



**CENTRO DI TERAPIA FISICA MEDICA**



# **CENTRO DI TERAPIA FISICA MEDICA**

**VIA SANDRO PERTINI, SNC 66050 - SAN SALVO (CH)**

**TEL. 0873 549816**

**WEB [centrotfm.it](http://centrotfm.it)**

**E-mail: [info@centrotfm.it](mailto:info@centrotfm.it)**

## **CARTA DEI SERVIZI**

**Rev 4 del 05/02/2024**



## CENTRO DI TERAPIA FISICA MEDICA

Il “Centro di Terapia Fisica Medica s.a.s.”, rappresenta da molti anni una delle più importanti strutture sanitarie private dell'Abruzzo meridionale. E' autorizzato dalla regione Abruzzo come Poliambulatorio di Medicina Specialistica e come Stabilimento di Fisiokinesiterapia. La Medicina ad indirizzo Estetico e il servizio di Dietologia ne completano la molteplice offerta.

Opera in una struttura di circa 1000 mq dotata di tutti i comforts, delle apparecchiature più moderne e non ha barriere architettoniche.

Numerosi sono i medici che collaborano con tale struttura e che permettono di offrire i servizi più svariati e in tempi brevissimi.

La Direzione del CENTRO DI TERAPIA FISICA MEDICA di Via Sandro Pertini, SAN SALVO (CH) con l'adozione e pubblicazione della presente Carta dei Servizi intende mettere a disposizione dei pazienti—utenti, gli elementi necessari per rendere chiari e comprensibili i servizi offerti.

La Carta dei servizi ha lo scopo di illustrare brevemente la Struttura ed aiutare i Cittadini a conoscere al meglio i servizi offerti, rendendoli fruibili nella loro completezza, essa è un documento dinamico a favore della tutela della salute dei cittadini e, per questo, ogni anno è revisionata , ed ove necessario, modificata.

**La Direzione del Centro di terapia fisica medica**, al fine di garantire un servizio specialistico sempre efficiente ed aggiornato ed in grado di soddisfare le richieste di chi utilizza la struttura, considera fondamentali nella gestione delle proprie attività e prestazioni erogate, seguenti principi:

- **Correttezza**, intesa come rispetto delle aspettative del Cliente—Utente e degli impegni presi.
- **Conformità**, intesa come rispetto, nell'erogazione del servizio, dei requisiti richiesti dalla legislazione vigente in materia.
- **Serietà**, intesa come professionalità ed affidabilità dei servizi e delle modalità operative eseguite;
- **Cortesìa**, intesa come rispetto del Cliente -Utente e della sua dignità-

Le attività che ogni giorno ci vedono impegnati sono dedicate ad un ambito professionale continuamente soggetto ad evoluzione di tutte le sue componenti, che siano tecnologiche, scientifiche o strutturali e normative: da ciò scaturiscono inevitabili e necessari adeguamenti sia del lavoro e degli sforzi che quotidianamente si compiono sia dei servizi che ne nascono.

In questo contesto il Centro di terapia fisica medica vuole mantenere il suo ruolo di sì piccola realtà ma con chiara e forte identità, caratterizzata da sempre elevati standard qualitativi indispensabili per soddisfare nel migliore dei modi le aspettative dei nostri Clienti -Utenti.

Quella dell'efficacia, della tempestività e dell'efficienza dovrà essere la linea guida da perseguire grazie ad un'alta professionalità ed al miglioramento continuo del nostro lavoro, grazie alla rapidità e qualità di ogni nostra azione ed alla definizione puntuale di responsabilità ed obiettivi, accompagnando sempre ogni nostro gesto con un sorriso e con la gentilezza e l'educazione con cui vogliamo continuamente caratterizzarci.

Dott. Franco Della Pelle - Direttore Tecnico Sanitario

**LA CARTA DEI SERVIZI**

- Presentazione	pag. 2
- Sommario	pag. 3
- Perché una carta dei servizi	pag. 4
- Normative di riferimento e principi fondamentali della carta dei servizi	pag. 4
- T.F.M. s.a.s. - Dati societari	pag. 4
- Sede ed orario di apertura	pag. 5
- Struttura e servizi	pag. 5
- Ambulatorio di Riabilitazione e Fisiokinesiterapia	pag.5
- Poliambulatorio Specialistico	pag.5
- Medicina Estetica	pag.6
- Dietologia	pag.8
- Medicina del Lavoro	pag. 9
- Radiologia	pag.9/10
- Funzionigramma della struttura	pag. 11
- Equipe Tecnica	pag. 12
- Accettazione, Prenotazioni, Informazioni, Segreteria	pag. 12
- Sportello rapporto con gli Utenti	pag. 12
- Mission del Centro di terapia fisica medica	pag. 11
- Politica del Centro di terapia fisica medica	pag. 12
- Impegni e programmi	pag. 12
- Informazioni sui servizi erogati	pag. 13
- Servizio prenotazione - Accettazione.	pag. 13
- Tempi di attesa	pag. 14
- Consenso informato	pag. 14
- Servizio informatico e archiviazione dati	pag. 14
- Prevenzione e protezione	pag. 15
- Il concetto di Governo Clinico per T.F.M.	pag. 15
- Ricerca e sviluppo	pag. 15
- Sistema di qualità del Centro di terapia fisica medica	pag. 15
- Soddisfazione dell'Utente	pag. 16
- Gestione dei reclami	pag. 16
- Verifica e miglioramento della Qualità	pag. 17
- Dove siamo – Come raggiungerci	pag. 18



### PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI

La legge regionale 32/2007 s.m.i., ha rilanciato i requisiti di qualità e trasparenza richiesti a chi opera nel settore della salute. La Carta dei Servizi è ritenuta uno strumento di comunicazione e di interazione fra le strutture erogatrici dei servizi sanitari e dei cittadini.

