

	Ortopedia
	Traumatologia
	Fisiatria
	<i>Dr. de Simone</i>



ISTITUTO FISIOTERAPICO ORTOPEDICO CAMPANO SRL

via Circumvallazione, 129 - 83100 AVELLINO

tel. 0825-33738 - ifocsrl@libero.it

STRUTTURA ACCREDITATA DAL S.S.N.

**CARTA DEI SERVIZI
2016**



Ortopedia
Traumatologia
Fisiatria
<i>Dr. de Simone</i>

Mod.5 A4
Rev 2
del 20/09/10

CARTA DEI SERVIZI

La “Carta dei Servizi” dell’Istituto Fisioterapico Ortopedico Campano s.r.l., è essenzialmente rivolta a facilitare agli Utenti l’utilizzo dei servizi offerti. Essa inoltre può essere considerata uno strumento a tutela del diritto alla salute, in quanto attribuisce al Cittadino-Utente la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Attraverso questo documento l’ I.F.O.C. intende favorire comportamenti tesi a migliorare il rapporto tra l’ente pubblico ed i cittadini.

Il presente documento deve essere interpretato in chiave dinamica, in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, ciò non soltanto per il modificarsi delle situazioni, ma anche per il perseguimento dei vari obiettivi di miglioramento prefissati dell’ I.F.O.C. s.r.l. stesso .

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a **Gennaio 2016**. È possibile che dopo questa data si verifichino modifiche alle normative, ai servizi o agli orari indicati: si possono ricevere eventuali chiarimenti ed ogni informazione telefonando ai numeri dell’ I.F.O.C. s.r.l. indicati nell’interno di questo documento.



Ortopedia
Traumatologia
Fisiatria
Dr. de Simone

+ Mod.5 A4
Rev 2
del 20/09/10

CARTA DEI SERVIZI

Gentile Ospite,

ho il piacere di presentarLe la nostra “Carta dei Servizi”.

Questo strumento, grazie anche alla Sua gentile e preziosa partecipazione, ci consente di migliorare la qualità dei servizi offerti.

Obiettivo della nostra quotidiana attività è offrirLe una qualificata assistenza attraverso la competenza, la professionalità e l’umanità di coloro che, a vario titolo, operano al nostro interno.

Nel ringraziarLa per la fattiva collaborazione, consideri il nostro personale a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella Carta dei Servizi.

Il Direttore Sanitario

Dr. Mario de Simone





Ortopedia
Traumatologia
Fisiatria
Dr. de Simone

Mod.5 A4
Rev 2
del 20/09/10

CARTA DEI SERVIZI

ISTITUTO FISIOTERAPICO ORTOPEDICO CAMPANO s.r.l.

Sede:

Via Circumvallazione, 129
83100 – AVELLINO

Direttore Sanitario e Rappresentante Legale

Dr. Mario de Simone

Principali recapiti

Centralino tel . 0825- 32129 - 33738

Fax 0825-281997

e-mail : ifocsrl@libero.it

sito internet : www.ifocsrl.it

Ubicazione :

Sulla mappa il nostro centro è segnato con un segnaposto azzurro.

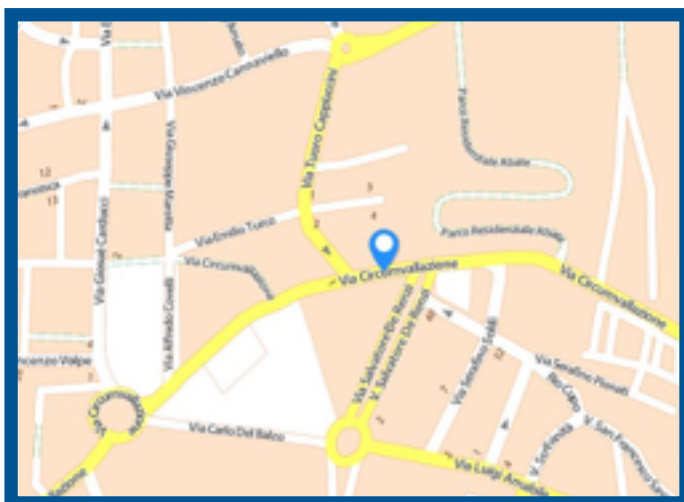
Per raggiungere la struttura:

Per coloro che vengono da Napoli uscire ad Avellino Ovest seguire le indicazioni Avellino Centro e proseguire verso la via Circumvallazione in direzione raccordo autostradale AV-SA

Per coloro che arrivano da Salerno e dall' Ofantina seguire le indicazioni Avellino

Centro fino al piazzale Kennedy .

