

CARTA DEI SERVIZI

SANITARIA ORTOPEDIA CASILINA FANTAUZZI SRL

Via Casilina, 1882 – 00132 Roma

REV 4 del 12.07.2024

La Direzione

Il Direttore Tecnico/Sanitario

SANITARIA ORTOPEDIA CASILINA F. srl
Via Casilina, 1882 - 00132 Roma
Tel./Fax 0620766428
Partita IVA 067 00331009

Persia Persia
Dr.ssa SONIA PERSIA
MEDICO CHIRURGO
Specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione
Specialista in Reumatologia

Sommario

1. INTRODUZIONE.....	3
2. MISSIONE E PRINCIPI ISPIRATORI.....	4
3. GESTIONE AZIENDALE PER LA QUALITÀ.....	6
4. TUTELA DELLA PRIVACY	6
5. MODALITÀ DI ACCESSO DELL'UTENTE	7
5.1 Gestione delle liste di attesa.....	7
5.2 Presa in Carico del Paziente.....	8
6. LOGISTICA.....	9
7. VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E GESTIONE RECLAMI	9
8. DIRITTI DEI PAZIENTI.....	9
9. MODALITÀ DI PULIZIA E SANIFICAZIONE LOCALI E APPARECCHIATURE	10
10. STANDARD DI QUALITÀ E VERIFICA DEI RISULTATI.....	10
11. ORGANIGRAMMA.....	13

1. INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi costituisce un mezzo per rendere più comprensibile e trasparente la nostra organizzazione e per aiutare i clienti a prendere coscienza dei mezzi per difendere la propria salute ed i propri diritti. La Carta dei Servizi è redatta secondo quanto previsto dal DPCM 19.05.1995. Il centro *Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l.* opera nel campo della terapia fisica, utilizzando metodiche e tecnologie aggiornate con l'apporto di personale altamente qualificato in modo da garantire al paziente un'assistenza completa e di elevato livello professionale.

Caratteristiche sanitarie

Le caratteristiche della struttura rappresentano un esempio di modernità e accoglienza in grado di soddisfare le esigenze e la messa in sicurezza dell'utente. La metodologia lavorativa, che non risulta più incentrata sull'organizzazione "per mansioni" caratterizzata dall'approccio burocratico, bensì risulta legata ad una tipologia di organizzazione del lavoro volta al conseguimento dei seguenti "obiettivi e risultati":

- perseguire livelli di salute ottimali, nell'ottica dell'approccio multidimensionale alla persona, conservando, ripristinando o sviluppando le capacità residue dell'Utente;
- garantire all'Utente un'assistenza qualificata con interventi personalizzati in ragione del fatto che gli interventi di tutte le figure professionali sono finalizzati al soddisfacimento dei bisogni dell'Utente.

Fondamentale è la consapevolezza che, per la soddisfazione ed un recupero ottimale dell'Utente, risulta fondamentale l'umanità, concetto chiave che, insieme a tutto il resto, contribuisce all'erogazione di un servizio di elevata qualità.

I servizi offerti da *Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l.* sono:

Visite Specialistiche:

- Ortopedia e Traumatologia;
- Medicina dello Sport;
- Medicina Fisica e Riabilitazione;
- Oculistica;

Prestazioni per il recupero e la riabilitazione funzionale:

Terapie in convenzione con SSN

- **Elettrostimolazione 93397;**
- **R.M.I.S. 93114**
- **R.M.I.C 93113**
- **R. Neuromotoria93112-93111**
- **R.M. di Gruppo 93115**
- **Infrarossi 93352**
- **Mobilizzazioni 93.15**

Terapie autorizzate erogate in regime privato

Elettroterapia antalgica;
 Laserterapia
 Ionoforesi;
 Magnetoterapia;
 Rieducazione posturale;
 Tecar terapia;
 Ultrasuonoterapia
 Linfodrenaggio (convenzionabili)
 Onde d'urto (convenzionabili)

La figura del Direttore Sanitario del presidio Poliambulatoriale della società Sanitaria Ortopedia Casilina S.r.l. è ricoperta dalla *dott.ssa Sonia Persia*.