Il Centro di terapia fisica medica, pur essendo struttura non convenzionata per l'erogazione di servizi per conto del Sistema Sanitario Nazionale, ritiene fondamentale rendere pubblici i principi ai quali si ispira, come obbligo di onestà verso i cittadini; una garanzia di chiarezza ed una corretta informazione su quello che si è in grado di offrire.

I principi fondamentali ai quali la Carta dei Servizi si ispira sono quelli di:

1. **Uguaglianza ed Imparzialità**
2. **Rispetto**
3. **Diritto di Scelta**
4. **Partecipazione**
5. **Efficacia ed Efficienza**
6. **Continuità**

### NORMATIVE DI RIFERIMENTO E PRINCIPI FONDAMENTALI PER LA REALIZZAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi, strumento di tutela dei cittadini che vi trovano le informazioni utili per una fruizione agevole dei servizi sanitari, deve avvenire nel rispetto delle normative di riferimento:

1. Legge 7 agosto 1990. n° 241 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi" s.m.i.

2. Dpcm del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";

3. Dpcm dell'11 ottobre 1994, "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";

4. "Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi" decreto legge del 12 maggio 1995 n. 16 convertito in legge l'11 luglio 1995 n. 27;

5. "Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale" linee guida del 1 agosto 1995 supplemento ord. della Gazzetta Ufficiale n. 108;

6. "Adozione della Carta dei Servizi Sanitari" Circolare del Ministero della Sanità prot. N 100/Scps/21.128 del 30 settembre 1995;

7. Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231 .

"Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle Società e delle Associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell'articolo 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300".

### T.F.M. s.a.s.- DATI SOCIETARI

Il Centro di terapia fisica medica presenta il seguente assetto societario:

**Denominazione: T.F.M. s.a.s.,**

**Sede:** Via Sandro Pertini - 66050 SAN SALVO (CH) .

**Partita I.V.A. — C.F.: 01417390695**

**Iscritta al Registro Imprese di Chieti**

**Iscritta al R.E.A. di Chieti al n. 0873 549816**

Sito web: <http://centrotfm.it>

Email: [info@centrotfm.it](mailto:info@centrotfm.it)



## CENTRO DI TERAPIA FISICA MEDICA

**Superficie struttura:** mq 1.100 circa.

### SEDE ED ORARIO APERTURA

Il **Centro di terapia fisica medica** è ubicato in **Via Sandro Pertini - 66050 SAN SALVO (CH) Telefono: - 0873 549816**

Osserva il seguente **Orario:**

Dalle ore 8,00 alle ore 20,30, nei giorni feriali.

Dalle 08.00 alle 13.00 il sabato

### STRUTTURA E SERVIZI

Il **Centro di terapia fisica medica**, occupa il piano terra di una struttura ubicata nel centro della parte alta della città, facilmente raggiungibile e ben collegata con mezzi pubblici.

Il **Centro di terapia fisica medica s.a.s.**, gestisce una struttura autorizzata per l'erogazione di prestazioni nel campo di:

- Riabilitazione e Fisioterapia;
- Medicina ad indirizzo estetico;
- Medicina specialistica;
- Medicina del Lavoro;
- Medicina dello Sport;
- Diagnostica Radiologica.

Tutte le attività vengono espletate in locali che rispondono ai requisiti richiesti dalle disposizioni normative e garantiscono sicurezza e confort per gli Utenti e per gli operatori stessi.

### AMBULATORIO RIABILITAZIONE – FISIOKINESITERAPIA

L'ambulatorio di riabilitazione – Stabilimento di FKT, eroga prestazioni di fisioterapia e di rieducazione funzionale finalizzate al controllo del dolore e ad ottenere il massimo recupero possibile delle normali funzioni articolari e motorie.

La struttura garantisce la completa fruibilità degli spazi da parte di tutti i possibili utenti affetti da diverse patologie e disabilità e la completa assenza di barriere architettoniche per consentire l'utilizzo in sicurezza dei vari spazi e servizi.

Il TFM è dotato di ambienti specifici con dimensioni, arredi ed attrezzature adeguati allo svolgimento delle attività coerenti con i programmi e gli obiettivi.

In particolare: aree attrezzate per attività di gruppo (palestre), per attività statiche e dinamiche; aree attrezzate per attività individuali (neuromotorie); box (stanze di dimensioni contenute) per attività di massoterapia, terapia fisica e strumentale; ambulatori medici per visite specialistiche e valutazioni diagnostico-cliniche attinenti alle patologie trattate.

La struttura garantisce la globale presa in carico per tutto l'iter terapeutico previsto e la dotazione organica del personale è rapportata alla tipologia della struttura ed al volume delle prestazioni rese.

### POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO

Il poliambulatorio garantisce l'erogazione di prestazioni altamente qualificate, grazie alla presenza di professionisti che abbracciano un'ampia gamma di specialità mediche.

### MEDICINA ESTETICA

La medicina si interessa, non solo delle patologia, ma anche del mantenimento del benessere e della salute.



## CENTRO DI TERAPIA FISICA MEDICA

In quest'ottica è da considerarsi l'attività Medicina ad Indirizzo Estetico.

Il medico-estetico è l'esperto che studia la fisiologia, la funzionalità del corpo umano, i comportamenti, le abitudini alimentari, motorie e cosmetiche del paziente, oltre ad attuare i trattamenti di restituzione e di correzione.

Nel TFM il cliente/paziente è sottoposto ad una accurata visita internistica generale per consentire il corretto inquadramento clinico del paziente, intercettare tempestivamente eventuali patologie sconosciute, ricercare, quindi le cause e i fattori predisponenti l'ineestetismo e, infine, apportare le dovute correzioni.

### MEDICINA DEL LAVORO

Il T.F.M. Si avvale della collaborazione di medici competenti nonché specialisti in igiene industriale ed esperti in ergonomia e microclima per offrire servizi nel campo della sicurezza sul lavoro e della igiene e medicina preventiva, in tutti i settori di attività privati o pubblici.

In particolare:

- Accertamenti preventivi intesi a constatare l'assenza di controindicazioni al lavoro cui i lavoratori sono destinati, ai fini della valutazione della loro idoneità alla mansione specifica.
- Accertamenti periodici per controllare lo stato di salute dei lavoratori ed esprimere il giudizio di idoneità alla mansione specifica. Gli accertamenti comprendono esami clinici e biologici e indagini diagnostiche mirate al rischio ritenuti necessari dal medico competente.
- Consulenza, nel prendere i provvedimenti necessari in materia di pronto soccorso e di assistenza medica di emergenza stabilendo i necessari rapporti con i servizi esterni, anche per il trasporto dei lavoratori infortunati.
- Collaborazione con il datore di lavoro e con il servizio di prevenzione e protezione, alla predisposizione dell'attuazione delle misure per la tutela della salute e dell'integrità psico-fisica dei lavoratori.
- Giudizi di idoneità alla mansione specifica al lavoro.
- Istituzione e aggiornamento, per ogni lavoratore sottoposto a sorveglianza sanitaria, una cartella sanitaria e di rischio da custodire presso il datore di lavoro con salvaguardia del segreto professionale.
- Informazioni ai lavoratori sul significato degli accertamenti sanitari cui sono sottoposti e, nel caso di esposizione ad agenti con effetti a lungo termine, sulla necessità di sottoporsi ad accertamenti sanitari anche dopo la cessazione dell'attività che comporta l'esposizione a tali agenti.
- Coinvolgimento dei rappresentanti per la sicurezza, sui risultati anonimi collettivi degli accertamenti clinici e strumentali effettuati, fornendo indicazioni sul significato di detti risultati.
- Programmazione del controllo dell'esposizione dei lavoratori i cui risultati gli sono forniti ai fini delle valutazioni e dei pareri di competenza.
- Visite mediche richieste dal lavoratore qualora tale richiesta sia correlata ai rischi professionali.
- Collaborazione all'attività di formazione e informazione.

## **RADIOLOGIA**

L'Unità Operativa di Radiologia fornisce prestazioni in tutto l'ambito della diagnostica per immagini, avvalendosi di tutte le più moderne tecnologie disponibili.

In Radiologia si effettuano le seguenti prestazioni:

- Esami di Radiologia convenzionale in sede e a domicilio
- Esami RX odontoiatrici
- TC ed esami TC con mezzo di contrasto (MDC)
- Mammografia con Tomosintesi
- MOC
- Risonanza Magnetica
- Ecografie

Tutte le prestazioni di radiodiagnostica sono erogate dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 20:00 e il sabato dalle ore 8:00 alle ore 13:00.

Gli esami TC che prevedono l'utilizzo del mezzo di contrasto (MDC) sono svolti il martedì dalle ore 9:00 alle ore 12:30.

### **Esami di Radiologia convenzionale**

Sono esami che, attraverso l'emissione di radiazioni ionizzanti (tubo radiogeno RX), permettono lo studio di vari distretti ossei e articolari, torace, addome diretto, cranio, colonna vertebrale, ecc.

Il centro TFM è dotato anche di un'apparecchiatura RX portatile che permette l'esecuzione di esami presso il domicilio del paziente.

### **Esami RX odontoiatrici**

L'ortopantomografia (OPT) e il telecranio sono esami adatti alle esigenze diagnostiche odontoiatriche, utili per studio delle arcate dentarie.

Il Centro TFM è dotato di un'apparecchiatura digitale che permette anche lo svolgimento di TC cone beam.

### **TC**

È un esame radiologico che utilizza delle radiazioni ionizzanti (raggi X) e consente di riprodurre sezioni o strati corporei del paziente ed effettuare elaborazioni tridimensionali (3D).

Grazie alla combinazione con l'iniettore automatico, è possibile eseguire anche alcuni esami che prevedono l'utilizzo del MDC endovena.

