

CARTA DEI SERVIZI

TORI & CENTAURI SRL

Poliambulatorio Specialistico Privato

Medicina Fisica e Riabilitazione in corso di
accreditamento

Sede Operativa Via di Torrenova, n. 237 – 00133 Roma


P. IVA e C.F. 10854281002



Titolare del Documento

	<p>TORI & CENTAURI SRL</p>
	<p>Sede Legale Via Arno, n. 2 – 00198 Sede Operativa Via di Torrenova, n. 237 – 00133 Roma P. IVA e C.F. 10854281002 Tel. (+39) 06 45421532 info@centromedicocentauri.com - PEC: toriecentaurisrl@legalmail.it Sito: www.centromedicocentauri.com</p>

Redatto in collaborazione con il Gruppo Ecosafety

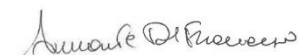
	<p>Sistemi di Gestione Aziendale per la Sicurezza sul Lavoro, la Qualità e l'Ambiente. Via di Tor Vergata, N.440/B- 00133 Roma C.F e P.IVA 11316101002 Tel. 06.7900551 - 06.94288371 - Fax 06.94792248 www.gruppoecosafety.it</p>
---	---

Rev. Ed	Motivazione	Data
1.3	Rimissione	20.02.2024

Timbro e Firma R. Legale



Firma del DS



Il presente documento contiene informazioni e dati di TORI & CENTAURI SRL. Pertanto, documento e contenuti non sono divulgabili in nessuna forma senza esplicito consenso da parte del titolare.

PREMESSA	4
SEZIONE PRIMA	5
Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali	5
La Struttura	5
l'Organizzazione	6
Principi Fondamentali	7
Obiettivi della Società	9
Vision, Mission	9
SEZIONE SECONDA	11
Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati	11
Tipologia di prestazioni Erogate	12
Modalità di Prenotazione ed Erogazioni dei Servizi	16
Presa in Carico del Paziente	17
L'accettazione Settore FKT	17
Il Percorso Terapeutico	17
Le Dimissioni del Paziente	18
Trasparenza nelle Prenotazioni	18
Pagamento delle prestazioni	18
Prestazioni	19
Standard di qualità, impegni e programmi	19
Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativi	19
SEZIONE QUARTA	20
Meccanismi di tutela e di verifica	20

PREMESSA

Gentile utente,

La Carta dei Servizi è lo strumento di Comunicazione tra il Paziente ed il Centro, in quanto ha l'intento di far conoscere le attività ed i servizi messi a disposizione dal Centro e le modalità per accedervi. La Carta dei servizi rappresenta anche l'impegno ad assistere, con competenza, professionalità ed efficienza, coloro che si rivolgono al nostro Centro per offrire un'informazione completa e dettagliata sulle prestazioni erogate.

Il Centro attraverso la Carta dei Servizi vuole rispondere alle raccomandazioni dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari", nonché dal Decreto del Commissario ad Acta del 6 ottobre 2014, n. U00311 "Linee guida per l'elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio" con l'intento di fornire al Paziente un valido strumento per ottenere un efficace intervento assistenziale e garantire il rispetto di impegni precisi relativamente alla qualità ed alla quantità dei servizi erogati dal Centro.

L'attenzione alla cura del paziente è prioritaria nel definire le scelte organizzative, tecnologiche e strutturali del Centro, nella convinzione che si possano migliorare ancora tali aspetti grazie alla partecipazione ed alla collaborazione di quanti, leggendo questo documento, vorranno segnalarci difficoltà oggettive percepite.

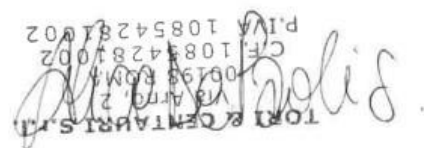
Questa Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata anche con i suggerimenti, proposte, modifiche ed integrazioni che Lei e gli altri utenti siete invitati a presentare in qualunque momento.

A tal fine La invitiamo a compilare, in modo anonimo, il questionario sul "Grado di soddisfazione dell'Utente" che Le verrà periodicamente consegnato dagli addetti alla segreteria. Potrà così esprimere il suo giudizio e proporre le Sue osservazioni sui servizi offerti. Ogni Sua indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle Sue attese ed esigenze.

Inoltre, per segnalarci disfunzioni o reclami può rivolgersi al personale in servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento.

Copia della Carta dei Servizi può essere trasmessa ad associazioni che rappresentano i Cittadini Pazienti che operano nel territorio.

Cordialmente l'Amministratore Unico



TORI & CENTAURI S.R.L.
00199 ROMA
Via Anagnina, 2
00199 ROMA
C.F. 10844281002
P.I.A. 108544281002

SEZIONE PRIMA**Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali**

Il Centro Medico Centauri ha Sede Legale in Via Arno, n. 2 – 00198 e Sede Operativa Via di Torrenova, n. 237 – 00133 Roma. Il presidio gestito dalla società Tori e Centauri Srl nasce nel 2010 dall'esperienza pluriennale e dalla competenza in ambito riabilitativo dei due soci fondatori che, già nel 2000, univano le proprie risorse professionali per creare il Centro.

