



# CARTA DEI SERVIZI

## Sommario

1 Presentazione e Missione.....	3
2 Organigramma.....	4
3 Struttura .....	5
4 Sistema informatico .....	6
5 Orari e Modalità d’accesso .....	7
6 Prenotazione .....	7
7 Gestione liste d’attesa.....	8
8 Accettazione.....	8
9 Fattori e Indicatori di qualità .....	8
10 Principi e Diritti Fondamentali.....	9
11 Doveri dei Pazienti .....	10
12 Reclami e rilevazione della soddisfazione del Paziente .....	11
13 Prestazioni in convenzione con il SSN/SSR erogate presso lo Studio Studio Medico Fisiokinesiterapico Aemme S.r.l.....	11
14 Prestazioni NON in convenzione con il SSN/SSR erogate presso lo Studio Medico Fisiokinesiterapico Aemme S.r.l.....	11

## **1 Presentazione e Missione**

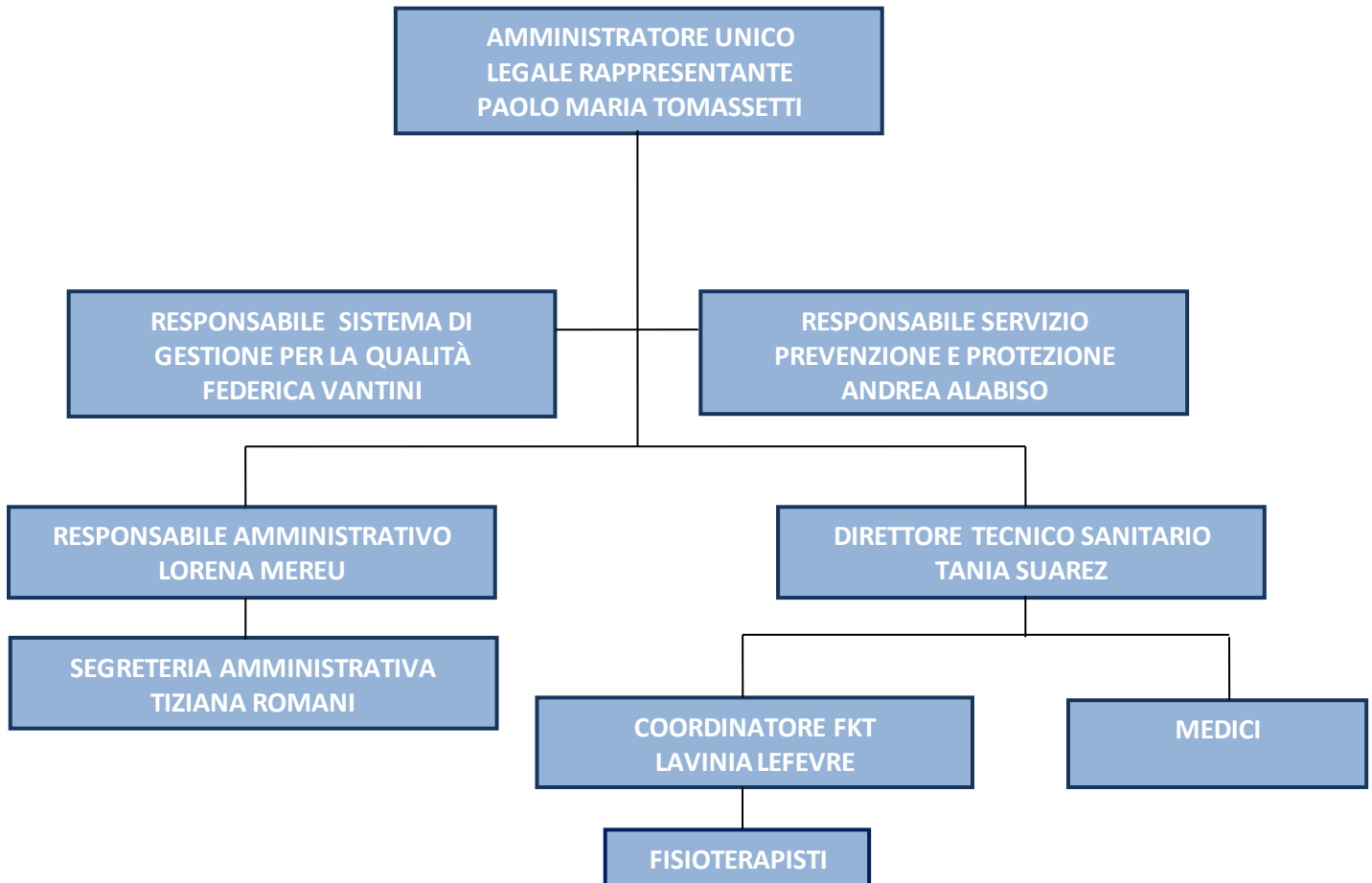
Lo Studio Medico Fisiokinesiterapico Aemme S.r.l. opera a Roma in Viale di Valle Aurelia 81/93. La sua attività si rivolge ai cittadini in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale e in regime privato.