### **Mammografia con tomosintesi**

È un esame radiografico che utilizza una bassa dose di raggi X al fine di studiare la componente mammaria.

Il Centro TFM è dotato di un mammografo digitale di ultima generazione che permette anche lo svolgimento di esami con sistema di tomosintesi (3D).



### MOC

Il servizio di radiodiagnostica include la MOC – Dexa utile sia per lo studio della densità minerale ossea dello scheletro a livello lombare e femorale (osteoporosi) che per l'analisi della composizione corporea e del metabolismo basale (massa magra, massa grassa, ecc).

### Risonanza Magnetica (RM)

La risonanza magnetica è una tecnica diagnostica che fornisce immagini dettagliate utilizzando campi magnetici.

Il centro TFM è dotato di una RM con intensità di campo magnetico di 0,25T, di tipo permanente. È un'apparecchiatura di tipo settoriale (articolare) che non prevede l'esecuzione di esami con MDC.

### Ecografia

L'ecografia è una metodica diagnostica non invasiva che utilizza ultrasuoni (onde sonore) emessi da particolari sonde e consente di visualizzare organi, ghiandole, vasi sanguigni, strutture sottocutanee, strutture muscolari e tendinee.

### FUNZIONIGRAMMA DELLA STRUTTURA

**DIRETTORE SANITARIO** del Centro Dott. **DELLA PELLE** Giuseppe Franco

### EQUIPE TECNICA

<b>Dr.ssa Pamela Cane</b>	Fisioterapista
<b>Dr.ssa Katia Viti</b>	Fisioterapista
<b>Dr.ssa Sara Murillo</b>	Fisioterapista
<b>Dr.ssa Gabriella De Vitis</b>	Fisioterapista
<b>Sig.ra Manzi Lara</b>	Masso Fisioterapista
<b>Dr.ssa Francesca Dalla Torre</b>	Tecnico di Radiologia
<b>Dr.ssa Gioialivia Beatrice</b>	Tecnico di Radiologia
<b>Dr.ssa Concetta Di Cerbo</b>	Tecnico di Radiologia
<b>Dr. Lorenzo Villamagna</b>	Tecnico di Radiologia

### ACCETTAZIONE—PRENOTAZIONI — INFORMAZIONI — SEGRETERIA

**Sig. ra Sara Troilo** Amministrazione – Coordinamento: Segreteria, Medicina del Lavoro, Attività Poliambulatoriali

**Sig. ra Maria Concetta Di Casoli** Gestione ordini e magazzino

<b>Sig. ra Sonia Squillace</b>	Segreteria - Accettazione - Informazioni - Prenotazioni
<b>Sig. ra Iole Carnevale</b>	Segreteria - Accettazione - Informazioni – Prenotazioni
<b>Sig. ra Alessandra Digaetano</b>	Segreteria - Accettazione - Informazioni – Prenotazioni
<b>Sig. ra Cristina Di Fabio</b>	Segreteria - Accettazione - Informazioni – Prenotazioni
<b>Sig. ra Anna Monaco</b>	Segreteria - Accettazione - Informazioni – Prenotazioni
<b>Sig.ra Di Croce Marilena</b>	Segreteria - Accettazione - Informazioni – Prenotazioni





### SPORTELLO RAPPORTI CON L'UTENZA

Responsabile: **Sig.ra Sara Troilo**

### MISSION DEL CENTRO DI TERAPIA FISICA MEDICA

Il **Centro di terapia fisica medica** è una struttura sanitaria che eroga servizi rivolti alla persona.

E' specializzato nel campo della gestione clinica, diagnostica e terapeutica con la finalità di fornire prestazioni elevate sul piano della qualità tecnico-professionale, grazie all'impegno e alla disponibilità dei professionisti e del personale che vi opera.

Utilizza tecnologie all'avanguardia nel rispetto delle linee guida scientifiche ed organizzative nazionali e internazionali, ispirandosi ai modelli della certificazione di sistemi per la gestione della qualità, dell'Accredimento Istituzionale e di Eccellenza.

Pone ai primi posti della propria mission l'intento di garantire la soddisfazione degli utenti nel rispetto dei principi di etica e deontologia, efficienza ed efficacia.

### POLITICA DEL CENTRO DI TERAPIA FISICA MEDICA

Il **Centro di terapia fisica medica**, nell'espletamento della propria Mission, definisce ed attua politiche di gestione delle risorse umane e materiali orientate al rispetto dei principi del Sistema Gestione di Qualità; cura i rapporti con i Pazienti, gli operatori ed i professionisti, secondo logiche orientate alla centralità della persona come valore e nel rispetto dei principi della sicurezza e della soddisfazione.

Il **Centro di terapia fisica medica**, assicura competenza tecnica, professionale e relazionale attraverso la pianificazione, attuazione, implementazione e controllo di tutti i principali processi.