La struttura è situata accanto all' Evviva Hotel (ex Jolly Hotel)



Orario di apertura :

dal lunedì- venerdì dalle 7,30 alle 20,00 orario continuato

La segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 13,00 e dalle 15,00 alle 20,00

Mezzi di trasporto L'ambulatorio è facilmente raggiungibile anche con i mezzi pubblici in quanto si trova nelle immediate vicinanze dello stazionamento degli autobus di linea. Una fermata dell'autobus della linea urbana è accanto allo studio .



Ortopedia
Traumatologia
Fisiatria
Dr. de Simone

Mod.5 A4
Rev 2
del 20/09/10

CARTA DEI SERVIZI

SOMMARIO

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE DELLA CARTA SERVIZI

- 1 BREVE QUADRO NORMATIVO
- 2 PRESENTAZIONE DELL'AMBULATORIO:
CENNI STORICI
- 3 PRINCIPI FONDAMENTALI
 - 3.1 Eguaglianza
 - 3.2 Imparzialità
 - 3.3 Continuità
 - 3.4 Diritto di scelta
 - 3.5 Partecipazione
 - 3.6 Efficienza ed efficacia

SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI OFFERTE

- 1 INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA
- 2 TIPOLOGIE DELLE PRESTAZIONI FORNITE
 - 2.1 Occorrente per l'accettazione
 - 2.2 Modalità di accesso alle prestazioni
 - 2.3 Percorsi
 - 2.4 Fumo
 - 2.5 Uso dei telefonini cellulari
 - 2.6 Antinfortunistica
 - 2.7 Parcheggi
- 3 MODALITA' DI ACCOGLIENZA
 - 3.1 Personale
 - 3.2 Diffusione delle informazioni
 - 3.3 Scheda reclami

4 INFORMAZIONI



Ortopedia
Traumatologia
Fisiatria
Dr. de Simone

CARTA DEI SERVIZI

Mod.5 A4
Rev 2
del 20/09/10

SEZIONE TERZA

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

1 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

- 1.1 Diritto all'informazione – Consenso informato
- 1.2 Diritto alla Riservatezza
- 1.3 Doveri degli Utenti

2 RECLAMI

- 2.1 Ufficio preposto
- 2.2 Modalità di presentazione del reclamo

3 VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

- 3.1 Relazione sullo stato degli standard
- 3.2 Indagini sulla soddisfazione degli Utenti

SEZIONE QUARTA

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI



Ortopedia
Traumatologia
Fisiatria
Dr. de Simone

CARTA DEI SERVIZI

Mod.5 A4
Rev 2
del 20/09/10

PRESENTAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

SEZIONE PRIMA

1. BREVE QUADRO NORMATIVO
2. PRESENTAZIONE DELL'AMBULATORIO
3. PRINCIPI FONDAMENTALI



1. BREVE QUADRO NORMATIVO

I principali riferimenti di legge in materia di "Carta dei Servizi"

Legge 7 agosto 1990, n. 241 ("Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi") che ha dettato nuove regole per i rapporti tra i cittadini e le amministrazioni;

- Decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 ("Riordino della disciplina in materia sanitaria" e successive modificazioni ed integrazioni - decreto legislativo 7 dicembre 1993, n. 517) che rivede il tessuto organizzativo del Servizio Sanitario Nazionale, istituendo le aziende unità sanitarie locali e le aziende ospedaliere, e che colloca il sistema organizzativo dei servizi a supporto del miglioramento, delle prestazioni e della tutela dei diritti del cittadino;

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici") che individua i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione;

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994 ("Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico") che definisce i principi e le modalità per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico .

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 ("Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari")

- Linee Guida N.2/95 "Attuazione della Carta dei Servizi nel SSN che precisa meglio l'interpretazione del precedente decreto ed espone una serie di esempi per facilitare l'applicazione e la diffusione delle Carta dei Servizi.



Ortopedia
Traumatologia
Fisiatria
<i>Dr. de Simone</i>

Mod.5 A4
Rev 2
del 20/09/10

CARTA DEI SERVIZI

2 PRESENTAZIONE DELL'AMBULATORIO .

Il dr. Mario de Simone, direttore del centro, specialista in Ortopedia e Traumatologia ed in Fisiokinesiterapia, ha iniziato l'attività professionale ad Avellino nel 1959 nel suo ambulatorio in corso Vittorio Emanuele, 15. Nel 1963 ha trasferito lo studio in via Generale Cascino 8. L'ambulatorio del dottor, Mario de Simone, prima ancora della costituzione del S.S.N., ha effettuato prestazioni di fisiatria e ortopedia in convenzione con le mutue per gli assistiti dell'intera provincia. Nel 1967 la struttura è stata spostata negli attuali locali situati al piano terra ed al quarto piano ottenendo all'epoca le previste autorizzazioni all'esercizio da parte del Medico Provinciale. A seguito della abolizione del regime mutualistico, la struttura è stata temporaneamente accreditata con il S.S.N ex legge 833/78 articolo 44. Infine nel 1988 la conduzione del Centro è stata trasformata da personale in societaria. Pertanto, dopo quasi 50 anni di esperienza nel campo, la struttura è una realtà ben conosciuta ed affermata della Sanità Irpina. L'I.F.O.C. opera nell'ambito dell' Azienda Sanitaria Locale Avellino che copre un bacino d'utenza di 439.137 abitanti (dati ISTAT 01/01/2011) servendo 119 comuni e comprende 6 distretti (Avellino, Atripalda, Baiano, Mirabela Eclano, Ariano Irpino e Sant'Angelo dei Lombardi)