La figura del Direttore Tecnico relativa all'attività di Recupero e Riabilitazione funzionale è ricoperta dalla *dott.ssa Sonia Persia*.

2. MISSIONE E PRINCIPI ISPIRATORI

La missione di *Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l.* è:

1. Contribuire a migliorare la salute dei clienti, eseguendo la terapia più adeguata ai problemi diagnosticati;
2. Assicurare la centralità della persona, il rispetto della dignità umana, l'equità e l'etica professionale;
3. Assicurare una buona pratica professionale e comportamento coerente;
4. Promozione della crescita professionale e della motivazione dei propri collaboratori;

5. Esecuzione di tutte le prestazioni secondo procedure operative standard riconosciute;
6. Operare in ambiente adeguato ed autorizzato al fine di fornire risultati affidabili;
7. Operare nel rispetto delle esigenze della Clientela e misurarne il livello di soddisfazione tramite ottenimento di informazioni di ritorno dalla clientela stessa;
8. Garantire il segreto professionale;
9. Disponibilità a fornire informazioni /assistenza;
10. Utilizzo di tecnologie e metodi organizzativi appropriati.

Per ciò che concerne i principi ispiratori, *Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l.*, al fine di porre il cittadino al centro del proprio agire quotidiano, con la consapevolezza che il miglioramento della qualità tecnica delle prestazioni e dei servizi è inscindibile dal miglioramento della qualità delle relazioni con i cittadini - si ispira al rispetto dei principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (recante "Principi sull'erogazione dei servizi Pubblici"):

- **EGUAGLIANZA:** eroga le prestazioni indistintamente a tutti gli aventi diritto; nessuno potrà essere escluso dall'accesso alle prestazioni per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.
- **IMPARZIALITÀ:** assicura la parità di trattamento a tutti gli utenti, secondo criteri di obiettività e giustizia.
- **CONTINUITÀ:** garantisce la continuità dell'erogazione delle prestazioni, impegnandosi, in caso di funzionamento irregolare o di interruzioni del servizio, ad adottare ogni misura per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- **DIRITTO DI SCELTA:** assicura al cittadino tutte le condizioni necessarie per un effettivo esercizio del diritto alla libera scelta del medico e del luogo di cura.
- **PARTECIPAZIONE:** garantisce la partecipazione dei cittadini attraverso l'informazione e la comunicazione, assicura il diritto di accesso agli atti, riceve le osservazioni ed i reclami.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** adotta ogni misura utile per incrementare l'efficienza e l'efficacia dell'erogazione del servizio, perseguendo il costante miglioramento della qualità e dell'economicità delle prestazioni.

Il personale della struttura è identificabile dall'apposita targhetta sul camice nella quale sono riportati nome, cognome e qualifica professionale così come previsto dal DPCM 19.05.1995.

3. GESTIONE AZIENDALE PER LA QUALITÀ

Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l. è una struttura che si è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità di ispirazione alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

Tale norma è uno standard normativo riconosciuto a livello internazionale il cui compito primario è di uniformare i processi aziendali per renderli “misurabili” attraverso appositi strumenti di gestione aziendale: il proposito dichiarato è quello di munire le aziende di uno strumento di gestione, utile per fornire un servizio di Qualità, soddisfare le esigenze implicite ed esplicite dell’Utente. Ispezioni periodiche interne all’Organizzazione, assicurano che la struttura operi secondo le specifiche tecnico-procedurali dichiarate.