Tali politiche si concretizzano con l'impegno a :

- Garantire l'utilizzo degli strumenti del Governo Clinico per soddisfare le esigenze dei Pazienti in base ai quesiti diagnostici posti.
- Mantenere attivo ed implementare il Sistema Gestione Qualità che permette di garantire, a se stessa ed ai Pazienti, il rispetto del livello qualitativo atteso nonché l'orientamento al miglioramento continuo del servizio, inteso non solo come immagine aziendale ma come obbligo deontologico ed orientamento etico dell'istituzione e dei professionisti che la compongono.
- Adottare le politiche di buona comunicazione e prevedere l'implementazione di interventi mirati alla sua ottimizzazione a tutti i livelli dell'organizzazione: tra operatori sanitari e Pazienti, tra i diversi team dell'organizzazione ed all'esterno dell'organizzazione, con il pieno coinvolgimento dell'utenza.
- Adeguare continuamente gli strumenti tecnologici e le infrastrutture, per ottenere performance diagnostiche e gestionali connotate alla maggior efficacia, sicurezza, qualità ed efficienza.
- Capitalizzare tutte le informazioni che, attraverso i canali della comunicazione interna ed esterna, secondo i dettami del governo clinico, consentono di coniugare le tecnologie con le esigenze dei Pazienti - Utenti, il rispetto dei principi di sicurezza impiantistico strutturale e di gestione del rischio per gli operatori, e la crescita professionale per i professionisti impegnati nell'erogazione di un servizio che mira all'eccellenza.
- Definire iniziative o percorsi formativi rivolti ad operatori e professionisti, in quanto considera la risorsa umana primo e insostituibile investimento per garantire prestazioni a



misura d'uomo orientate alla persona.

### IMPEGNI E PROGRAMMI

Con riferimento alla Dir. P.C.M. 27/01/94 ("Principi sull'erogazione di servizi pubblici"), al "Protocollo Manuale del Servizio Sanitario per le nuove Carte dei Diritti del Cittadino" (1995), oltre che alle direttive della Regione Abruzzo, il Centro fa propri, adottandoli nella sua politica di gestione, i seguenti criteri:

#### I) CENTRALITA' DELLA PERSONA

La persona, nella globalità delle sue dimensioni e dei suoi bisogni, è al centro degli interessi del **Centro di terapia fisica medica**, ed è assunta a costante riferimento per la programmazione, l'organizzazione, la gestione ed il controllo dell'attività aziendale;

#### II) EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Gli utenti accedono alle prestazioni previste senza distinzioni e privilegi.

La tutela della salute è considerata un diritto fondamentale da garantire senza discriminazioni tra le diverse classi sociali.

Nessuno è discriminato nel suo diritto all'assistenza sanitaria per sesso, età, convinzioni etiche, religiose, politiche o filosofiche, razza, particolari condizioni patologiche, sociali, giuridiche;

#### III) CONTINUITÀ

La struttura garantisce lo svolgimento regolare e completo delle prestazioni concordate, evitando interruzioni e sospensioni non motivate da cause di forza maggiore;

#### IV) DIRITTO DI SCELTA.

L'utente ha il diritto alla libera scelta del medico di fiducia fra quelli operanti nel Centro di terapia fisica medica del professionista erogatore di prestazioni diagnostiche e specialistiche.

#### V) EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'organizzazione del lavoro garantisce la massima qualità possibile dei servizi ed è orientata al criterio del miglioramento continuo, in modo da tendere alla completa risoluzione dei quesiti diagnostici e ai bisogni sanitari richiesti;

#### VI) PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA

Il **Centro di terapia fisica medica**, in base alla legge alle vigenti disposizioni legislative e normative e per spirito di collaborazione, garantisce percorsi di audit civici che possano riscontrare la veridicità gli impegni pubblicamente assunti, attraverso la presente Carta dei Servizi.

Gli Utenti e le organizzazioni dei cittadini possono verificare la correttezza dei comportamenti, la qualità dei servizi e l'osservanza delle norme di legge. In particolare:

1. E' garantito l'accesso alla documentazione relativa alle autorizzazioni, al rispetto dei requisiti stabiliti dalla legge, al rispetto delle norme di sicurezza, alle valutazioni di qualità.
2. Vengono acquisite periodicamente valutazioni dei clienti mediante questionari.
3. Viene garantita risposta tempestiva e pertinente a reclami, segnalazioni e osservazioni dei clienti.

Con la presente "**Carta**" inoltre, il **Centro di terapia fisica medica – s.a.s.**, assume come propri i principi riportati nel "Protocollo Nazionale del Servizio Sanitario per le nuove Carte dei Diritti del Cittadino" del Tribunale per i Diritti del Malato.

Relativamente ai "DIRITTI" in esso contenuti, il Centro realizza direttamente i provvedimenti in proprio potere e comunque collabora attivamente ad iniziative finalizzate al loro raggiungimento.

#### VII) PRIVACY

Il **Centro di terapia fisica medica** ha posto in essere i dispositivi di sicurezza a tutela dei dati



## CENTRO DI TERAPIA FISICA MEDICA

personali previsti dal D.Lgs. 30.6.2003 n. 196 (Codice della privacy) s.m.i.