Con la applicazione del D.R.G.C n.377/98 prima e le DD.GG.RR.CC 3958/01 e 7301/01 e s.m.i. dopo, l' I.F.O.C. viene adeguato ai requisiti strutturali e tecnologici richiesti e nell' ottobre 2006 ottiene l'autorizzazione sindacale all'esercizio di Ambulatorio di Terapia Fisica ex art.44.L 833/78 . Nello stesso ottobre presenta domanda di Accreditamento Definitivo per Presidio Ambulatoriale di Recupero e Rieducazione Funzionale. Nel marzo 2012 invia istanza di Accreditamento Istituzionale sulla piattaforma So.re.sa. così come previsto dalle normative regionali .

La Delibera della Regione Campania n.133 del 31/10/2014 ne sancisce l'Accreditamento istituzionale definitivo con il Servizio Sanitario.



Ortopedia
Traumatologia
Fisiatria
<i>Dr. de Simone</i>

Mod.5 A4
Rev 2
del 20/09/10

CARTA DEI SERVIZI

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

L' I.F.O.C. srl , 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:

3.1 Eguaglianza

Deve essere rispettata, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

3.2 Imparzialità

Devono essere evitati atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

3.3 Continuità

Il servizio deve essere assicurato in maniera regolare e continuativa tranne nei casi in cui le astensioni da esso siano regolate o annunciate ufficialmente dalle leggi o rientrino negli aspetti organizzativi del servizio.

3.4 Diritto di scelta

L'Utente può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria a cui desidera accedere.

3.5 Partecipazione

Viene assicurata l'informazione, la personalizzazione e l'umanizzazione del servizio tutelando l'Utente nei confronti dell'apparato sanitario pubblico.

3.6 Efficienza ed efficacia

L'organizzazione e l'erogazione dei servizi si uniformano a criteri di efficienza ed efficacia.



Ortopedia
Traumatologia
Fisiatria
Dr. de Simone

CARTA DEI SERVIZI

Mod.5 A4
Rev 2
del 20/09/10

INFORMAZIONI SULLE STRUTTURA E TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

SEZIONE SECONDA

1. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA
2. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE



1. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

Descrizione della struttura

L'Istituto Fisioterapico Ortopedico Campano srl è situato in una graziosa palazzina di 4 piani . Il Centro è distribuito su due livelli . A piano terra sul fronte strada si trovano 2 distinti ingressi. Un' entrata pedonale dà l'accesso direttamente all'accettazione, l'altra dà la possibilità di accedere ad un ingresso/parcheggio coperto per eventuali autoambulanze e per utenti disabili. Oltre l' accettazione si trova la sala d'aspetto. Si accede quindi ai box per le terapie individuali, questi sono tutti muniti di divisori fissi di tipo lavabile . Proseguendo si accede alla palestra per i signori uomini ed alla palestra per le signore donne. Sia gli uomini che le donne dispongono di due diversi spogliatoi e di due distinti servizi igienici. Sempre al piano terraneo vi è una zona riservata al personale con due diversi spogliatoi e servizi igienici distinti per sesso. I locali al piano soprano, dove non accedono i pazienti, sono destinati alla Direzione Tecnica, all'Amministrazione, all'Archivio ed al deposito. Gli ambienti interni sono accoglienti , confortevoli, tutti climatizzati e risultano dotati di ottima aerazione grazie alla presenza di numerose aperture e finestre.

Essendo ubicato nel centro di Avellino , in via Circumvallazione, la sua collocazione topografica lo rende facilmente raggiungibile anche con i mezzi pubblici, si trova infatti nel piazzale dove stazionano gli autobus . Chi arriva in automobile ha la possibilità parcheggiare nelle immediate vicinanze della struttura nelle numerose zone a strisce blu.

La struttura attua tutto quanto necessario inerente alle risorse umane e tecniche in modo appropriato al fine del mantenimento degli standard qualitativi onde ottenere da un lato ottimi risultati terapeutici e dall'altro soddisfare pienamente le aspettative degli utenti.