L'obiettivo è creare e far crescere uno standard di assistenza sanitaria integrativa. Si utilizzano terapie tradizionali e complementari per la salute, la guarigione e il benessere generali. La Struttura è specializzata nel campo sanitario della riabilitazione, più specificatamente trattasi di un centro di recupero e rieducazione funzionale accreditato con Delibera Giunta Regionale n.207 del 22/05/2023 ed è autorizzato con Determina n. 408882 del 03.03.2020.

Il Rappresentante Legale del "Centro" è la Dott.ssa Alice De Paolis.

Il Direttore Sanitario è la Dott.ssa De Francesco Annarita, Medico chirurgo specializzata in Scienze della Nutrizione, iscritta all'ordine di Roma con n. 49712.

Il Direttore Tecnico di FKT è il Dott. Carozza Piero, Medico chirurgo specializzato in Fisiatria e Riabilitazione, iscritto all'ordine di Chieti con n. 5451.

La Direzione ha anche adottato un Sistema della Qualità e si impone un rigoroso rispetto di tutta la normativa cogente che interessa le attività del Centro.

La Struttura

Il Centro Medico Centauri è ubicato al piano terra di una struttura residenziale. La struttura ha una superficie di circa 160 m2.

Nella struttura le barriere architettoniche esistenti sono state superate, la porta di accesso non presenta ostacoli, e sono presenti servizi per disabili.

Nella sede sono disponibili sale per la terapia, le visite specialistiche, locali dedicati alla branca di diagnostica per immagini, una reception, sala di aspetto, ufficio per la direzione, spogliatoi divisi tra uomini e donne e bagni per utenti/disabili e personale. La sala di aspetto è predisposta per un picco massimo di 10 persone.

Il Presidio soddisfa inoltre i requisiti strutturali previsti dalle norme vigenti per ciò che riguarda la messa a norma degli impianti elettrici, la piena applicazione della Legge 81/08 e successive modifiche, l'abbattimento delle barriere architettoniche, lo smaltimento dei rifiuti speciali, la pulizia ed il comfort dei locali.

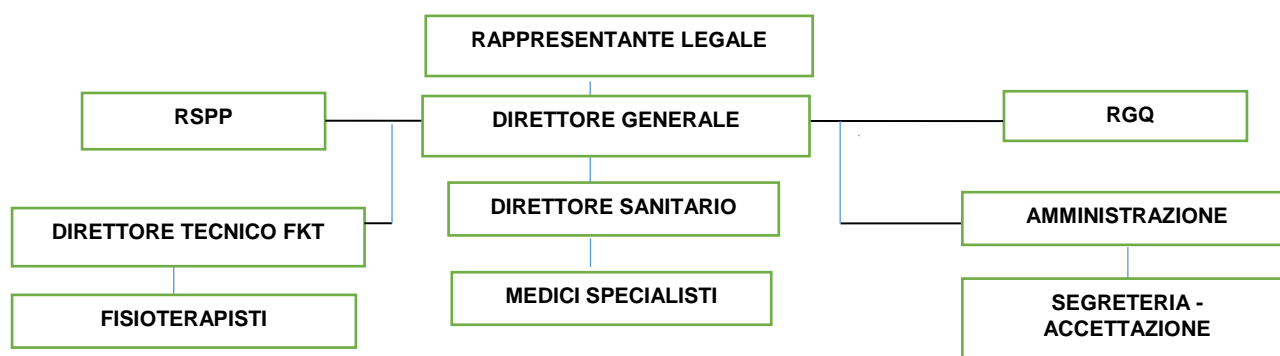
La struttura è dotata di moderne attrezzature per l'erogazione delle prestazioni, persegue una politica di costante miglioramento delle stesse, di adattamento a tutte le più moderne tecnologie nonché al

controllo di efficienza e a tutte le revisioni periodiche previste per legge e/o consigliate dalle ditte costruttrici.

Il personale impiegato è addestrato all'utilizzo delle apparecchiature presenti in struttura e partecipa a corsi interni di aggiornamento ogni qualvolta l'acquisizione di nuove apparecchiature tecnologicamente più avanzate lo richieda.

l'Organizzazione

La nostra Organizzazione è così rappresentata¹:



¹Per l'elenco completo del personale in servizio vedere l'allegato 1 a questo documento.

L'Amministratore Unico del Centro vigila sulla gestione dell'attività svolta dal Direttore Sanitario/Tecnico.

Compito dell'Amministratore Unico è quello di: effettuare monitoraggi e misurazioni di processo; determinare le strategie e le politiche commerciali, determinare gli obiettivi ed i requisiti delle offerte, stabilire il budget di investimento, supervisionare gli affari generali e finanziari, definire i requisiti del servizio offerto; sovrintendere e gestire l'area Amministrazione/Segreteria.

