

## Sommario

Presentazione e Missione.....	2
Organigramma Nominativo.....	3
Struttura.....	4
Sistema informatico.....	4
Orari e Modalità d’accesso.....	5
Prenotazione.....	5
Accettazione, Privacy e trattamento dei dati sensibili.....	6
Fattori e Indicatori di qualità.....	6
Principi, diritti, doveri.....	6
Principi e Diritti Fondamentali.....	7
Doveri dei Cittadini.....	8
Reclami e rilevazione della soddisfazione dell’utente.....	8
Prestazioni in convenzione con il SSR erogate presso lo Studio Fisioterapico AEMME Srl.....	9
Prestazioni NON in convenzione con il SSR erogate presso lo Studio Fisioterapico AEMME Srl.....	9

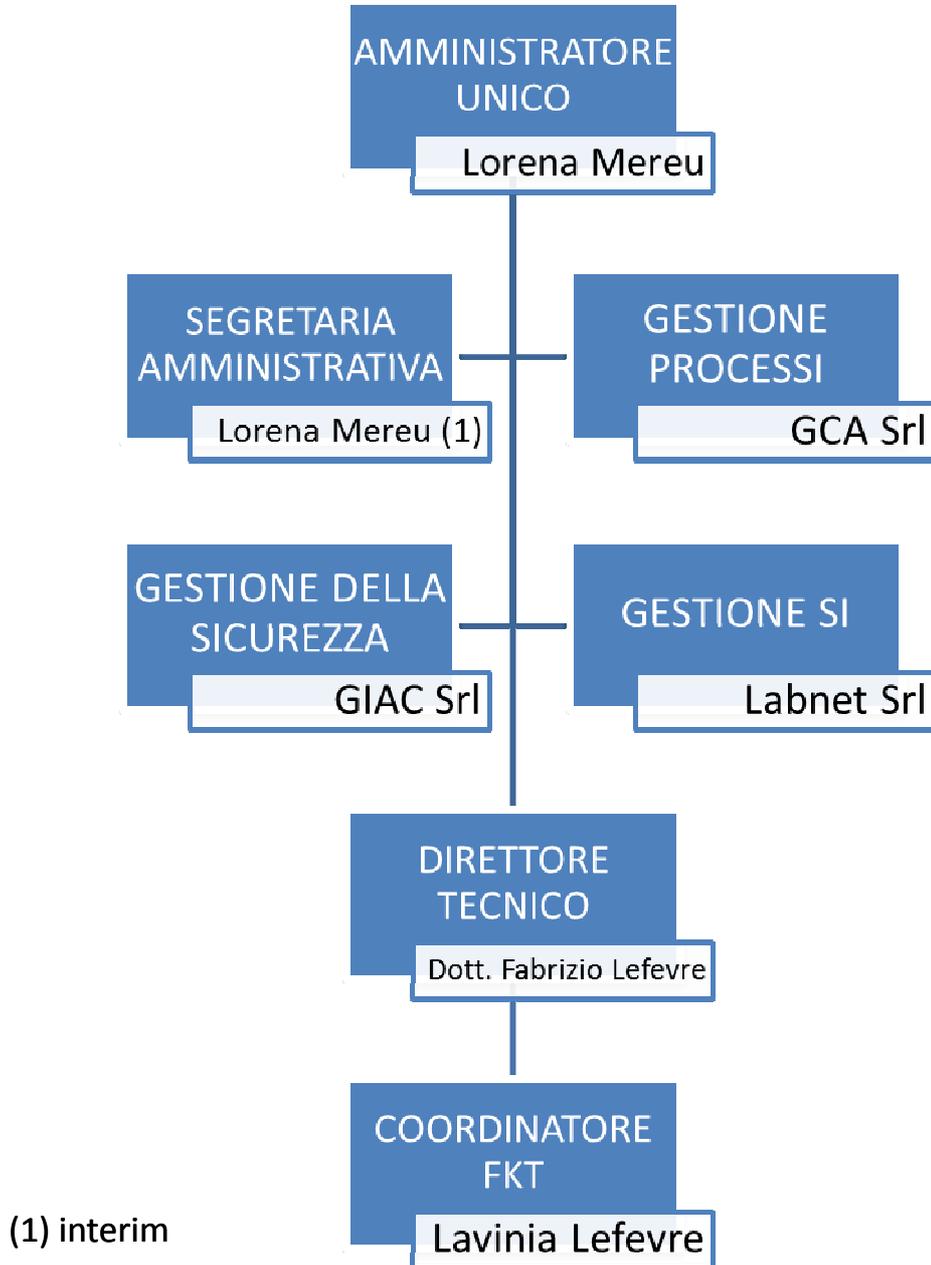
## **Presentazione e Missione**

Lo Studio Fisioterapico AEMME Srl opera a Roma in Viale di Valle Aurelia 81/93. La sua attività si rivolge ai cittadini in regime privato e di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale.

Tra gli obiettivi della Direzione Aziendale vi è la costante attenzione al possesso dei requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi prescritti dalle normative nazionali e regionali. Inoltre, lo Studio si propone, come punto di riferimento per l'assistenza ambulatoriale nell'ambito dei trattamenti fisiokinesiterapici, nella città di Roma, specificamente nella zona di riferimento del quartiere Aurelio.

La Missione del Fisioterapico AEMME Srl è contribuire ad offrire un servizio socialmente utile nel campo della fisioterapia e del recupero delle capacità motorie e posturali agli utenti presenti nel territorio, che si trovino in condizioni di bisogno di assistenza, assicurando la disponibilità e l'accesso all'intera lista di servizi e di prestazioni dell'azienda. Lo Studio offre i propri servizi avvalendosi di collaboratori accreditati, secondo le caratteristiche qualitative e quantitative specificate dagli accordi e dai contratti di fornitura e collaborazione e ispirando la propria attività a criteri di efficacia, efficienza e del corretto uso delle risorse disponibili.

## Organigramma Nominativo



## Struttura

Lo Studio Fisioterapico AEMME Srl, esteso su una superficie di circa 160 mq, è ordinato secondo la disposizione che segue:

<b>AREA DI ACCESSO PUBBLICO</b>	<b>Accettazione Sala d’attesa Servizi igienici</b>
<b>AREA RISERVATA AL PERSONALE E AL PUBBLICO PER L’ESECUZIONE DELLA TERAPIA</b>	<b>Box per attività di terapia fisica e strumentale Palestra Spogliatoi e servizi igienici</b>

E’ installata un’adeguata segnaletica che indica l’esatta dislocazione dei servizi; inoltre tutti gli operatori sono identificati tramite il cartellino, applicato in modo visibile sulla divisa.

L’accesso al bancone di accettazione è tale da consentire un adeguato rispetto della privacy e tale da personalizzare ogni singolo caso.

La struttura, inoltre, ha adottato tutte le misure di sicurezza in osservanza del DLgs. n. 81/2008.

## Sistema informatico

Lo Studio Fisioterapico AEMME è dotato di sistema informatico che assicura l’osservanza della normativa in tema di protezione dei dati sensibili (D.Lgs. 196/03) e assicura la conservazione dei dati personali mediante adeguate procedure di archiviazione.

## Orari e Modalità d'accesso

	<p>Modalità per informazioni e prenotazioni:</p> <p>1) presso lo Studio, al seguente indirizzo: Viale di Valle Aurelia 81/93 00167 - Roma</p> <p>2) Telefonicamente al numero +39 06 3972.4174</p> <p>Via e-mail all'indirizzo: info@fisioterapicoaemme.com</p>
<p>Informazioni e prenotazioni <b>dal Lunedì al Venerdì: 09.30 - 13.00   15.00 - 19.00</b> Erogazione delle prestazioni <b>dal Lunedì al Venerdì: 08.00 - 20.00</b></p>	

Lo Studio Fisioterapico AEMME eroga prestazioni specialistiche di Medicina Fisica e Riabilitazione convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale. E' possibile effettuare le medesime terapie in modalità libero-professionale con regime fiscale autonomo.

Il servizio offerto è completato da una ulteriore e ampia gamma di prestazioni e terapie effettuabili solo su modalità libero-professionale in quanto non incluse nel tariffario regionale.

Lo Studio richiede ai pazienti di presentare le ricette mediche e/o le prescrizioni specialistiche al fine di poter erogare la prestazione.