A conferma di ciò, e' il perdurare del rapporto di fiducia instaurato con i Pazienti stessi nel corso degli anni e l' afflusso costante di nuovi Pazienti. Tutto ciò al fine di ottenere il recupero di benessere del Paziente e verificarne la sua soddisfazione.



Ortopedia
Traumatologia
Fisiatria
Dr. de Simone

Mod.5 A4
Rev 2
del 20/09/10

CARTA DEI SERVIZI

Il continuo miglioramento dei servizi offerti all'utenza vengono quindi assicurati dalla presenza di personale professionalmente esperto e in continuo aggiornamento, così come le attrezzature elettromedicali vengono periodicamente tarate e controllate da ditta esperta e certificata onde avere la certezza della erogazione

2. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

L'Istituto Fisioterapico Ortopedico Campano srl eroga le prestazioni della branca di Fisiokinesiterapia ex art.44 L.833/98 previste dai profili del Decreto della Regione Campania n. 64 del 10 ottobre 2011 comprese nei Livelli Essenziali di Assistenza e quindi concedibili dal S.S.N. Accanto a questi percorsi terapeutici offre anche alcuni trattamenti di recente acquisizione come le ONDE d'URTO, la TECAR-TERAPIA, L'IPERTERMIA e le varie nuove tecniche riabilitative posturali e manuali.

Per meglio comprendere gli obiettivi e le competenze della nostra struttura è necessario illustrare brevemente le finalità e le specificità della branca della fisiokinesiterapia alla luce delle nuove acquisizioni scientifiche e tecnologiche.

La Fisiokinesiterapia

La Fisiokinesiterapia, ha come obiettivo da un lato la reintegrazione dell'individuo nella struttura sociale, a qualsiasi livello possibile di efficienza, e dall'altro di ricostruire le funzioni adattative fisiche, andate perdute o assenti per eventi traumatici o organici. Il processo riabilitativo, con i suoi interventi terapeutici riveste un ruolo indispensabile ed insostituibile fino a quando è presente nel paziente un possibile cambiamento attivo del livello di funzionamento; La Fisiokinesiterapia è tradizionalmente considerata l'insieme di forme di attivazione muscolare e di esercizi articolari che abbiano come fine il miglioramento dell'aspetto posturale e dinamico del corpo umano, funzioni andate perdute o assenti per eventi traumatici o organici.



Ortopedia
Traumatologia
Fisiatria
<i>Dr. de Simone</i>

Mod.5 A4
Rev 2
del 20/09/10

CARTA DEI SERVIZI

I piani di lavoro consistono in interventi individualizzati che prevedono il superamento della fase acuta e dolorifica, la mobilitazione dei segmenti articolari laddove il raggio d'escursione è limitato, il potenziamento o il rilasciamento dei gruppi muscolari, l'acquisizione di sequenze di movimenti e di posizioni del corpo nello spazio (mantenimento dell'equilibrio, passaggio dalla posizione eretta alla supina e viceversa, salire e scendere le scale, superamento di un ostacolo sul terreno).

In particolare, le diagnosi e le conseguenti prescrizioni mediche interessano diverse aree d'intervento: Rieducazione funzionale, Terapia Fisica e Termoterapia (elettroterapia antalgica T.E.N.S. diadinamiche, ionoforesi, laserterapia, elettrostimolazioni, ultrasuonoterapia, ecc.) mobilitazioni articolari. L'esecuzione dei diversi tipi d'esercizi, in base al principio dell'interazione delle vie nervose, assume necessariamente il carattere della costanza e della ripetitività e richiede implicitamente la collaborazione spontanea e l'impegno attivo del paziente.

La possibilità d'instaurare una buona relazione terapeuta-paziente e la capacità di personalizzare i piani d'intervento sono i presupposti per ricostruire funzioni adattative che non riguardano solo il movimento, ma anche l'adattabilità all'ambiente esterno su cui il movimento s'inserisce ed attraverso il quale è possibile costruire la reintegrazione del paziente nella realtà sociale.

La riabilitazione fisiochinesiterapica non va considerata in un discorso di "recupero delle funzioni" in senso stretto, ma rivolta alla dimensione delle "competenze neuropsicologiche" del soggetto, al mantenimento degli apprendimenti e alla prevenzione del deterioramento, cioè al complesso di quelle attività che stanno alla base dell'integrazione relazionale.

A tal fine la Regione Campania seguendo l'esempio e le positive ripercussioni sui percorsi assistenziali della Regione Toscana con il Decreto 64/2011 e s.m.i. ha inserito una nuova modalità di approccio terapeutico costituito da un insieme di pacchetti di prestazioni di rieducazione funzionale associati a trattamenti di terapia fisica che superano l'obsoleto concetto della singola applicazione fisioterapica.