I nostri capisaldi sono:

- *l’attenzione alle esigenze del cliente e la rilevazione della sua soddisfazione in relazione al Servizio* (con la somministrazione di schede di soddisfazione del cliente, con l’assistenza professionale e continua al cliente);
- *l’identificazione, il controllo ed il monitoraggio continuo dei processi strategici* (attuato con la gestione ed il trattamento delle situazioni non conformi, con i controlli di qualità interni, con la partecipazione a valutazioni esterne di qualità).
- *il controllo e la manutenzione continua e programmata della strumentazione*, che conduce alla continua ricerca per l’acquisto di apparecchiature più moderne ed efficienti.
- *la scelta di una strategia generale applicata ad ogni livello dell’organizzazione* e votata al miglioramento continuo delle performance aziendali.
- *la scelta di fornitori* che offrano prodotti di alto livello qualitativo.

In estrema sintesi la norma UNI EN ISO 9001:2015 è uno strumento ideale per poter esprimere con continuità e fermezza l’elevato livello delle conoscenze professionali e la passione che ci guida e che da sempre ci ha guidati nel rapporto con i nostri utenti.

4. TUTELA DELLA PRIVACY

Il Regolamento UE 679/2016 prevede la tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione e all’implementazione di misure minime di sicurezza per la protezione degli stessi durante ogni fase del trattamento.

Secondo il regolamento indicato, tale trattamento sarà improntato secondo i principi di liceità, correttezza e trasparenza, limitazione delle finalità, minimizzazione dei dati, esattezza, limitazione

della conservazione, integrità e riservatezza e dei diritti degli interessati. Nel rispetto degli art. 13 e 14 del succitato Regolamento la Direzione di “*Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l.*” ha provveduto a rendere visibile nei locali della struttura l’informativa riportante le finalità, modalità del trattamento dei dati personali, nominativo del titolare e del DPO oltre ai diritti degli interessati secondo gli articoli da 15 a 22 del Regolamento UE 679/2016.

5. MODALITÀ DI ACCESSO DELL’UTENTE

L’orario di apertura è:

dal Lunedì al Venerdì dalle 8:00 alle 19:30
Sabato 08:00 – 13:00

5.1 Gestione delle liste di attesa

Le liste di attesa che vengono adottate nei periodi in cui la richiesta di prestazioni superi la possibilità di offrire un servizio adeguato o quando il paziente abbia delle esigenze particolari (orari, disponibilità di date e di apparecchiature).

In funzione della terapia da seguire e si prende un appuntamento per iniziare la terapia, oppure il paziente viene inserito nella *Lista d’Attesa*, secondo la tabella di seguito riportata:

- U = Urgente (72 ore)
- B = Breve (10 gg)
- D = Differibile 30 gg per visite - 60 gg per le prestazioni strumentali
- P = Programmata a 180 gg.

e, in tal caso sarà ricontattato telefonicamente dall’addetta all’accettazione e gli verrà comunicato il giorno in cui poter iniziare la terapia.

Il criterio di base con il quale i pazienti vengono inseriti nei cicli terapeutici è normalmente dettato dalla data di prenotazione; esistono tuttavia delle condizioni che impongono una priorità negli appuntamenti.

Nel valutare la fragilità del paziente, il personale dell’accettazione si basa sulla priorità indicata nella prescrizione medica del paziente, eventualmente con il supporto del personale medico presente in struttura (Direttore Sanitario/Fisiatra) e/o sull’anamnesi nei casi in cui la patologia traumatica o i postumi di intervento chirurgico, ci impongano la precedenza rispetto agli altri pazienti.

5.2 Presa in Carico del Paziente

Il personale in accettazione verifica la documentazione consegnata dal Paziente ed in base all'inserimento dei dati nel Sistema informativo del Centro avviene la programmazione degli appuntamenti con il Terapista/ Medico.

Il Percorso Terapeutico:

Dopo un'accurata analisi della documentazione, il Medico presente nel Centro insieme al terapista, pianifica il percorso terapeutico per ottenere il recupero della funzionalità e la riduzione della sofferenza.

In base alle valutazioni iniziali, stilate dal medico, che hanno definito il percorso terapeutico, il Terapista ha la possibilità di stimare i progressi ed i benefici raggiunti.