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

La Missione dello Studio Medico Fisiokinesiterapico Aemme S.r.l. è quella di contribuire ad offrire un servizio socialmente utile nel campo della fisioterapia e del recupero delle capacità motorie e posturali ai Pazienti presenti nel territorio di competenza, che si trovino in condizioni di bisogno di assistenza, assicurando la disponibilità e l'accesso a tutte le prestazioni erogate. Lo Studio offre i propri servizi avvalendosi di collaboratori qualificati, la cui professionalità e competenza rispondono ai requisiti previsti dalla normativa cogente ed a quelli definiti dallo Studio. Per l'ottimale erogazione dei servizi, inoltre, lo Studio ha la disponibilità di adeguate attrezzature rispondenti agli standard normativi cogenti in vigore soprattutto in tema di sicurezza del Paziente, del Fisioterapista e del Medico.

Lo Studio ispira la propria attività a criteri di efficacia ed efficienza utilizzando al meglio le risorse disponibili.

## 2 Organigramma



### 3 Struttura

Lo Studio Medico Fisiokinesiterapico Aemme S.r.l., esteso su una superficie di circa 160 mq è ordinato secondo la disposizione che segue.

<p><b>AREA DI ACCESSO PUBBLICO</b></p>	<p><b>Accettazione Sala d’attesa Servizi igienici</b></p>
<p><b>AREA RISERVATA AL PERSONALE E AI PAZIENTI PER L’ESECUZIONE DELLE TERAPIE</b></p>	<p><b>Box per attività di terapia fisica e strumentale Palestra Spogliatoio e servizi igienici per il personale Servizi igienici per Pazienti Studi medici</b></p>

Presso lo Studio è installata una segnaletica che indica la dislocazione delle aree; il personale interno e i collaboratori sono dotati di cartellino di riconoscimento, applicato sul camice.

L’accesso al bancone di accettazione è tale da consentire un adeguato rispetto della privacy in conformità al Reg. UE 679.16 GDPR, D.lgs 196.03 e D.lgs 101.18 e consente di gestire in maniera personalizzata ogni singolo caso.

La struttura, inoltre, ha adottato tutte le misure di sicurezza in osservanza del DLgs. n. 81.08.

In merito all’emergenza Covid-19 la struttura ha adottato apposito protocollo di gestione per minimizzare i rischi di contagio; i provvedimenti adottati in sintesi sono i seguenti:

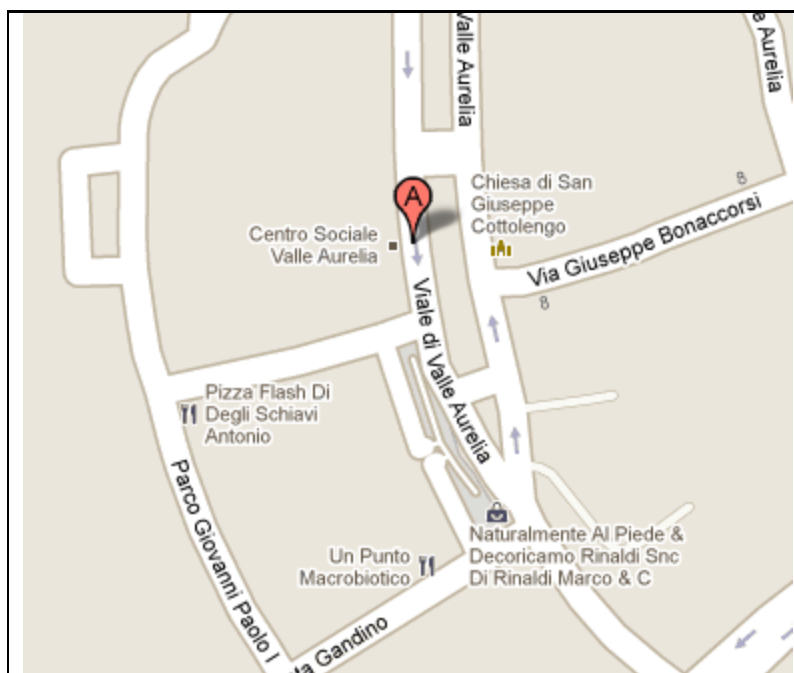
- ✓ pulizia e disinfezione – sanificazione quotidiane degli ambienti e delle attrezzature/apparecchiature prima di ogni utilizzo con idonei prodotti secondo le apposite schede tecniche conservate presso lo Studio;
- ✓ posizionamento di sanificanti per le mani oltre che all’entrata in varie zone dello Studio;
- ✓ gestione appuntamenti cadenzati permettendo l’utilizzo degli spazi e delle attrezzature mantenendo la distanza sociale tra i diversi Pazienti (eventuali accompagnatori non possono sostare presso lo Studio oltre il tempo strettamente necessario per l’espletamento degli adempimenti amministrativi);