Il decreto 64/2011 e le sue successive modifiche ed integrazioni prevedono 36 pacchetti di prestazioni costituiti dai seguenti profili assistenziali :

1. Paresi del nervo faciale
2. Mononeuriti dell'arto superiore e inferiore di origine meccanica e non meccanica e neuriti multiple
3. Monoartriti riacutizzate e riacutizzazioni localizzate in corso di artrite reumatoide
4. Fratture arto superiore:
 - a) Frattura della clavicola
 - b) Frattura della scapola
 - c) Frattura omero compreso paletta omerale
 - d) Frattura radio, ulna
 - e) Frattura ossa carpo e metacarpo
 - f) Frattura di una o più falangi della mano
5. Lussazioni arto superiore
 - a) Lussazione della spalla
 - b) Lussazione del gomito
 - c) Lussazione del polso
 - d) Lussazione delle dita della mano
6. Distorsioni dell'arto superiore
 - a) Distorsione della spalla compreso instabilità gleno-omerale
 - b) Distorsione del gomito
 - c) Distorsione del polso
7. Lesioni della spalla (compreso rottura atraumatica della cuffia dei rotatori)
8. Traumatismo dei nervi della spalla e del braccio - esiti funzionali- (compreso avambraccio polso e mano)
9. Traumatismo dei muscoli e dei tendini della spalla e del braccio (compreso avambraccio, polso mano)
10. Frattura collo femore e di altre parti non specificate del femore di tipo traumatico
11. Fratture dell'arto inferiore
 - a) Frattura della rotula



CARTA DEI SERVIZI

- b) Frattura della tibia e del perone
- c) Frattura della caviglia
- d) Frattura di una o più ossa del tarso e metatarso
- e) Frattura di una o più falangi del piede
- 12. Lussazioni arto inferiore
 - a) Lussazione del ginocchio
 - b) Lussazione della caviglia
 - c) Lussazione del piede
- 13. Distorsioni arto inferiore
 - a) Distorsione dell'anca
 - b) Distorsione del ginocchio
 - c) Distorsione della caviglia
- 14. Disturbi della rotula, lesioni capsulo-legamentose del ginocchio e del menisco
- 15. Traumatismo di nervi dell'anca e della coscia (compreso gamba, caviglia e piede)
- 16. Traumatismo di muscoli e tendini della gamba
- 17. Frattura della colonna vertebrale senza menzione di lesione del midollo spinale
- 18. Frattura del bacino
- 19. Lussazione della mandibola
- 20. Distorsione del rachide, della regione sacroiliaca e di altre parti non specificate del dorso
- 21. Disturbi dei plessi e delle radici nervose.
- 22. Compressione dei plessi e delle radici nervose (associata a sindrome brachialgica o sciatalgia)
- 23. Limitazione algofunzionale da mal dischi acuto e o postacuto
- 24. Alterazioni di continuità dell'osso (Mancata consolidazione)
- 25. a) Calcificazione e ossificazione dei muscoli (come complicanza di eventi traumatici recenti);
 - b) Malattie dei tessuti molli correlati ad uso, uso eccessivo, pressione
- 26. Esiti di intervento per impianto di artroprotesi
 - a) Ginocchio
 - b) Spalla
 - c) Anca



CARTA DEI SERVIZI

27. Trauma da parto del sistema nervoso periferico senza lesione completa del tronco nervoso (paralisi ostetrica)
28. Deformità congenita dell'anca seguito di trattamento ortopedico (displasia dell'anca)
29. Deformazione dei piedi (piede torto congenito)
30. Torcicollo miogeno congenito del neonato
31. Disturbi della voce di origine funzionale (compresi noduli, polipi, edemi e prolapsi) e negli esiti di cordectomia semplice e paralisi cordale ricorrente
32. Disturbi semplici del linguaggio (late talkers, disturbi fonetici semplici)
33. Disturbi miofunzionali odontofacciali (inclusa deglutizione atipica)
34. Disturbo respiratorio semplice senza insufficienza respiratoria
35. Sequele di assistenza chirurgica e medica
 1. a) Linfedema degli arti (post mastectomia arto superiore o altre condizioni patologiche arto inferiore)
 2. b) Incontinenza urinaria e/o fecale
36. Disturbi infiammatori delle parti molli articolari
 - a) Disturbi delle sinovie con limitazione algofunzionale
 - b) Borsopatie con limitazione algofunzionale
 - c) Entesopatie con limitazione algofunzionale

I diversi profili riabilitativi sono supportati da evidenze scientifiche disponibili nella letteratura internazionale in modo da assicurarne il successo terapeutico e l'appropriatezza prescrittiva.