Il paziente sarà ritenuto esente dal pagamento del ticket sulle prestazioni specialistiche convenzionate per motivi di reddito o per patologia soltanto se chiaramente indicato dal medico prescrittore nell'apposito riquadro. Nel caso in cui il riquadro "N" (non esente) fosse barrato, sarà tenuto al pagamento del ticket e del contributo fisso regionale previsto.

Il Servizio di segreteria è a disposizione per informazioni riguardanti le modalità di accesso alla Struttura, le prestazioni eseguite, il loro costo, gli orari, le prenotazioni, i tempi.

## Prenotazione

Per prenotare una prestazione:

- ✓ presentare alla segreteria la ricetta medica e, ove necessario, la tessera sanitaria;
- ✓ concordare con il personale il giorno e l'ora di esecuzione della prestazione/terapia;

## Accettazione, Privacy e trattamento dei dati sensibili

- ✓ eseguire il pagamento dell'importo previsto (ticket o tariffa, se in regime privato) in contanti o con assegno bancario, quando non esente;
- ✓ firmare l'impegnativa sul retro e consegnarla in segreteria;
- ✓ accomodarsi nella sala d'attesa;
- ✓ attendere di essere convocati dal FKT referente per l'esecuzione della prestazione.

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi della L. 675/96 e del Dlgs. 196/2003, circa il trattamento dei suoi dati sensibili e viene richiesta la sottoscrizione delle necessarie autorizzazioni.

E' in ogni caso assicurata la massima cura da parte dello Studio, affinché sia salvaguardato l'anonimato del paziente.

Il personale di segreteria è sempre a disposizione per qualsiasi informazione inerente le norme legislative sulla privacy che sono altresì esposte, a disposizione del pubblico, nella sala d'attesa.

## Fattori e Indicatori di qualità

Lo Studio ha individuato i seguenti fattori di qualità:

- ✓ aspetti legati al tempo, come la tempestività (velocità del servizio, brevità delle liste e delle file di attesa, ecc.), la puntualità, la regolarità (rispetto di programmi prefissati e comunicati);
- ✓ aspetti legati alla semplicità delle procedure, la facilità degli adempimenti amministrativi;
- ✓ aspetti legati all'informazione relativa al trattamento sanitario: comprensibilità, chiarezza, completezza;
- ✓ aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza all'ingresso e della necessaria informazione generale sui servizi (orari e collocazione dei servizi, nomi dei responsabili, modalità di richiesta, ecc.);
- ✓ aspetti legati alle strutture fisiche: comfort e pulizia delle strutture, servizi, sala di attesa
- ✓ aspetti legati alle relazioni sociali e umane: la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento, la cortesia e il rispetto della dignità;
- ✓ aspetti legati alla fruibilità delle prestazioni.

## Principi, diritti, doveri

La Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", individua:

- ✓ i principi che devono regolare i rapporti tra gli enti erogatori di servizi e i Cittadini
- ✓ i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni agli Utenti, rapporti con gli Utenti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

L'insieme di questi provvedimenti costituisce la "Carta dei Servizi", che, in estrema sintesi, rappresenta un sistema di garanzia di qualità del servizio, attuato con la partecipazione e il controllo dei Cittadini.

In questo documento, che si uniforma alle disposizioni del DPCM del 19/05/95 e alle “Linee guida del Ministero della Sanità n. 2/95”, il Centro presenta gli standard operativi e qualitativi, che garantisce nell’erogazione del servizio.

Per la realizzazione di quest’obiettivo lo Studio ha provveduto a:

- ✓ adottare gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui si assicuri il rispetto
- ✓ verificare il grado di soddisfazione tra gli Utenti
- ✓ garantire all’Utente azioni correttive nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard assicurati.

Questi sono i primi passi per la realizzazione del progetto nel quale l’Utente, con i suoi suggerimenti, reclami e osservazioni, riveste il ruolo di primo attore.

## **Principi e Diritti Fondamentali**

I principi fondamentali che hanno ispirato la Carta dei Servizi dello Studio sono:

### **Eguaglianza ed imparzialità**

Gli operatori sanitari e amministrativi, nei confronti degli utenti, hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

Nessuna discriminazione è operata per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche.