E' inoltre preposto alla gestione rapporti con gli Enti ed alla gestione del **personale dei settori amministrativi e di segreteria**.

Il Direttore Sanitario vigila sulle attività sanitarie della struttura, il controllo dei dipendenti e/o collaboratori del settore sanitario affinché seguano le indicazioni terapeutiche, individua e propone corsi di formazione e nuove tecnologie da inserire nei processi lavorativi; sovrintende alla ricerca di personale tecnico e medico.

Il Direttore Tecnico vigila sulle attività sanitarie della branca, il controllo dei dipendenti e/o collaboratori del settore sanitario affinché seguano le indicazioni terapeutiche, individua e propone corsi di formazione e nuove tecnologie da inserire nei processi lavorativi; sovrintende alla ricerca di personale tecnico e medico.

Tutte le branche specialistiche hanno un proprio Responsabile.

Il **personale sanitario, medico e non**, in base al proprio profilo professionale, è responsabile della attuazione delle prestazioni affidategli, questi utilizzano gli stessi protocolli, linee guida e schede tecniche al fine di standardizzare i processi e garantire, oltre ad un trattamento personalizzato anche uno standard qualitativo che rientri nelle norme cogenti e negli standard di qualità che il Centro persegue.

Principi Fondamentali

La presente Carta dei Servizi, in riferimento alle linee guida ministeriali n.2/95, si ispira ai seguenti principi fondamentali:

Uguaglianza e rispetto: l'erogazione del servizio è ispirata ad un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo non significa uniformità degli interventi ma, viceversa, che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascuno. Ogni intervento è gestito con rispetto per la dignità della persona e delle specificità individuali, senza distinzioni d'etnia, sesso, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche.

Imparzialità ed obiettività: ogni persona che presta un servizio all'interno del Centro opera con imparzialità, obiettività, giustizia al fine di garantire un'adequata assistenza.

Continuità: l'organizzazione assicura la continuità del servizio mediante la predisposizione di turni di lavoro che garantiscano adeguati livelli di assistenza nell'arco delle ore per cui è in funzione il Centro. Eventuali interruzioni sono espressamente regolate dalla normativa di settore per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto di scelta: ogni persona, qualunque sia la propria condizione di salute, ha diritto di vedere riconosciuta e promossa la propria autonomia. Il paziente ha il diritto di scelta della struttura che ritiene possa soddisfare al meglio le proprie esigenze secondo le normative vigenti.

Partecipazione: Il Centro garantisce al paziente una corretta, chiara e completa informazione relativamente alla partecipazione alle prestazioni del servizio; il Paziente può rendersi partecipe del miglioramento continuo del Centro, compilando, ad esempio, il modulo "Valutazione soddisfazione del Cliente", che viene sottoposto ai Pazienti, per poi essere consegnato, compilato, in Accettazione.

Efficacia ed efficienza: sono garantite dall'implementazione del Sistema della Qualità orientato a determinare un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, le attività svolte ed i risultati ottenuti.

Informazione: l'assistenza al Paziente viene esplicitata tramite: le informazioni verbali e cartacee trasmesse dal Personale di Accettazione, dal Direttore Sanitario/Tecnico, dai medici specialisti e tecnici; la consegna di documentazione d'informativa specialistica; il sito Internet ed i cartelli pubblicitari.

Accoglienza: l'Accesso alla struttura è favorito dalla disponibilità del Personale in Accoglienza, sempre presente in struttura, dalla Sala di attesa provvista degli spazi necessari per garantire il rispetto della Privacy e dei bisogni del Paziente.

Tutela: la Tutela dei Diritti del Paziente è garantita dal rispetto delle Procedure, delle Istruzioni Operative e dei Regolamenti definiti nel Sistema della Qualità, nonché dai rispettivi meccanismi di controllo e supervisione messi in atto, ponendo particolare attenzione alla sicurezza del paziente, attraverso la prevenzione del rischio clinico ed alle procedure relative alla Privacy.

Standard di Qualità: La Qualità dei servizi erogati dal Centro è assicurata dalla definizione di standard qualitativi contenuti nella ISO 9001, normativa a cui si conforma l'attività del Centro, nonché dai requisiti autorizzativi, relativamente all'ottenimento dell'autorizzazione sanitaria. La garanzia del rispetto di tali standard scaturisce dagli audit a cui il Centro è sottoposto.

La Direzione del **CENTRO** si è impegnata ad adottare la “**Carta dei Diritti del Paziente Internazionale**” di seguito riportata in sintesi.

Diritto alla vita Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, ecc.).

Diritto di cura ed assistenza Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

Diritto di difesa Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante.

Diritto di prevenzione Ad ogni persona devono essere assicurati, quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

Diritto di parola e di ascolto Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.

Diritto di informazione Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

Diritto di partecipazione Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stesso (in base alle proprie capacità cognitive).

