chiarezza dell'informazione sanitaria

- L'utente è costantemente informato sull'esito della terapia intrapresa.

Standards per la professionalità degli operatori

- **Rispetto dei requisiti previsti dalle leggi**

Il centro garantisce che il personale in servizio è in possesso dei requisiti culturali e professionali richiesti dalla legge per lo svolgimento delle proprie funzioni.

- **Formazione continua degli operatori**

<i>Ferretti 10 S.r.l.</i> <i>Via Jacopo Ferretti 10/12</i> <i>00137 Roma</i> <i>telefax: 06-8274945</i> <i>e-mail: ferretti10_2008@libero.it</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3 del 10/07/2012
		Pag. 31 di 35

Il centro assicura la formazione professionale e l'aggiornamento dei propri operatori predisponendo un piano formativo annuale.

Comfort e pulizia delle strutture

- **Comfort**

Il centro è dotato di spazi adeguati e comodi per le sale di attesa, di distributori automatici di acqua

- **Igiene degli ambienti**

La pulizia delle stanze, dei servizi igienici e dei luoghi di soggiorno viene assicurata mediante procedura di sanificazione consegnata agli addetti alle pulizie e revisionata periodicamente.

<i>Ferretti 10 S.r.l.</i> <i>Via Jacopo Ferretti 10/12</i> <i>00137 Roma</i> <i>telefax: 06-8274945</i> <i>e-mail: ferretti10_2008@libero.it</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3 del 10/07/2012
		Pag. 32 di 35

STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI

RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE

- **Tempo di attesa per la prima visita dal momento della prenotazione.**

I pazienti e/o la famiglia possono contattare il centro di persona o telefonicamente. Le richieste sono accolte e vagliate in prima istanza dalla segreteria di accettazione, che provvede a verificare l'esistenza o meno dei requisiti prescritti ed in caso positivo provvede a prenotare la prima visita (accettazione sanitaria) che sarà effettuata entro un tempo medio di attesa non superiore ai **15** giorni. Attesa variabile secondo la disponibilità degli appuntamenti.

- **Comunicazione esito prima visita ed inizio trattamento.**

I risultati della prima visita sono immediatamente comunicati al paziente così come l'inizio del trattamento in caso di immediata disponibilità di posti, tenendo conto della capacità operativa imposta dalla ASL. In caso contrario la segreteria provvede all'iscrizione del nominativo nella lista di attesa. All'inizio del trattamento il medico responsabile affida il paziente ad un riabilitatore che sarà il responsabile del percorso assistenziale.

- **Assistenza sanitaria.**

Per l'intero orario di apertura del centro viene garantita da personale medico e riabilitativo un'adeguata assistenza sanitaria ed il monitoraggio continuo della malattia e della disabilità.

<i>Ferretti 10 S.r.l.</i> <i>Via Jacopo Ferretti 10/12</i> <i>00137 Roma</i> <i>telefax: 06-8274945</i> <i>e-mail: ferretti10_2008@libero.it</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3 del 10/07/2012
		Pag. 33 di 35

- **Disponibilità della cartella o di altra documentazione sanitaria**

Durante il periodo di presa in carico o all'atto della dimissione o successivamente può essere richiesta, alla Direzione Medica e/o ai Medici Responsabili, copia della cartella o di altra documentazione sanitaria mediante richiesta scritta (il modulo è disponibile presso la segreteria). Quanto richiesto è rilasciato entro **15** giorni.

- **Visita Fisiatrica finale**

Alla fine del trattamento l'assistito può effettuare una visita fisiatrica finale dalla quale possono scaturire ulteriori indicazioni e consigli per il prosieguo delle cure.

- **Rilascio certificati carattere amministrativo**

Tutte le certificazioni di carattere amministrativo vengono rilasciate entro 15 giorni dalla data della richiesta scritta.