**Il Centro di terapia fisica medica**, è altresì impegnato nell'attuazione dei principi sanciti nelle disposizioni legislative e normative che regolano la Carta dei Servizi ed in particolar modo per gli aspetti che riguardano i seguenti punti:

### **ACCOGLIENZA**

la struttura garantisce al Paziente un servizio di accoglienza così organizzato:

1. informazioni sui tempi di attesa delle prestazioni, della consegna dei referti e l'indicazione del professionista che eseguirà l'esame;
2. prenotazioni dirette o telefoniche;
3. consegna e gestione della modulistica preliminare necessaria all'esecuzione delle varie procedure;
4. ottimizzazione dei tempi di accesso in caso di prestazioni multiple;
5. consegna dei referti utilizzando supporti informatici (su richiesta scritta del paziente);
6. Pagamenti delle prestazioni effettuabili anche mediante carta di credito – bancomat.

### **INFORMAZIONE**

E' garantita ai Pazienti la possibilità di colloquiare con staff medico per discutere la tipologia di esame, le indicazioni e la diagnosi e per ottenere le relative delucidazioni richieste.

Il Paziente ha il dovere di informare i medici e gli altri operatori su tutto quanto è utile per consentire l'approccio migliore alla gestione della propria salute.

I medici e gli operatori sanitari garantiscono informazioni chiare, semplici, essenziali, complete e comprensibili per garantire al paziente - utente di comprendere compiutamente le problematiche collegate agli esami.

Ricevuta l'adeguata informazione sanitaria e sulla natura degli esami da sostenere, il Paziente - Utente decide se dare o negare il proprio consenso. Il consenso viene acquisito in forma scritta su specifica modulistica che viene conservata ed archiviata nel rispetto della normativa vigente.

Il medico, senza il consenso sottoscritto dalla persona assistita, non può intraprendere alcuna attività, eccetto nei casi previsti dalla legge, ovvero, nelle situazioni di necessità ed urgenza e quando il Paziente, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in imminente pericolo di vita.

### **COMUNICAZIONE**

La struttura è a disposizione dei Medici Curanti e di fiducia del Paziente - Utente per qualsiasi chiarimento o approfondimento in merito alle prestazioni rese; i medici di medicina generale, gli specialisti o gli stessi Pazienti possono rivolgersi ai sanitari direttamente, telefonicamente o tramite posta elettronica.

La struttura mette a disposizione dei Pazienti la presente Carta dei Servizi, aggiornata periodicamente, contenente informazioni relative ai servizi erogati, modalità operative e diritti dei Pazienti.

Pieghevoli, opuscoli, fogli informativi, garantiscono informazioni complete e mirate ad un sempre maggior coinvolgimento consapevole del Paziente nel suo percorso diagnostico. Il Centro di terapia fisica medica inoltre, cura la comunicazione con l'esterno mediante: bollettini di informazione, pubblicazioni scientifiche e di informazione, rubriche sanitarie, partecipazione a forum e convegni.

### **UMANIZZAZIONE**

il Centro di terapia fisica medica, è impegnato a conciliare le politiche di accoglienza, informazione e comfort, con logiche ed azioni il più possibile condivisi e partecipati, nella ricerca di un rapporto



## CENTRO DI TERAPIA FISICA MEDICA

che possa garantire un duplice obiettivo: il raggiungimento della finalità degli esami e la

soddisfazione del Paziente - Utente, senza che lo svolgimento degli esami strumentali venga vissuto come un momento traumatico e/o incomprensibile.

### INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI E ORARIO DI APERTURA

Il Centro di terapia fisica medica opera dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08.30 alle 19.30 - Sabato dalle 08.30 alle 13.30, domenica e festivi Chiuso. In tali giorni e durante le fasce orarie indicate, è possibile richiedere informazioni, effettuare prenotazioni ed eseguire gli esami richiesti. Negli orari di chiusura è attiva una segreteria telefonica in grado di raccogliere le esigenze degli Utenti. Sono inoltre attivi il sito internet all'indirizzo: [www.centrotfm.it](http://www.centrotfm.it) e la casella di posta elettronica [info@centrotfm.it](mailto:info@centrotfm.it) per ulteriori informazioni e notizie sul Centro di terapia fisica medica.

### SERVIZIO PRENOTAZIONI - ACCETTAZIONE

L'accettazione del **Centro di terapia fisica medica**, fornisce le informazioni riguardanti le prestazioni ed i servizi disponibili, le tariffe relative alle singole prestazioni sanitarie, nonché le modalità di preparazione agli esami e l'ubicazione delle diverse sale diagnostiche per l'esecuzione stessa degli esami. Fornisce inoltre informazioni o approfondimenti di quanto già riportato nella presente Carta dei Servizi.

Le prenotazioni possono essere effettuate di persona o per telefono, tutti i giorni, negli orari di apertura. Il centralino telefonico è in funzione durante tutto l'orario di apertura.

### TEMPI DI ATTESA PER L'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Al momento della prenotazione delle prestazioni, la segreteria del Centro fornisce ogni informazione utile ai fini dell'erogazione della prestazione richiesta. Vengono fornite le informazioni relative ai tempi di erogazione della prestazione fornendo con puntualità il giorno e l'ora in cui avverrà l'erogazione. In caso di eventuali contrattempi, la segreteria del Centro provvederà tempestivamente a comunicare con il paziente e stabilire un eventuale nuovo appuntamento.