- ✓ dotazione di idonee mascherine e guanti -Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) con obbligo di indossarli in maniera idonea; obbligo di indossare sempre la mascherina per tutti i Fisioterapisti, Medici e Addette Segreteria Amministrativa;
- ✓ accesso e permanenza presso lo Studio da parte di Pazienti ed eventuali accompagnatori e di chiunque altro (es. fornitori, ecc.) solo se si indossa correttamente una mascherina che copra naso e bocca e se si seguono le prescrizioni sulle distanze sociali da rispettare per arginare la pandemia;
- ✓ obbligo di sanificazione delle mani all'ingresso e dopo ogni attività;
- ✓ obbligo di sottoporsi alla misurazione della temperatura al momento dell'accesso presso lo studio (Persone con temperatura superiore ai 37,5°C non possono essere accolte presso lo Studio);
- ✓ obbligo di compilazione da parte dei visitatori di un foglio nel quale si dichiara di non aver presentato sintomi nei 14 giorni precedenti compresa febbre superiore ai 37,5°C, di non essere entrati in contatto con persone positive al Covid-19 nei 14 giorni precedenti;
- ✓ obbligo per dipendenti e collaboratori di compilazione di un registro apposito attenstante l'idonea temperatura.

#### 4 Sistema informatico

Lo Studio Medico Fisiokinesiterapico Aemme S.r.l. è dotato di un sistema informatico che assicura l'osservanza della normativa in tema di protezione dei dati personali compresi quelli sanitari tenendo conto di quanto previsto dal Regolamento UE 679/2016 GDPR, dal D.Lgs. 196/03 e dal D.lgs 101/18. Lo Studio assicura inoltre, la conservazione dei dati mediante adeguate procedure di archiviazione per il tempo necessario al trattamento del Paziente e secondo gli obblighi di legge. I dati vengono gestiti in maniera riservata per preservare la privacy del Paziente ed egli può esercitare i diritti che la normativa gli riconosce secondo quanto indicato nell'apposita informativa affissa presso l'accettazione, che è invitato a visionare.

## 5 Orari e Modalità d'accesso



Le prenotazioni vanno eseguite telefonicamente al numero +39 06 3972.4174, via e.mail all'indirizzo [info@fisioterapicoaemme.com](mailto:info@fisioterapicoaemme.com) e presso lo Studio, al seguente indirizzo: Viale di Valle Aurelia 81/93 00167 - Roma

Informazioni possono richiedersi al numero Tel. +39 06 3972.4174

oppure alla e-mail [info@fisioterapicoaemme.com](mailto:info@fisioterapicoaemme.com)

Informazioni, prenotazione, accettazione **dal Lunedì al Venerdì: 09.30 - 13.00 | 15.00 - 19.30**  
Erogazione delle prestazioni **dal Lunedì al Venerdì: 08.00 - 20.00**

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

Il Paziente è esente dal pagamento del ticket sulle prestazioni specialistiche convenzionate per motivi di reddito, se chiaramente indicato dal medico nell'apposito riquadro della ricetta; qualora il riquadro "N" (non esente) fosse barrato, il Paziente sarà tenuto al pagamento del ticket e del contributo fisso regionale previsto.