Diritto alla critica Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

Diritto al rispetto e al pudore Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

Diritto di pensiero e di religione Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

Diritti dei Pazienti

L'organizzazione assicura:

- **Il Diritto All'informazione-Consenso Informato:** Il Paziente ha diritto ad essere informato sull'iter terapeutico da perseguire, esprimendo la propria volontà ad essere informato, attraverso la sottoscrizione del modulo "Consenso informato". Inoltre, il Paziente ha il diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni, da parte dei medici competenti e dei terapeuti;
- **Il Diritto Alla Riservatezza:** In fase di Accettazione, viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal RUE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali". E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergono durante l'erogazione della prestazione. In nessun caso, vengono fornite informazioni telefoniche. I medici sono autorizzati ad informare solo i referenti autorizzati dal Paziente e dotati di Documento d'Identità.

Obiettivi della Società

Gli obiettivi prefissati nel Riesame della Direzione sono perseguiti mediante i servizi di Visite specialistiche private e Fisiokinesiterapia e Ginnastica Medica (FKT) in regime privato ed in corso di accreditamento.

Tali obiettivi vengono monitorati attraverso gli strumenti informatici di acquisizione dei dati (programma gestionale interno) e grazie alla partecipazione e collaborazione degli utenti e di tutto il personale del Centro.

Vision, Mission

La Visione

La nostra strategia è fare del Centro un riferimento nel proprio bacino di utenza per l'offerta dei servizi di Visite specialistiche private, Prestazioni di Fisiokinesiterapia e Ginnastica Medica (FKT) sia in regime privato che accreditato.

La realizzazione di tale strategia si persegue attraverso i punti sotto citati:

- realizzare utile da reinvestire nelle risorse tecnologiche e umane e strutturali
- raggiungere e mantenere alta la qualità delle prestazioni tecniche
- soddisfare tutte le richieste del cittadino-utente in riferimento alla realtà di Roma, coprendo tutti i tipi di servizi ipotizzabili, attuali e in prospettiva
- eccellere nell'erogazione dei servizi

La Missione

La missione dell'organizzazione trova applicazione nei seguenti standard che perseguiamo per il nostro personale e per i nostri pazienti:

Prestazioni professionali

Un controllo sui processi che assicuri ai nostri pazienti l'appropriatezza del risultato.

Prestazioni di Servizio all'utente

Assicurare gli standard previsti nella Carta dei Servizi e migliorare le prestazioni percepibili dall'utenza in generale.

Risorse Tecnologiche

Rinnovamento della strumentazione per un miglioramento continuo delle prestazioni offerte.

Risorse Umane

Assicurare il continuo mantenimento delle competenze del personale attraverso corsi di formazione ECM per offrire un servizio professionalmente adeguato.

Riconoscimento Istituzionale

Mantenere l'autorizzazione ed ottenere l'accreditamento per la branca di Medicina Fisica e Riabilitazione.

L'Organizzazione sviluppa il proprio impegno nel miglioramento continuo attraverso piani e azioni finalizzate al miglioramento dei servizi, processi e prestazioni attraverso il raggiungimento degli obiettivi misurabili che la struttura si pone ogni anno durante il Riesame della Direzione.

SEZIONE SECONDA**Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati****Dove siamo e come raggiungerci**

Il CENTRO si trova in Via di Torrenova, n. 237 – 00133 Roma, nel quartiere di Torre Angela.

Parcheggio: gratuito sulle strade adiacenti, con possibilità per i portatori di handicap di accedere ad un parcheggio interno privato.

Apertura al Pubblico della segreteria: dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 20.00 -
Il sabato dalle ore 09.00 alle ore 13.00

Apertura al pubblico per le prestazioni: su appuntamento, dal lunedì al venerdì ore 08.30 alle ore 20:00 – il sabato per appuntamento dalle ore 9:00 alle ore 13:00.

Consegna della documentazione sanitaria: può avvenire contestualmente alla prestazione per la specialistica od a richiesta formale dell'utenza, verrà consegnata entro 7 giorni lavorativi.

Servizio informazioni: Tel. (+39) 06 45421532

E-mail info@centromedicocentauri.com - **Sito Web:** Sito: www.centromedicocentauri.com

Possibilità di richiedere informazioni e prenotare online (clicca prenota online) sul sito sopra riportato.

Cartelli e personale bilingue potranno indirizzare l'utenza straniera all'utilizzo dei nostri servizi.

COME RAGGIUNGERCI

Il **CENTRO** è comodamente raggiungibile con mezzi propri e con mezzi pubblici (ATAC), con fermate adiacenti al nostro Centro:

- Linea Atac: linea urbana 053-056 fermata: TORRENOVA

Tipologia di prestazioni Erogate

➤ **POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO PRIVATO**, diretto dalla Dott.ssa De Francesco Annarita, Specializzata in Scienza della nutrizione eroga le seguenti prestazioni specialistiche:

- Allergologia ed Immunologia
- Cardiologia
- Dermatologia e Venereologia
- Pneumologia
- Gastroenterologia
- Ginecologia ed Ostetricia
- Oftalmologia
- Ortopedia e Traumatologia
- Otorinolaringoiatria
- Pediatria
- Malattia dell'apparato respiratorio
- Urologia
- Medicina Fisica e Riabilitativa
- Medicina dello sport
- Medicina Generale
- Neuropsichiatria Infantile
- Geriatria
- Scienza dell'Alimentazione e Dietetica
- Odontoiatria
- Neurologia
- Chirurgia Generale
- Chirurgia Vascolare
- Endocrinologia
- Malattie infettive
- Immunologia
- Reumatologia
- Ematologia

Ogni specialistica ha un Responsabile di Branca (vedi organigramma in bacheca)

Orario prestazioni: su appuntamento, negli orari di apertura del centro.

MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE, in regime privato ed in corso di accreditamento, diretta dal Dott. Carozza Piero, Medico chirurgo specializzato in Fisiatria e Riabilitazione, in specifico:

PRESTAZIONI IN ACCREDITAMENTO

Elettroterapia
Raggi Infrarossi
Mobilizzazioni Vertebrali
Rieducazione Motoria
Magnetoterapia

PRESTAZIONI PRIVATE

Tecar Terapia
Onde d'urto
Laser Terapia
Laser Terapia ad alta potenza
Ipertermia
Elettroterapia Antalgica Diadinamica
Elettroterapia Antalgica Tens
Ionoforesi
Ultrasuoni
Idrokinesi terapia
Pompages articolari e miofasciali
Linfodrenaggi manuali
Massoterapia
Massaggio Connettivale
Trazioni Manuali
Ginnastica Posturale
Osteopatia
Crioultrasuonoterapia

Terapie Accreditate

Elettrostimolazione: questa terapia consente la stimolazione concentrata della muscolatura tramite l'uso di correnti (quelle più indicate sono la corrente faradica, e la corrente ad impulsi regolabili) per il trattamento di molteplici patologie dei tessuti ossei, muscolari, tendinei e dei legamenti. I benefici constatati sono: l'aumento del trofismo della zona trattata, la diminuzione dei processi infiammatori, la migliore ossigenazione dei tessuti e la riduzione delle aderenze.

Infrarossi: l'energia ad infrarossi utilizza l'aria circostante come mezzo di propagazione ed il calore penetra a livello profondo nell'organismo consentendo una temperatura ideale e grandi benefici per la salute. Il calore ad infrarossi può essere applicabile a diversi tipi di malattie: disturbi della circolazione, reumatismi, artrite, artrosi, stiramenti muscolari.

Terapia manuale Ortopedica e mobilizzazioni vertebrali: La terapia manuale agisce partendo da una valutazione dei disordini funzionali dell'organismo per poi porsi, come obiettivo, la riduzione o addirittura l'eliminazione dei disturbi individuati (articolari, viscerali, cranio-sacrali, fasciali). La mobilizzazione vertebrale tende ad eliminare la sintomatologia dolorosa in alcune manifestazioni patologiche della colonna vertebrale e del bacino, come sciatalgie, lombalgie, cervicalgie ecc...

Rieducazione motoria: Terapia del movimento (chinesiterapia), mira a ristabilire la normale funzionalità muscolare, miofasciale, articolare e di coordinazione del movimento di uno o più arti e, di conseguenza, di tutto il corpo. Viene effettuata, in genere, inizialmente in maniera passiva e poi attiva. E' indispensabile in caso di interventi chirurgici a carattere ortopedico, sia come preparazione ad esso che, in seguito, come riabilitazione. Essa risulta inoltre determinante nel trattamento delle patologie a carattere neuro-motorio (Parkinson, sclerosi, ictus, Alzheimer).

Magnetoterapia: consiste nell'irradiazione di un campo magnetico in una zona localizzata, è praticata in seguito ad indicazioni specialistiche di ortopedia, fisioterapia e geriatria.

Terapie Private

Ginnastica posturale: la ginnastica ortopedica corregge i disturbi della colonna vertebrale. Il posturologo segue costantemente i movimenti del paziente intervenendo dove ritiene opportuno.

Linfodrenaggio: favorisce il drenaggio della linfa dalla periferia dell'organismo al cuore consentendo una migliore vascolarizzazione sanguigna. E' indicata per edemi linfostatici estesi, edemi post-traumatici, edemi linfostatici post-operatori, malattie dell'apparato digerente e malattie dermatologiche.

Tecarterapia: è una metodologia che permette di riattivare i naturali processi fisiologici del metabolismo tissutale. Consente di raggiungere i tessuti più in profondità, ha effetti duraturi nel tempo e consente una rapida attenuazione del dolore.

Ultrasuoni: l'ultrasuonoterapia utilizza vibrazioni sonore ad intensità variabile, che penetrano nel tessuto sottocutaneo. Particolarmente indicata per nefriti e sciatalgie.

Elettroterapia antalgica: prevede l'utilizzo dell'energia elettrica a corrente continua e a corrente variabile, TENS (o transcutaneous electrical nerve stimulation) e Diadinamica. La terapia è indicata per affezioni muscolari di tipo infiammatorio e nervoso; la corrente stimola le fibre nervose sottocutanee, provocando una sensazione di formicolio.