- **Pulizia ambulatori medici, box di terapia, palestre**

La pulizia di ambulatori medici, box di terapia e di palestre viene assicurata quotidianamente. La pulizia dei servizi igienici destinati ai pazienti viene assicurata più volte nella stessa giornata.

- **Pulizia materiale riabilitativo, lettini**

Il cambio del lenzuolo che ricopre il lettino di terapia viene assicurata ad ogni paziente. Quotidianamente viene assicurata la pulizia del materiale riabilitativo specifico. Per esigenze particolari si provvede anche più volte al giorno.

<i>Ferretti 10 S.r.l.</i> <i>Via Jacopo Ferretti 10/12</i> <i>00137 Roma</i> <i>telefax: 06-8274945</i> <i>e-mail: ferretti10_2008@libero.it</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3 del 10/07/2012
		Pag. 34 di 35

MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE, TUTELA E VERIFICA

MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA

La Direzione del Centro valuta l'efficacia e l'efficienza dei propri processi mediante indicatori stabiliti al fine di valutare su basi di fatto le possibilità di miglioramento in linea con la politica e gli obiettivi strategici dell'azienda.

Strumenti di indirizzo e di verifica degli obiettivi prefissati sono:

- Le Verifiche Ispettive Interne ed Esterne a carattere Sanitario e Gestionale
- Monitoraggio dei reclami
- Monitoraggio dei questionari di soddisfazione
- Monitoraggio dei tempi di attesa
- Monitoraggio interventi di manutenzione straordinaria sulle apparecchiature del centro
- Il Piano di formazione annuale
- Monitoraggio delle scale di valutazione somministrate ai pazienti
- Monitoraggio dei risultati raggiunti in campo terapeutico

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 disponibile in accettazione;
- lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione o consegnata a mano in accettazione;
- presentandosi direttamente in Direzione, 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 con i responsabili dei servizi interessati e fornisce al reclamante una risposta entro 30 giorni.

<i>Ferretti 10 S.r.l.</i> <i>Via Jacopo Ferretti 10/12</i> <i>00137 Roma</i> <i>telefax: 06-8274945</i> <i>e-mail: ferretti10_2008@libero.it</i>	CARTA DEI SERVIZI	Rev. 3 del 10/07/2012
		Pag. 35 di 35

Inoltre il centro ha individuato come fattori fondamentali della qualità dei servizi erogati il monitoraggio del livello di soddisfazione dei propri utenti e delle loro famiglie e del livello di soddisfazione degli operatori nello svolgere il loro lavoro (in particolare del personale di riabilitazione in quanto in rapporto quotidiano con gli utenti) per evidenziare gli aspetti critici dei servizi offerti in modo da avviare tempestivamente le necessarie azioni di garanzia della qualità.

Il centro sottopone agli utenti ed alle loro famiglie un questionario per la valutazione dei servizi offerti ed agli operatori un questionario per la rilevazione del clima interno all'organizzazione.

Sulla base delle risposte, la Direzione si impegna ad apportare correzioni alle eventuali fonti di insoddisfazione degli utenti.

MECCANISMI DI PARTECIPAZIONE

La funzione di partecipazione viene realizzata, oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, anche attraverso:

- Concessione di spazi che consentano alle associazioni di volontariato, se richiesto, di poter partecipare a momenti istituzionali e di indirizzo del Centro;
- Rilevazione del gradimento, da parte dell'utenza, della prestazione sanitaria prendendo in esame, in particolare, la qualità dei rapporti con il personale, la puntualità dell'esecuzione della prestazione, il comfort offerto;
- Possibilità di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità del servizio offerto.
- Attivazione di una commissione mista conciliativa per l'esame congiunto da parte del Centro e delle associazioni di volontariato delle circostanze che hanno determinato il disservizio.

La Carta dei Servizi sarà distribuita agli utenti ed agli operatori del centro e sarà oggetto di continue iniziative di diffusione ad ampio spettro.