Oltre ad erogare prestazioni specialistiche di Medicina Fisica e Riabilitazione convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale è possibile effettuare prestazioni anche in modalità libero-professionale. Lo Studio effettua una ulteriore e ampia gamma di prestazioni e terapie solo in modalità libero-professionale in quanto non incluse nel tariffario regionale.

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

## 6 Prenotazione

Per prenotare una prestazione occorre:

- ✓ telefonare, scrivere mail o presentare alla Segreteria il documento di riconoscimento e la ricetta medica del SSN o prescrizione specialistica privata (nei primi 2 casi il documento e la richiesta possono essere presentati in fase di accettazione al primo accesso);
- ✓ concordare col personale di segreteria il giorno e l'ora di esecuzione della prestazione/terapia.

## 7 Gestione liste d'attesa

Le liste d'attesa vengono gestite dando priorità all'ordine di presentazione della ricetta/prescrizione medica, urgenza dell'intervento riabilitativo, età del Paziente (hanno priorità i Pazienti più anziani e quelli con patologie più gravi o che necessitano di trattamento "urgente"). Si evita in ogni caso di sovrapporre gli appuntamenti e di limitare al massimo la sosta presso la sala d'attesa al fine di limitare le possibilità di contagio da Covid-19. I tempi di attesa si deducono dal libretto di prenotazione sul quale si riportano data e ora della richiesta che possono essere confrontate con le date e orari effettivi degli appuntamenti (mediamente non si hanno attese superiori a 7 giorni).

## 8 Accettazione

Al momento dell'arrivo presso lo Studio, l'Addetta Segreteria Amministrativa chiede al Paziente di sanificarsi le mani all'ingresso, verifica che il Paziente abbia misurato la temperatura e qualora sia inferiore a 37,5 ° C e qualora siano decorsi più di 14 giorni dall'ultimo accesso gli fa compilare il "modulo Autocertificazione per assenza sintomi o contatti Covid-19"; dopo il buon esito di tali prassi l'Addetta Segreteria Amministrativa effettua l'Accettazione.

Per effettuare l'accettazione innanzitutto l'Addetta chiede al Paziente di:

- ✓ prendere visione dell'informativa affissa circa il trattamento dei dati personali ed i suoi diritti in merito ai sensi del Reg. UE 679.2016 GDPR, del Dlgs 196.03 e del Dlgs 101.18;
- ✓ consegnare la ricetta medica del SSN (firmandola nell'apposito spazio) o la prescrizione privata;
- ✓ dare il consenso al trattamento dei dati finalizzato alla terapia (consenso obbligatorio per poter eseguire la prestazione) e anche con riguardo ad eventuali trattamenti ulteriori (consenso facoltativo es. per il ricevimento di informazioni promozionali circa le terapie) sull'apposita modulistica;
- ✓ effettuare il pagamento della prestazione ove applicabile (Paziente non esente);

Lo Studio assicura la massima cura, affinché sia salvaguardata la privacy dei Pazienti.

Dopo l'Accettazione, il Paziente deve attendere l'orario di chiamata all'appuntamento; non è possibile sostare presso l'area di accettazione oltre quanto strettamente necessario per evitare assembramenti. L'Addetta Segreteria Amministrativa monitora le soste affinché siano evitati tali assembramenti.

Prima dell'esecuzione della prestazione, il Fisioterapista ed il Medico informano il Paziente circa il trattamento previsto, gli illustrano i possibili effetti collaterali influenzati anche dal suo quadro clinico e gli per la firma il relativo consenso informato; anche il Medico firma il modulo per presa visione del consenso – qualora non vi sia il consenso la terapia non può aver luogo.

## 9 Fattori e Indicatori di qualità

Lo Studio ha individuato e monitora i seguenti fattori di qualità:

- ✓ aspetti legati al tempo, come la tempestività (velocità del servizio, brevità delle liste di attesa e assenza assembramenti, 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'accoglienza all'ingresso ed alla necessaria informazione generale sui servizi (orari e collocazione dei servizi, nomi dei responsabili, modalità di richiesta, ecc.)



- ✓ aspetti legati all'ambiente: comfort, pulizia, disinfezione, sanificazione della struttura e attrezzature, servizi e 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.