Come già evidenziato in premessa accanto ai trattamenti concedibili dal S.S.N. presso l'Istituto è possibile sottoporsi a numerosi altri trattamenti riabilitativi che essendo, per ora esclusi dal L.E.A. (livelli essenziali di assistenza), sono a carico del paziente, come le Onde d'urto, la Tecarterapia, l'Ipertermia le varie tecniche posturali di recente acquisizione ed il taping neuro-muscolare.

Per una loro completa ed esauriente esposizione e spiegazione si rimanda alle Schede Informative ai Trattamenti di FKT e ai Consensi al trattamento terapeutico a disposizione dei pazienti ed esposti in segreteria.



2.1. L'accettazione

Al momento dell'ingresso il paziente dovrà essere munito di:

- documento di identità;
- tessera sanitaria
- impegnativa del medico curante di base;
- eventuale referto diagnostico dello specialista prescrittore di prestazioni riabilitative ASL o di specialista ospedaliero o di specialista privato
- eventuale documentazione clinica e/o indicazione al trattamento riabilitativo rilasciati a seguito di ricovero ospedaliero

2.2. Modalità di accesso alla prestazione

La prenotazione relativa ad una prestazione per Servizio Sanitario Nazionale ed attività private si effettua, nei giorni feriali, secondo una delle seguenti modalità:

- ❖ di persona presentandosi dal lunedì al venerdì dalle 7,30 alle 20,00. Il sabato dalle 8,30 alle 12,30.
- ❖ per telefono è possibile richiedere dal lunedì al venerdì dalle 8,00 alle 13,15 e dalle 15,00 alle 20,00 tutte le informazioni possibili sui trattamenti da svolgersi e sulle modalità di accesso.

Al fine di garantire un accesso che risponda alle esigenze dell'utenza, tenuto conto delle abitudini della popolazione, degli stili di vita e dell'analisi del territorio le attività del Centro sono erogate tutto l'anno senza periodi di chiusura per ferie; dal lunedì al venerdì dalle 7,30 alle 20,00; il sabato dalle 8,30 alle 12,30.

Per limitare al minimo l'attesa del proprio turno, i pazienti della struttura sono tenuti al rispetto scrupoloso degli orari degli appuntamenti stabiliti all'atto della prenotazione.

Per accedere ai servizi il paziente, munito di prescrizione, si rivolge direttamente al nostro Centro che lo prende in carico e ne assume la responsabilità, attraverso i propri specialisti ed i professionisti della riabilitazione, della valutazione e della classificazione del paziente secondo i codici internazionali stabiliti dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (ICF e ICD-9). In relazione alla valutazione saranno individuati gli obiettivi e definito il programma riabilitativo in termini di durata complessiva del



Ortopedia
Traumatologia
Fisiatria
<i>Dr. de Simone</i>

Mod.5 A4
Rev 2
del 20/09/10

CARTA DEI SERVIZI

trattamento, tipo di prestazioni, scelte nell'ambito dei pacchetti relativi al profilo riabilitativo prescritto, indicando il tempo dedicato a ciascuna di esse, la modalità di trattamento (individuale o di gruppo), la frequenza settimanale ed l'eventuale scelta specialistica motivata. Tutte le informazioni relative al paziente, alla classificazione, agli strumenti di valutazione utilizzati, al programma riabilitativo e agli obiettivi devono essere riportate nella Cartella Clinica Riabilitativa . Il paziente viene sottoposto a due valutazioni, una iniziale ed una finale, al di fuori del tempo dedicato al trattamento e che non generano costi aggiuntivi.

Il paziente esegue il trattamento come da programma.

Il nostro Centro è tenuto a dare comunicazione all' Unità Operativa Assistenza Riabilitativa (U.O.A.R.) di residenza dell'assistito, inviando la scheda riabilitativa riportante gli esiti della prima valutazione ed il programma riabilitativo definito, per consentire, prima del termine dei trattamenti prescritti, le verifiche da parte degli specialisti prescrittori di prestazioni riabilitative della ASLAV che a campione visitano i pazienti afferenti alla nostra struttura.

Al termine del trattamento, la Scheda Riabilitativa, completata in tutte le sue parti, viene consegnata al Medico di Medicina Generale o al Pediatra di libera scelta (MMG/PLS) per il tramite del paziente. Una copia della stessa viene recapitata, a cura della struttura, all'Unità Operativa di Riabilitazione del Distretto di residenza del paziente che la inserisce nel fascicolo personale per le attività di monitoraggio e controllo previste.

2.3. Percorsi

All'interno della struttura è stato predisposto un percorso per pazienti portatori di handicap indicato con apposita segnaletica col fondo blu ed un percorso tattile per pazienti non vedenti o ipovedenti col filo di Arianna e cartelli in Braille. All'esterno della struttura vi è un ingresso per portatori di handicap con la possibilità di sostare con l'auto o con l'autoambulanza al coperto .