### CONSENSO INFORMATO

Nelle precedenti pagine è stato già illustrato il diritto del Paziente - Utente a ricevere tutte le informazioni che illustrino lo svolgimento dell'esame e la necessità della sua esecuzione. Inoltre, sono stati espressi anche i doveri del Paziente - Utente di informare i medici e gli altri operatori su tutto quanto è utile e necessario per una migliore prevenzione e diagnosi.

Le prestazioni potranno essere rese solo dietro la sottoscrizione dell'apposito modulo di consenso informato da parte del Paziente - Utente.

### SERVIZIO INFORMATICO E DI ARCHIVIAZIONE

Un apposito sistema informatico garantisce la pianificazione e l'organizzazione del lavoro in ogni sezione, la stampa dei referti e di ogni tipo di statistica, la gestione amministrativa e contabile. I dati relativi ai Pazienti vengono conservati secondo le normative vigenti e scrupolosamente tenuti sotto il più rigoroso vincolo del segreto professionale e del diritto alla privacy, secondo quanto previsto anche dal D.L.vo 196/2003 e Regolamento 679/2016 per la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Ciascun Paziente verrà informato sulle modalità di trattamento dei dati personali e ne rilascerà debita dichiarazione. Ai sensi del D. L.vo 196/2003 il paziente sottoscrive al momento dell'esecuzione dell'esame un apposito modulo autorizzatorio al trattamento dei dati personali. Si porta a conoscenza che Il responsabile del trattamento dei dati personali è il **Centro di terapia fisica medica s.a.s.**

**PREVENZIONE E PROTEZIONE**

Le attività di Prevenzione e Protezione, hanno lo scopo di istituzionalizzare e implementare un sistema di prevenzione integrato per l'individuazione, la valutazione, la riduzione e il controllo dei fattori di rischio aziendali. Il sistema di prevenzione e protezione è funzionale a migliorare la sicurezza e la qualità della vita dei lavoratori e dei Pazienti - Utenti, dei visitatori e dei Cittadini, cura la programmazione e la gestione dei programmi annuali d'aggiornamento del personale aziendale così come previsto D.Lgs 81/2008 s.m.i., dalle direttive regionali e da quelle nazionali.

**IL CONCETTO DI GOVERNO CLINICO PER IL CENTRO DI TERAPIA FISICA MEDICA**

Il Centro di terapia fisica medica vuole assicurare, attraverso i principi del Governo Clinico di miglioramento continuo della qualità dei propri servizi, di garanzia di elevati standard assistenziali con condizioni ottimali nelle quali viene favorita l'eccellenza clinica, che ogni Paziente riceva prestazioni che producano il miglior esito possibile in base alle conoscenze disponibili, con il minor consumo di risorse, che comportino il minor rischio di danni conseguenti al trattamento e con la massima soddisfazione per il Paziente - Utente.

In quest'ottica, Il Centro di terapia fisica medica , ha definito quelli che sono i propri principi "determinanti" del Governo Clinico attuando un approccio di "sistema" e garantendo l'integrazione di:

1. FORMAZIONE CONTINUA,
2. GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO,
3. AUDIT CLINICI,
4. MEDICINA BASATA SULL'EVIDENZA,
5. LINEE GUIDA CLINICHE E PERCORSI ASSISTENZIALI,
6. GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI,
7. COMUNICAZIONE E GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE,
8. ESITI,
9. COLLABORAZIONE,
10. COINVOLGIMENTO DEI PAZIENTI,
11. VALUTAZIONE DEL PERSONALE.

**RICERCA E SVILUPPO**

Il Centro di terapia fisica medica è impegnato da sempre a recepire l'innovazione, intesa sia come innovazione metodologica che tecnologica.

Questo impegno si traduce nell'acquisizione della strumentazione tecnologicamente avanzata ed in una continua revisione dei metodi di valutazione dei risultati clinici.

**SISTEMA DI QUALITA' DEL CENTRO DI TERAPIA FISICA MEDICA**

Recentemente la struttura ha ottenuto la Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità prevista dalla Norma UNI EN ISO 9001:2015

Nell'ambito del percorso per la Certificazione, finalizzato al miglioramento continuo, il Centro di terapia fisica medica, ha provveduto a:

1. Adottare e pubblicare la Carta dei Servizi;
2. Predisporre l'Organigramma ed il Funzionigramma con una puntuale e precisa definizione di compiti e responsabilità;



## CENTRO DI TERAPIA FISICA MEDICA

3. Utilizzare gli strumenti del Controllo di Gestione per un monitoraggio continuo dello stato delle attività dell'azienda;
4. Integrare nel flusso aziendale un processo di progressiva condivisione delle politiche aziendali con le funzioni intermedie e/o il personale.

Il Centro è inoltre impegnato ad una sistematica valutazione della qualità dei servizi erogati, partendo dall'analisi delle esigenze della propria utenza. A tale scopo, oltre a definire gli standard generali (riferiti al complesso delle attività rese) e specifici (riferiti alle singole prestazioni), la struttura conduce una serie di indagini conoscitive del livello di gradimento dei propri Pazienti - Utenti attraverso la distribuzione sistematica di questionari appositamente predisposti e rilevamenti idonei a conoscere il grado di qualità percepito. Le azioni di rilevamento della qualità offerta e percepita saranno compiute anche attraverso l'interessamento dei medici del territorio ed i risultati saranno opportunamente monitorati e valutati; costituiranno un contributo per verificare le strategie messe in atto per corrispondere al meglio alle esigenze espresse dal Paziente e dal medico proponente.