### **Rispetto**

Gli Utenti sono assistiti e trattati con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

### **Continuità**

L’erogazione del servizio, nell’osservanza delle modalità operative e degli orari di apertura, è continua, regolare e senza interruzioni.

### **Diritto di scelta**

L’Utente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito alle indagini diagnostiche o trattamenti proposti dai sanitari.

### **Partecipazione**

La partecipazione del Cittadino è garantita attraverso l’accesso delle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione periodica, fornita dall’Utente, sulla qualità del servizio fruito.

### **Efficienza ed efficacia**

Il servizio è erogato in modo da garantire l’efficienza delle azioni intraprese, volte a fornire prestazioni sanitarie sempre aggiornate dal punto di vista tecnico scientifico e rispondenti alle aspettative della Clientela.

**Diritto alla fiducia**

Ogni Cittadino ha diritto a essere trattato come un soggetto degno di fiducia.

**Diritto alla qualità**

Ogni Cittadino ha diritto di trovare operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire, migliorare e comunque prendersi cura del suo stato di salute attraverso servizi di qualità.

**Diritto alla differenza**

Ognuno ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità data dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione.

**Diritto alla normalità**

Ogni Cittadino ha diritto a farsi curare senza alterare, oltre il necessario, le proprie abitudini di vita.

**Diritto alla decisione**

Il Cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e vita.

**Diritto alla riparazione dei torti**

Ogni Cittadino ha diritto, di fronte a una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi e in misura congrua. La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

## **Doveri dei Cittadini**

Ottemperare a un dovere vuol dire contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie erogate. Per questi motivi gli utenti sono invitati al rispetto delle seguenti regole, affinché il servizio si mantenga su livelli di qualità.

- ✓ Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.
- ✓ E' opportuno evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio agli operatori sanitari o agli altri Utenti della struttura.
- ✓ Il Cittadino è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento.
- ✓ Nei centri sanitari è vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri e un sano stile di vita.
- ✓ Nei locali adibiti ai trattamenti fisioterapici è vietato l'uso dei telefoni cellulari.
- ✓ Per evidenti ragioni di igiene e pulizia è vietato introdurre animali, salvo il caso dei pazienti non vedenti accompagnati da cani addestrati.

## **Reclami e rilevazione della soddisfazione dell'utente**

Per monitorare il livello di soddisfazione dei pazienti, lo Studio ha individuato un referente responsabile e ha predisposto un questionario attraverso il quale i pazienti possono esprimere le impressioni sul servizio erogato.

Lo Studio inoltre, mette a disposizione dei pazienti, un modulo per segnalare eventuali inconvenienti, comportamenti non corretti e suggerimenti e ne trae indicazioni utili per il miglioramento continuo del lavoro e dei servizi.

## **Prestazioni in convenzione con il SSR erogate presso lo Studio Fisioterapico AEMME Srl**

<b>Cod. Regionale</b>	<b>Descrizione del Servizio</b>
<b>93.39.7</b>	Elettroterapia di muscoli normo o denervati
<b>93.35.2</b>	Irradiazione infrarossa
<b>93.11.4</b>	Rieducazione motoria individuale in motuleso segmentale semplice
<b>93.11.3</b>	Rieducazione motoria individuale in motuleso segmentale complessa
<b>93.11.5</b>	Rieducazione motoria in gruppo
<b>93.15</b>	Mobilizzazioni vertebrali
<b>89.7</b>	Visita specialistica fisiatrica

E' possibile effettuare le suddette terapie in modalità libero professionale con regime fiscale autonomo.

## **Prestazioni NON in convenzione con il SSR erogate presso lo Studio Fisioterapico AEMME Srl**

<b>Descrizione del Servizio</b>
<b>Diadinamica</b>
<b>Ionoforesi</b>
<b>Elettroterapia antalgica (TENS)</b>
<b>Ultrasuoni</b>
<b>Ultrasuoni in H2O</b>
<b>Laserterapia</b>
<b>Magnetoterapia</b>
<b>Massoterapia (max 20 minuti)</b>
<b>Tecarterapia</b>
<b>Rieducazione posturale globale (50 min.)</b>
<b>Linfodrenaggio manuale (40 min.)</b>