2.4 Fumo

Negli ambienti chiusi dell'Ambulatorio è assolutamente vietato fumare. Per la propria ed altrui salute è indispensabile rispettare e far rispettare questo divieto.

2.5 Uso dei telefoni cellulari

Nelle strutture sanitarie è preferibile l'interdizione all'uso dei telefoni cellulari, in particolare per motivi collegati a possibili interferenze con gli apparecchi elettromedicali pertanto i telefonini dovranno essere spenti ed usati solo nella sala di attesa, dove peraltro è disponibile gratuitamente una rete WI-FI.

2.6 Antinfortunistica

Ai sensi del DLgs 81/08 e s.m.e i.(DLgs 106/09) il personale dell'Istituto è formato per intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza degli Utenti.

All'interno della struttura sono presenti le norme antinfortunistiche e antincendio da attuare in caso di necessità. È importante prenderne visione. In caso di situazione a rischio (incendio, fumo, interruzione di energia elettrica, terremoti, ecc.):

- evitare ogni condizione di panico;
- affidarsi e seguire scrupolosamente le direttive del personale di servizio;

2.7 Parcheggi

Sono disponibili parcheggi a pagamento nelle strisce blu e liberi direttamente nella piazza Kennedy e nelle sue immediate vicinanze.



Ortopedia
Traumatologia
Fisiatria
<i>Dr. de Simone</i>

Mod.5 A4
Rev 2
del 20/09/10

CARTA DEI SERVIZI

1. MODALITA' DI ACCOGLIENZA

Grande attenzione è stata posta ai requisiti di qualità.

3.1 Il Personale

Il personale sanitario, assiste e affianca l'Utente durante la permanenza all'interno della struttura allo scopo di migliorare il servizio e la funzionalità delle prestazioni erogate.

3.2 Diffusione delle informazioni

Curare la comunicazione e il dialogo qualifica il rapporto con l'Utente e migliora l'efficienza dei servizi offerti. A tal riguardo l'ISTITUTO FISIOTERAPICO ORTOPEDICO CAMPANO s.r.l. promuove periodicamente lo sviluppo di adeguati progetti di comunicazione finalizzati a garantire una migliore diffusione e accessibilità delle informazioni sulle attività svolte e le prestazioni erogate.

3.3 Scheda reclami

Presso la sala di attesa è presente una cassetta dove ogni Utente o Visitatore può reperire una scheda reclamo e una cassetta chiusa a chiave dove lo stesso, compilato può essere imbucato.

Il Responsabile Gestione Qualità provvede alla eventuale istruttoria predisponendo la relativa risposta ed eventuale azione correttiva

4. INFORMAZIONI

Presso l'apposito banco dell'accettazione, le addette amministrative saranno in grado di dare tutte le informazioni sulle modalità di accesso e sulle le attività dell'ISTITUTO FISIOTERAPICO ORTOPEDICO CAMPANO s.r.l. .



Ortopedia
Traumatologia
Fisiatria
<i>Dr. de Simone</i>

CARTA DEI SERVIZI

Mod.5 A4
Rev 2
del 20/09/10

SEZIONE TERZA

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

1. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

2. RECLAMI

3 MODALITA' DI ACCOGLENZA



Ortopedia
Traumatologia
Fisiatria
Dr. de Simone

Mod.5 A4
Rev 2
del 20/09/10

CARTA DEI SERVIZI

1. DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

1.1 Diritto all'Informazione - Consenso Informato

Il diritto alla informazione sanitaria è una prerogativa essenziale dell'accesso alla prestazione stessa.

Ogni Paziente ha pertanto il Diritto di conoscere tutte le informazioni che riguardano la propria salute e contestualmente di non far conoscere ai familiari notizie sul proprio stato di salute.

Ha diritto inoltre di conoscere i rischi connessi alle prestazioni e trattamenti da erogare, i loro possibili effetti collaterali o eventuali complicanze

1.2 Diritto alla Riservatezza

Il D. Lgs 196/2003 che ha sostituito la legge n. 675 del 31/12/1996, più conosciuta come legge sulla "privacy", ha dettato norme ben precise sull'uso dei dati personali e di quelli sensibili (tra cui è compreso "lo stato di salute").

A tal proposito, all'atto della accettazione, l'Utente firma un modulo che autorizza l'ISTITUTO FISIOTERAPICO ORTOPEDICO CAMPANO srl al trattamento dei dati personali e sensibili esclusivamente per i fini istituzionali (rapporti con Ministero della Salute, Aziende ASL, Agenzia di Sanità Pubblica) nel totale rispetto di quanto stabilito dalla Legge e che prevede la possibilità di non far comunicare ad altre persone, da parte degli operatori, la presenza del Paziente presso la struttura. I dati personali degli Utenti, quindi, non potranno avere altro utilizzo al di fuori di quanto sopra riportato.