Qualora riscontrasse esiti diversi dalle aspettative iniziali può consultarsi con il Medico al fine di reindirizzare il paziente dal Medico di Base o Specialista che hanno effettuato la prescrizione.

Nel caso in cui il terapista dovesse assentarsi, il Centro si impegna al passaggio di consegne del trattamento riabilitativo del paziente, al fine di garantire la continuità del percorso terapeutico.

Per i pazienti che usufruiscono di prestazioni, nel caso in cui lo stesso dovesse rifiutare oppure interrompere il trattamento riabilitativo, sarà informato circa i suoi diritti e responsabilità correlate.

Al termine del ciclo di terapia il paziente ha la possibilità di essere rivalutato dal Medico del Centro per definire i risultati ottenuti e per eventuali prescrizioni o raccomandazioni per mantenere e/o migliorare i risultati raggiunti.

Pagamento delle Prestazioni

Il pagamento delle prestazioni va effettuato prima dell'esecuzione delle stesse.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento secondo le tariffe vigenti.

I pagamenti possono avvenire con contanti, bancomat, carte di credito.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

Privacy e Trattamento dei dati sensibili

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato ai sensi del Regolamento Europeo UE 679/2016 circa il trattamento dei dati sensibili.

In ogni caso è assicurata la massima cura da parte del Centro affinché sia salvaguardato l'anonimato

del paziente.

6. LOGISTICA

Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l. si trova in via Casilina, 1882 – 00132 Roma (B.ta Finocchio) facilmente raggiungibile sia con i mezzi pubblici che con quelli privati.

Mezzi pubblici:

Metro: A-C – Fermata: Finocchio

Mezzi privati:

Macchina: per via Casilina (B.ta Finocchio).

7. VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E GESTIONE RECLAMI

Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l. verifica periodicamente l'adeguamento organizzativo anche attraverso i consigli, ed i reclami degli utenti che sono invitati ad utilizzare il modulo "Questionario soddisfazione dell'utente" presente sul banco accettazione e a consegnarlo dopo la compilazione agli addetti alla reception.

Per ogni segnalazione, in qualsiasi forma ricevuta sarà messo in atto un tentativo di soluzione immediata. Ai reclami redatti per iscritto, in forma non anonima, sarà data risposta entro 15 giorni.

8. DIRITTI DEI PAZIENTI

1. La persona che accede ai servizi del Centro ha diritto di essere accolta e assistita con premura, attenzione ed equità. Le attività amministrative e sanitarie sono erogate nel rispetto della dignità umana e nell'osservanza della riservatezza sulle informazioni che riguardano lo stato di salute.
2. La persona che accede ai servizi del Centro ha diritto di essere in ogni modo agevolata nella conoscenza delle prestazioni erogate e delle relative modalità di accesso.
3. Ha inoltre il diritto di poter identificare gli operatori del Presidio con i quali entra in contatto (cartellino identificativo in conformità al DPCM 19.05.1995).
4. Il personale deve fornire informazioni quanto più complete possibili affinché il paziente possa effettuare liberamente le proprie scelte.

5. Il Centro eroga le prestazioni a tutti gli aventi diritto, nessuno potrà essere escluso dall'accesso alle prestazioni per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, condizioni personali e sociali, opinioni politiche.
6. Il paziente ha diritto al rispetto della dignità umana e dei propri valori.
7. Il Centro assicura la parità di trattamento a tutti secondo criteri di obiettività e giustizia.
8. La persona che accede ai servizi ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere informata sull'esito degli stessi.
9. Analogamente, ha il diritto riformulare suggerimenti ed osservazioni utili al miglioramento della qualità dei servizi.

9. MODALITÀ DI PULIZIA E SANIFICAZIONE LOCALI E APPARECCHIATURE

Le pulizie di tutti gli ambienti vengono effettuate tutti i giorni dalla ditta esterna di pulizie. Inoltre viene effettuata ad ogni cambio paziente una disinfezione dei supporti che entrano in contatto con il paziente stesso.