### 10 Principi e Diritti Fondamentali

La presente Carta dei Servizi si conforma a quanto previsto dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995

Lo Studio individua:

- ✓ i principi che devono regolare i rapporti tra lo Studio e i Cittadini;
- ✓ i relativi strumenti di attuazione: adozione di standard, semplificazione delle procedure, informazioni e rapporto con i Pazienti, dovere di valutazione della qualità dei servizi, reclami e rimborsi.

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.

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

- ✓ adottare gli standard di qualità del servizio di cui assicura il rispetto;
- ✓ pubblicizzare e verificare il grado di soddisfazione dei Pazienti;
- ✓ garantire al Paziente azioni correttive nei casi in cui il servizio non abbia raggiunto gli standard assicurati.

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

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

#### **Eguaglianza ed imparzialità**

Gli operatori sanitari e amministrativi hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti dei Pazienti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole specifiche di erogazione dei servizi fisioterapici 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**

I Pazienti 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**

Il Paziente ha diritto di prendere liberamente decisioni in merito ai trattamenti proposti dai sanitari.

### **Partecipazione**

La partecipazione del Paziente è garantita attraverso l'accesso alle informazioni sanitarie, la possibilità di presentare reclami o suggerimenti e la rilevazione circa la valutazione della qualità del servizio fruito.

### **Efficienza ed efficacia**

Il servizio fisioterapico 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 dei Pazienti.

### **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 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.

## **11 Doveri dei Pazienti**

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

- ✓ Il Paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno dello Studio.
- ✓ E' opportuno evitare comportamenti che rechino disturbo o disagio agli operatori sanitari o agli altri Pazienti dello Studio.
- ✓ Il Cittadino è tenuto al rispetto degli orari indicati per l'effettuazione delle prestazioni, comunicando tempestivamente l'eventuale impossibilità di recarsi all'appuntamento.

- ✓ Presso lo Studio è vietato fumare. L'osservanza di tale disposizione è un atto di rispetto verso gli altri e un sano stile di vita.
- ✓ Per evidenti ragioni di igiene e pulizia è vietato introdurre animali, salvo il caso dei Pazienti non vedenti accompagnati da cani addestrati.
- ✓ È vietato l'uso del telefono cellulare in particolare presso le postazioni dedicate ai trattamenti fisioterapici.

## 12 Reclami e rilevazione della soddisfazione del Paziente

Per monitorare il livello di soddisfazione dei Pazienti, lo Studio ha individuato un referente responsabile individuato nel Responsabile del Sistema di Gestione per la Qualità e ha predisposto un modulo attraverso il quale i Pazienti possono esprimere le impressioni sui servizi erogati e un modulo dove segnalare eventuali reclami.

Lo Studio prevede pertanto la gestione dei reclami verbali e/o scritti (sul modulo suddetto, con e.mail, ecc.) effettuati dai Pazienti relativi a inconvenienti, comportamenti non corretti e disservizi e ne trae indicazioni utili per il miglioramento continuo del lavoro e dei servizi. La Direzione avrà cura di rispondere a tali reclami entro 10 giorni lavorativi dal loro ricevimento.

Tutte le indicazioni ricevute dai Pazienti sono tenute in considerazione nell'ottica del miglioramento continuo del lavoro e dei servizi.

## 13 Prestazioni in convenzione con il SSN/SSR erogate presso lo Studio Studio Medico Fisiokinesiterapico Aemme S.r.l.

Cod. Regionale	Descrizione del Servizio
93.39.7	Elettroterapia di muscoli normo o denervati
93.35.2	Irradiazione infrarossa
93.11.4	Rieducazione motoria individuale in motuleso segmentale semplice
93.11.3	Rieducazione motoria individuale in motuleso segmentale complessa
93.11.5	Rieducazione motoria in gruppo
93.15	Mobilizzazioni vertebrali

## 14 Prestazioni NON in convenzione con il SSN/SSR erogate presso lo Studio Medico Fisiokinesiterapico Aemme S.r.l.

Descrizione del Servizio	Sedute
Correnti diadinamiche	10
Ionoforesi	10
Elettroterapia antalgica (TENS)	10
Radarterapia	10
Ultrasuoni	10
Ultrasuoni in H2O	10
Laserterapia	10
Magnetoterapia	10

<b>Massoterapia (max 20 minuti)</b>	10
<b>Tecarterapia</b>	6
<b>Rieducazione posturale globale (50 min.)</b>	10
<b>Linfodrenaggio manuale (40 min.)</b>	6

Approvato da DT il 05.05.21