1.3 Doveri degli Utenti

Oltre a quanto in precedenza riportato, è opportuno richiamare l'attenzione su alcune norme importanti.

- Le donne che non sono in quiescenza ormonale hanno il dovere di sottoscrivere una dichiarazione di non stato di gravidanza
- L'uso di apparecchi telefonici può essere effettuato solo nella sala di attesa ed in modo da non recare disturbo agli altri Utenti.



Ortopedia
Traumatologia
Fisiatria
<i>Dr. de Simone</i>

Mod.5 A4
Rev 2
del 20/09/10

CARTA DEI SERVIZI

- È vietato l'uso di qualsiasi altra apparecchiatura elettrica, se non preventivamente autorizzato.
- E' fatto divieto assoluto di fumare
- È assolutamente vietato l'uso di apparecchiature a fiamma libera.
- È fatto divieto agli Utenti ed ai loro familiari, di interferire con il personale sanitario per quanto concerne le modalità di assistenza. Eventuali gravi disservizi che dovessero verificarsi tra Utenti e personale sanitario o tra personale sanitario e parenti, devono essere segnalati tempestivamente ed esclusivamente alla Direzione Sanitaria.
- Per il buon andamento dell'assistenza agli Utenti è importante il rispetto degli orari di accesso

2. RECLAMI

L'ISTITUTO FISIOTERAPICO ORTOPEDICO CAMPANO garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni..

2.1 Ufficio preposto

Direzione Amministrativa

La Direzione Amministrativa è presente per il ricevimento del pubblico dalle ore 9,00 alle 13.00 e dalle 15,30 alle ore 19,30.

2.2 Modalità di presentazione del reclamo

Attraverso la compilazione dell'apposito modulo di reclamo disponibile presso la sala di attesa .



Ortopedia
Traumatologia
Fisiatria
Dr. de Simone

CARTA DEI SERVIZI

Mod.5 A4
Rev 2
del 20/09/10

3. VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

3.1 Relazione sullo stato degli standard

L'ISTITUTO FISIOTERAPICO ORTOPEDICO CAMPANO srl si impegna a verificare almeno una volta all'anno l'attuazione degli standard.

3.3 Indagini sulla soddisfazione degli Utenti

L'ISTITUTO FISIOTERAPICO ORTOPEDICO CAMPANO srl realizza un'indagine sul grado di soddisfazione dei Cittadini / Utenti attraverso la somministrazione agli Utenti di un questionario di valutazione anonimo.

Promuove inoltre la diffusione di questionari, indagini campionarie e l'osservazione diretta tramite gruppi di monitoraggio misti.

I risultati statistici di tali indagini sono oggetto di rapporti che su richiesta di utenti, enti, associazioni, enti di controllo o comitati di studio, possono essere resi pubblici.



Ortopedia
Traumatologia
Fisiatria
<i>Dr. de Simone</i>

CARTA DEI SERVIZI

Mod.5 A4
Rev 2
del 20/09/10

SEZIONE QUARTA

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI



Ortopedia
Traumatologia
Fisiatria
Dr. de Simone

CARTA DEI SERVIZI

Mod.5 A4
Rev 2
del 20/09/10

E' opportuno chiarire soprattutto la differenza tra fattori di qualità, indicatori di qualità e standard di qualità.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione delle qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi), o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

La Carta dei Servizi è lo strumento d'interfaccia tra l'Ambulatorio , la Asl di appartenenza e gli Utenti .

In questo senso il suo compito non è solo informativo, ma attribuisce a questi ultimi un reale potere di controllo sulla qualità delle prestazioni erogate.

In particolare l'ISTITUTO FISIOTERAPICO ORTOPEDICO CAMPANO srl

- adotta standard di qualità del servizio, mantenendo attiva una certificazione dei processi attraverso visite ispettive esterne da parte
- rende pubblici gli standard, ed anche gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve/medio termine, informandone l'Utente;
- verifica il rispetto degli standard e riconosce all'Utente lo stesso diritto di verifica;
- verifica il grado di soddisfazione dell'Utente;
- assicura all'Utente stesso la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati, o che sono stati lesi i principi informativi della carta dei servizi e i diritti stessi dell'Utente.

Gli standard di qualità, aggiornati almeno annualmente , rappresentano il risultato degli investimenti fatti negli anni dalla struttura per la gestione dei Servizi e delle relazioni con gli Utenti.

Essi riguardano essenzialmente le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi, privilegiando l'evidenziazione degli aspetti organizzativi specifici, più facilmente percepibili dall'Utente. In questo modo l'Utente può interagire concretamente con la struttura per il soddisfacimento dei bisogni di salute.