Massoterapia: il terapeuta effettua sul paziente manovre specifiche mirate a modificare e regolare la vascolarizzazione cutanea ed il tono muscolare. Ha effetti sul piano biochimico, neurologico e vascolare.

Ionoforesi: si intende l'introduzione di un farmaco nell'organismo attraverso l'epidermide (somministrazione per via transcutanea), utilizzando una corrente continua (corrente galvanica), prodotta da un apposito generatore. Sostanzialmente si potrebbe definire un'iniezione "senza ago". I vantaggi della somministrazione di farmaci con questa modalità sono essenzialmente: evitare la somministrazione per via sistemica (orale, intramuscolare, endovenosa); applicare il farmaco direttamente nella sede corporea interessata dalla patologia; permettere l'introduzione del solo principio attivo, senza veicolanti (eccipienti).

Laserterapia (Light Amplification by the Stimulated Emission of Radiation): il laser è un'emissione di luce ad altissima potenza, e le sue applicazioni dipendono dalla lunghezza

d'onda della sorgente luminosa utilizzata. Nella laserterapia la luce laser viene defocalizzata, per sfruttarne essenzialmente il potente effetto antinfiammatorio ed antidolorifico. La sua azione è benefica per varie patologie, tendiniti, infiammazioni, contratture muscolari, artrosi e postumi traumatici.

Onde d'urto: Le onde d'urto sono onde di pressione (acustiche) prodotte da appositi generatori. Gli effetti dell'Onda d'Urto sono: Effetto Precoce: simpaticoplegia indotta sulle terminazioni nervose vasali con conseguente aumento del letto capillare. Effetto Tardivo: attivazione della Collagenasi 1, enzima responsabile della frammentazione della membrana basale dei vasi che determina la risposta angiogenetica. Azione sul tessuto osseo: rotture delle pellicole che impediscono la rigenerazione del callo osseo (pseudoartrosi). Azione litica sulle microcalcificazioni.

Idrokinesiterapia L'idrokinesiterapia è uno strumento riabilitativo adatto ad ogni tipo di patologia traumatica, fisiatrica, ortopedica, sportiva, neurologica e neuromotoria. Viene utilizzata per la cura delle patologie della colonna vertebrale, per i problemi articolari e muscolari e per tutti gli stati post operatori: spalla, ginocchio, gomito, anca, caviglia.

Crioultrasuonoterapia: La CrioUltrasuonoTerapia è un innovativo trattamento che combina insieme due tecniche terapeutiche di provata efficacia: la **crioterapia** (terapia del freddo) e gli **ultrasuoni**, ottenendo un risultato superiore alle singole terapie.

Gli ultrasuoni creano una emostasi profonda e portano ad una diminuzione dell'infiammazione grazie alla distruzione dei metaboliti tossici, oltre ad un effetto meccanico sulle cellule che penetra in profondità e apporta un'intensa azione lenitiva.

La Crioterapia allo stesso tempo ha un effetto analgesico, antidolorifico e antinfiammatorio.

Combinandole insieme, si ottengono benefici immediati su svariate patologie legate a traumi e stati infiammatori.

Ulteriori informazioni ed opuscoli che illustrano i servizi erogati sono disponibili presso l'Accettazione del Centro.

Orario prestazioni: su appuntamento dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 20.00 orario continuato, e il sabato dalle 9.00 alle 13.00

Il tariffario è richiedibile in visione, in accettazione.

Ulteriori informazioni ed opuscoli che illustrano i servizi erogati sono disponibili presso l'Accettazione del Centro.

Modalità di Prenotazione ed Erogazioni dei Servizi

Settore Fisioterapico in corso di accreditamento:

La prenotazione delle prestazioni è sempre necessaria. Bisogna recarsi al Centro, presso il Desk accettazione dove viene applicato un **protocollo di urgenza** nei casi Post operatori, Post traumatici e di Neurologie gravi.

Documenti Necessari

Per accedere ai servizi ed alle prestazioni erogate dal Centro, è necessario che il Paziente si presenti in struttura con la seguente documentazione:

- Documento d'Identità in corso di validità;
- Tessera Sanitaria;
- Firma del consenso alla Privacy (al momento dell'accettazione il paziente viene informato anche tramite cartelli affissi, ai sensi del D.lgs196/03 e RUE 2016/679, circa il trattamento dei dati sensibili. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy).

Per qualsiasi inconveniente documentabile si prega di rivolgersi al personale di segreteria che potrà predisporre un appuntamento con il responsabile del settore di competenza.

In base alla tipologia di prestazioni, dovrà presentare:

A. PRESTAZIONI ACCREDITATE

- Prescrizione medica o impegnativa (ricetta rosa o dematerializzata) valida (1 anno).