10. STANDARD DI QUALITÀ E VERIFICA DEI RISULTATI

Il Centro si impegna ad adottare e mantenere i seguenti standard di qualità del servizio erogato, verificandone l'attuazione e sottoponendoli a riesame periodico.

La verifica degli impegni assunti è garantita dal monitoraggio sistematico dei dati, dall'elaborazione semestrale dei questionari e delle segnalazioni (Customer Satisfaction), dalla gestione delle Non Conformità e dalla conduzione di Audit interni, previsti dal Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ). Il riesame annuale sugli standard di qualità è affisso in bacheca ed è visionabile dall'utente.

TUTELA E ASCOLTO DELL'UTENTE

Fattore di qualità	Indicatore e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Risposta al reclamo	N. gg di attesa dalla presentazione del reclamo alla risposta	Entro 15 gg	Elaborazione semestrale Da parte del RGQ e Direzione SGQ
Indagini di soddisfazione	N. dei questionari con esito positivo	≥ al 90 %	Elaborazione semestrale da parte del RGQ e Direzione SGQ

Fattore di qualità	Indicatore e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Opinioni dell'utente sul questionario di soddisfazione	Valutazione dei commenti scritti espressi dagli utenti sui Questionari di soddisfazione	Raccolta e lettura dei commenti Valutazione semestrale	Valutazione semestrale da parte di RGQ e Direzione SGQ

ACCOGLIENZA, ORIENTAMENTO E UMANIZZAZIONE

Fattore di qualità	Indicatore e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Brochure informativa: Guida ai servizi	Presenza di una guida ai servizi informativa visionabile dai pazienti	Disponibile in accettazione	Customer Satisfaction SGQ
Organigramma	Presenza dell'organigramma visionabile dall'utente	Nella bacheca dell'accettazione	Customer Satisfaction SGQ
Identificazione operatori	Tutto il personale del centro è munito di cartellino identificativo	Cartellino di riconoscimento	Customer Satisfaction SGQ

COMPLETEZZA, CHIAREZZA E TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI

Fattore di qualità	Indicatore e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Accettazione e prenotazione e pratiche amministrative	Tempi di attesa per accettazione e pratiche amministrative	Tempi < di 30' almeno per il 90% delle accettazioni	Customer Satisfaction SGQ
Tariffe prestazioni fisioterapia	Possibilità di visionare le tariffe prima della prestazione/servizio	Tariffario aggiornato consultabile dal paziente, presente presso Accettazione	Customer Satisfaction SGQ Uffici Amministrativi

CONTROLLO DEI PROCESSI E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Fattore di qualità	Indicatore e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Controllo dei processi e miglioramento continuo	Esito positivo audit interno	Esito positivo audit interno	Audit interni e Riesame della Direzione

GESTIONE RISORSE UMANE

Fattore di qualità	Indicatore e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Formazione del personale - competenza	ECM per il personale medico e tecnico sanitario	Crediti ECM definiti dal Ministero della sanità	Elaborazioni prodotte da RGQ sulla base delle informazioni reperite dagli attestati di partecipazione
Formazione del personale - competenza	N° ore dedicate alla formazione	Tra le 10 h e le 20h dedicate alla formazione in un anno	Elaborazioni prodotte da RGQ sulla base delle informazioni reperite dagli attestati di partecipazione

EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Fattore di qualità	Indicatore e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Erogazione delle prestazioni - efficacia	N° di richiami dovuti a ns. errori o a informazioni incomplete	Max 0,1% delle prestazioni eseguite	Conteggio n° pazienti richiamati
Efficienza manutenzione	N° giorni di fermo macchina dovuti a manutenzione straordinaria per guasti	max 3 guasti ad apparecchiatura in un anno	Modulistica registrazione e rapporti di intervento manutenzione
Erogazione delle prestazioni - efficacia	N° NC da verifiche interne	≤ 2	Registro NC
Gestione acquisti - precisione	N° di ordini errati/incompleti	≤ 2	Registro NC

11.ORGANIGRAMMA