Vengono di seguito elencati alcuni indicatori di qualità generali oggetto di monitoraggio verso l'utenza:

- Qualità del servizio telefonico (rapidità, chiarezza, gentilezza).
- Qualità dell'assistenza (da parte del personale di segreteria, medico e tecnico).
- Qualità della struttura (igiene, confort, puntualità).
- Rispetto dei tempi di attesa.
- Informazione sulle strutture e servizi.

### SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

La misurazione e il controllo della soddisfazione del Paziente - Utente, passa attraverso il monitoraggio delle informazioni relative alle impressioni che egli ha avuto riguardo il servizio ricevuto dal Centro di terapia fisica medica.

Conoscere il livello di soddisfazione del Paziente - Utente è molto importante perché permette di rafforzare il rapporto di collaborazione e di fiducia reciproca che è strategicamente fondamentale nel breve e lungo termine. La responsabilità della gestione degli strumenti relativi alla misurazione e al monitoraggio della soddisfazione del Paziente - Utente è assegnata al Responsabile Gestione Qualità.

La valutazione della soddisfazione viene eseguita, per esempio, attraverso i seguenti strumenti:

1. Questionario sulla soddisfazione dei Pazienti;  
Obiettivo del questionario, disponibile presso gli espositori presenti in sala di attesa, è quello di conoscere l'opinione dei Paziente - Utente sulla Qualità dei servizi (accoglienza della struttura, privacy, servizio di prenotazione, ecc.) forniti dal Centro di terapia fisica medica. Periodicamente (almeno semestralmente) i questionari compilati dai Pazienti sono analizzati dalla Direzione Amministrativa e Sanitaria con il supporto del Responsabile del Sistema per la Gestione della Qualità, al fine di trarre delle indicazioni operative per migliorare il servizio, grazie anche ai possibili suggerimenti che il Paziente può inserire nel questionario.
2. Altra modalità di misurazione e monitoraggio della soddisfazione del Paziente è costituita dalla gestione dei reclami pervenuti da parte dei Pazienti.

### GESTIONE DEI RECLAMI

Il Paziente, il Suo Medico Curante, oltre che i Suoi Familiari, possono presentare reclamo o segnalazioni, verbalmente o per iscritto, inviando lettera, fax, e-mail.

Il personale del Centro è a disposizione dei Pazienti - Utenti e dei loro accompagnatori durante tutto l'orario di servizio ed è stato istruito per:



## CENTRO DI TERAPIA FISICA MEDICA

- ricevere segnalazioni e reclami; individuare i referenti per i servizi interessati alle segnalazioni o ai reclami;
- trasmettere le diverse segnalazioni, sia verbali che scritte, alla Direzione Sanitaria e/o Amministrativa.
- Ogni reclamo, segnalazione e/o suggerimento verrà registrato su un' apposito modulo e quanto segnalato sarà oggetto di analisi con conseguente attivazione di una specifica istruttoria.
- Le risposte sull'esito della pratica stessa saranno fornite al diretto interessato, telefonicamente, o con lettera, entro un massimo di 30 giorni. E' garantito il più stretto riserbo sull'identità del proponente.
- Le segnalazioni anonime vengono ugualmente prese in considerazione, se ritenute utili per il miglioramento del servizio.
- La revisione quantitativa e qualitativa dei casi assicura il ritorno delle informazioni ai professionisti coinvolti e favorisce la discussione con il personale, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità.

### VERIFICA E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

La struttura ha adottato gli strumenti operativi per la verifica dell'efficienza del sistema di qualità e per il suo continuo miglioramento.

Vengono di seguito indicati alcuni strumenti generali:

1. Continua attenzione per i Servizi di Accettazione e Prenotazione;
2. Verifica costante delle presenza di liste di attesa;
3. Diffusione della Carta dei Servizi ed opuscoli informativi;
4. Verifica e valutazione delle schede di gradimento dei servizi;
5. Verifica del rispetto delle norme;
6. Disponibilità degli appositi moduli;
7. Rispetto delle procedure di tutela;
8. Incident Reporting;
9. Rispetto del Codice etico;
10. Coerenza con i principi del Governo clinico
11. Coerenza del Modello Organizzativo (D.Lgs n° 231/2001).

### DOVE SIAMO - COME RAGGIUNGERCI

CENTRO DI TERAPIA FISICA MEDICA VIA SANDRO PERTINI - 66050 SAN SALVO (CH)

Tel. 0873 549816 – 3929545464 [info@centrotfm.it](mailto:info@centrotfm.it)

Posizionato ad 3,0 chilometri dall'uscita dell'autostrada A14 (casello Vasto Sud – San Salvo) a 3,0 chilometri dalla stazione ferroviaria di San Salvo e ad 500 metri dal Municipio del Comune di San Salvo, Il centro è facilmente raggiungibile anche dai paesi della costa e della provincia chietina e dall'intera regione Molise, separata più a valle solamente dal fiume Trigno.

Il sito è collegato tramite mezzi pubblici con elevata frequenza di transito.

Firma Direzione Per approvazione