La prescrizione del medico deve contenere le seguenti indicazioni:

- Nome, cognome

- Numero di Tessera sanitaria, con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione.
- Codice Fiscale paziente
- Tipo della prestazione richiesta
- Timbro e firma del medico
- Data
- ICD 9 CM
- Patologia e Diagnosi

B. TERAPIE IN REGIME PRIVATO

- Prescrizione su ricettario bianco con i dati del medico prescrittore.

Per tutte le prestazioni, il Desk Accettazione fornirà tutte le informazioni necessarie al Paziente, al fine di rispondere al meglio alle sue esigenze (es. preparazioni al trattamento).

Visite Specialistiche Private:

Le prenotazioni possono avvenire telefonicamente, attraverso il sito aziendale (form) o di persona presentandosi al desk - accettazione. Il Paziente/Utente concorderà con la segretaria una data, scelta tra le sue disponibilità e quelle del medico prescelto.

Presa in Carico del Paziente**L'accettazione Settore FKT****Settore Fisioterapico:**

Il personale in accettazione verifica la documentazione consegnata dal Paziente ed in base all'inserimento dei dati nel Sistema informatico del Centro "Medinformatica", avviene la programmazione degli appuntamenti con il terapeuta.

Il Percorso Terapeutico

Il paziente è seguito dal medesimo terapeuta per l'intero percorso riabilitativo. Dopo un'accurata analisi della documentazione, il medico fisiatra con il terapeuta pianifica il percorso terapeutico per ottenere il recupero della funzionalità e la riduzione della sofferenza.

In base alle valutazioni iniziali, stilate dal Medico Fisiatra, che hanno definito il percorso terapeutico, il Terapeuta ha la possibilità di stimare i progressi ed i benefici raggiunti. Qualora riscontrasse esiti diversi dalle aspettative iniziali può consultarsi con il Medico Fisiatra al fine di reindirizzare il paziente dal medico di base o specialista che hanno effettuato la prescrizione.

Nel caso in cui il Terapeuta dovesse assentarsi, il Centro applica un protocollo per il passaggio di consegne delle terapie del proprio Paziente al fine di garantire la continuità del percorso terapeutico.

Per i pazienti accreditati: nel caso in cui gli stessi, rifiutino o interrompano il trattamento clinico, per n. 3 sedute consecutive, verranno sospesi e se non fisseranno un nuovo appuntamento per effettuare le rimanenti sedute entro 30 g.g., la loro posizione contabile-amministrativa verrà chiusa, archiviata ed inviata al SIASXL per il rimborso.

Visite Specialistiche Private:

L'accettazione e l'erogazione della prestazione

Visite Private

Il personale in accettazione verifica la prenotazione della visita specialistica attraverso il gestionale "Medinformatica", fa firmare il consenso alla privacy ed a fine visita emette la relativa fattura di pagamento.

Il paziente/utente verrà fatto accomodare in sala di attesa fino alla chiamata con identificativo numerico da parte del medico specialista.

Quest'ultimo stilerà l'anamnesi, grazie anche alla documentazione precedente eventualmente portata dal paziente e, se necessario, farà firmare il consenso alla prestazione e dopo effettuerà la visita, servendosi per giungere ad una diagnosi anche di strumentazione diagnostica.

Le Dimissioni del Paziente

Settore Fisioterapico:

Al termine del ciclo di terapia, il medico fisiatra completa la cartella riabilitativa ambulatoriale, riportando i risultati ottenuti e fornendo al paziente eventuali prescrizioni o raccomandazioni per mantenere e/o migliorare i risultati raggiunti.

Visite Specialistiche Private:

Il medico terminata la visita specialistica congederà il paziente consegnandogli la diagnosi/relazione/prescrizione.

Trasparenza nelle Prenotazioni

Le prenotazioni sono necessarie per tutte le tipologie di prestazioni erogate, la lista di attesa si forma in base alle richieste dell'utenza (un orario particolare, un terapeuta specifico) ed alle eventuali urgenze che hanno la precedenza, in questi casi, i tempi medi di attesa non superano le due settimane.

Comunque, prima della scadenza del ciclo fisioterapico, il paziente che intende proseguire con un ulteriore percorso terapeutico, deve manifestare la propria volontà, prenotando le nuove sedute prima della fine del trattamento in corso, altrimenti, dovrà effettuare una nuova immissione/prenotazione.

Pagamento delle prestazioni

Il pagamento del ticket va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento secondo le tariffe vigenti, fino alla concorrenza dell'importo previsto dalla normativa in atto.

I Pagamenti possono avvenire con: contanti, bonifico, bancomat/carte di credito ed assegni.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

Prestazioni

La struttura effettua le prestazioni dal lunedì al venerdì ore 08.00 – 20.30, il sabato dalle ore 08.00 alle 13.00.

Consegna Documentazione Sanitaria

A richiesta dell'utenza, la documentazione sanitaria può essere ritirata entro 7 giorni lavorativi.

Standard di qualità, impegni e programmi

Fattori e standard di qualità

L'utente che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto attraverso alcuni aspetti (fattori di qualità).

La direzione considera per i propri servizi i seguenti fattori di qualità:

1. Orari e modalità di esecuzione della prestazione
2. Informazioni date al paziente dal personale sanitario od amministrativo

La Direzione, inoltre, ha stabilito degli obiettivi da realizzare (Standard di qualità) importanti per l'utenza:

Indicatori di processo	Standard di qualità fissato
Tempo di attesa in accettazione/erogazione servizio	Da 10 a 15 minuti
Questionario di soddisfazione del Cliente	Percezione della Qualità > 90% ottimale
Rispetto privacy	0 reclami
Confort struttura e umanizzazione	0 reclami

Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativi

Il **CENTRO** garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento degli standard di qualità attraverso una Riesame Annuale che tiene conto dei risultati conseguiti, sia di quelli non raggiunti, analizzando le cause che non ne hanno permesso il raggiungimento.

Il Riesame, condotto dalla Direzione, con la presenza dei Responsabili di funzione, sarà reso noto al personale. Scopo di questo è verificare l'andamento dell'attività del Centro ed il costante miglioramento della stessa.

Annualmente il Centro si impegna ad effettuare, nell'ambito del Riesame:

- un Piano di Miglioramento aziendale in cui, la R. legale sottolinea i criteri specifici che ispirano gli operatori e vengono definiti gli obiettivi da perseguire, conseguenti alla analisi delle richieste. Il Piano di Miglioramento viene monitorato annualmente.
- L'analisi dei reclami e dei questionari soddisfazione per rilevare la qualità percepita dagli utenti.

SEZIONE QUARTA

Meccanismi di tutela e di verifica

Al fine di rendere effettiva la tutela dell'utente, la Direzione ha individuato le procedure da osservare per l'accoglimento e la definizione dei reclami – in qualunque forma essi siano presentati.

Reclami

Nel garantire la funzione di tutela la Direzione offre all'utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I Clienti hanno la possibilità di esprimere la loro valutazione sui diversi aspetti del Servizio, inserire Osservazioni, effettuare Reclami o proporre Suggestimenti, sulla scheda relativa alla Qualità Percepita e/o sulla scheda reclamo; tali schede sono disponibili presso la sala di attesa.

I reclami sono indirizzati al Responsabile della struttura e/o Responsabile della Qualità (Mario Di Tosto) attraverso la segreteria negli orari di apertura del Centro, compilando l'apposito modulo presente in sala di attesa.

In caso di Reclamo scritto si provvederà a rispondere entro 15gg dal ricevimento della richiesta.

Organi di tutela dei pazienti

La Direzione informa i gentili utenti, dell'esistenza di organi di tutela dei pazienti a cui rivolgersi per qualsiasi violazione dei propri diritti si ritenga aver subito presso la nostra o altrui Struttura sanitaria.

Il Tribunale per i diritti del malato (TDM) è un'iniziativa di Cittadinanzattiva, nata nel 1980 per tutelare e promuovere i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali e per contribuire ad una più umana, efficace e razionale organizzazione del servizio sanitario nazionale.

Cittadinanzattiva onlus
Lazio
Sede regionale e PiT
via Ariosto 3 00185 Roma
martedì e giovedì dalle 10:00 alle 13:00

tel. 06/80307021

Email: pitroma.ca@gmail.com
cittadinanzattiva.lazio@gmail.com

Tariffario a richiesta in accettazione

Allegati: ALL. 1 – Organigramma affisso in bacheca

ORGANIGRAMMA



Revisione

01

del

14.05.2024

MOD

ORG- MDS 7

RAPPRESENTANTE LEGALE

Alice De Paolis

RSPP

Francesco Armini

DIRETTORE GENERALE

Alessandro Bigari

RGQ

Mario Di Tosto

DIRETTORE TECNICO FKT

Piero Carozza

DIRETTORE SANITARIO

Annarita De Francesco

AMMINISTRAZIONE

Paola Quaglia

FISIOTERAPISTI

Matteo Rossi

Valerio Mascioli

Carmine D'Ambrosio

MEDICI SPECIALISTI

Augusto Mazzetti

Rossella Fabiano

M. Antonietta Viarengo

Jabbour Jihad

Annunziata Dattola

Annarita De Francesco

Carlo Gentile

Chiara Francia

Patrizia De Simone

M. Antonietta Viarengo

Alonsi Cristina

Alterio Stefanella

Arena Alessandro

Giulia Biscione

Barbara Cangemi

MEDICI SPECIALISTI

Agostino Spataro

Stefano Pisaneschi

Raffaello D'Amico

Simone Pletto

Piero Carozza

Marco Centioni

Ilaria De Guido

Laura Di Iorio

Gabriele Mariachiarra

Leonardo Montemurro

Nicolino Patruno

Federica Rotondi

Paolo Scarso

Federica Testa

Fernando Testa

SEGRETERIA

Beatrice Quaglia

Daniela Pietrangeli

Sonia Rossi

D'Ulisse Antonella

Roma 14.05.2024

Firma del R. Legale

Alice De Paolis
TORI & CENTAURI S.R.L.
CF 10854281002
P.IVA 10854281002