

CARTA DEI SERVIZI



Direttore Sanitario Dr. Amidio Testa

Via Emilia, 107

27045 Casteggio (PV)

Tel. 0383-82037 Fax 0383-890643

info@fkccasteggio.it www.fkccasteggio.it



Gentile Cittadino/a, Gentile Signore/a

Le presentiamo questa "Carta Dei Servizi Sanitari", intendiamo fornirLe una documentazione da cui Lei possa desumere i dati riguardanti le finalità, l'attività, l'organizzazione dei servizi su cui si basa l'Istituto Fisiokinesiterapico.

La invitiamo a leggere la Carta dei Servizi poiché le note in essa contenute sono lo strumento necessario affinché possa compiere una scelta informata che meglio soddisfi le Sue attese per un veloce e duraturo miglioramento delle sue condizioni fisiche.

Con la Carta dei servizi, intendiamo promuovere qualità e trasparenza nei servizi offerti offrendoLe la possibilità di esercitare direttamente un controllo informato nella miglior tutela dei suoi interessi.

Ci auguriamo che le condizioni ambientali, le capacità professionali, l'organizzazione dei servizi, a sua disposizione possano rendere il periodo di rieducazione che l'attende privo di disagi e soprattutto rispettoso della Sua dignità.

Rimaniamo a Sua disposizione per ogni ulteriore informazione.

La Direzione

Cari Utenti,

ci auguriamo che l'Istituto Fisiokinesiterapico, con l'alta professionalità dei propri operatori sanitari, la strutturazione dei servizi, la particolare attenzione rivolta ai problemi inerenti la disabilità, renda più gradevole ed accettabile il periodo di terapia.

La Carta dei Servizi è uno strumento informativo sulle prestazioni effettuate dall'Istituto Fisiokinesiterapico di Casteggio. Questo documento ha l'obiettivo di coinvolgere gli utenti, al fine di migliorare la qualità del servizio offerto.

Le indicazioni ed osservazioni che l'Utente vorrà fornirci relativamente al periodo di cure saranno molto utili per ottimizzare sempre più l'efficienza e la qualità dei servizi erogati, nell'ottica di un miglioramento continuo della qualità in Medicina Riabilitativa e Terapia Fisica.

Cordialmente

Il Direttore Sanitario
Dr. Amidio Testa

PER CONTATTARCI

Telefono N. 2 linee con r.a.:	0383 - 82037
Fax:	0383 - 890643
Prenotazione Visite:	0383 - 82037
Prenotazione Fisioterapia:	0383 - 82037
Posta elettronica:	info@fktcasteggio.it
Posta elettronica certificata:	direzione@pec.fktcasteggio.it
Sito Internet:	www.fktcasteggio.it

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

L'Istituto Fisiokinesiterapico rispetta i seguenti orari:

Lunedì ÷ Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00

Le prestazioni si effettuano solo su appuntamento fissato dalla segreteria nei seguenti orari:

Lunedì ÷ Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00

SERVIZIO INFORMAZIONI

Per agevolare gli Utenti l'Istituto Fisiokinesiterapico ha predisposto all'ingresso (posto in Via Emilia, 107) il servizio di accoglienza e registrazione.

A disposizione del pubblico, presso l'accoglienza, vi sono degli stampati illustrativi - Guida per il cittadino/utente opuscolo che spiega il funzionamento, le indicazioni e controindicazioni di tutte le procedure sanitarie che vengono somministrate dal Personale dell'Istituto.

PREMESSA

La Carta dei servizi rappresenta un impegno per l'Istituto Fisiokinesiterapico a garantire la tutela dei diritti fondamentali dei cittadini incidendo sulla qualità del rapporto umano e diretto che intercorre tra l'Istituto Fisiokinesiterapico ed i suoi utenti.

Contenuti:

- ✓ Informazione, accoglienza, tutela e partecipazione
- ✓ Prestazioni specialistiche
- ✓ Prestazioni riabilitative ambulatoriali

La Carta dei Servizi è lo strumento che:

- ✓ Garantisce il cittadino per quanto riguarda la tutela dei suoi diritti.
- ✓ Garantisce la trasparenza dell'attività svolta e dei sistemi di informazione.
- ✓ Consente ai cittadini la facoltà di controllare la qualità dei servizi erogati.

PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

Nel 1976 l'Istituto Fisiokinesiterapico si pone al servizio dei Cittadini, fornendo prestazioni riabilitative ambulatoriali, con l'obiettivo di ridurre o contenere la disabilità conseguente ai più diversi fattori patologici. Fin da allora la struttura si pone come priorità fondamentale la massima efficacia e sicurezza nell'esecuzione dei trattamenti proposti sia in regime di convenzione del SSR che in solvenza.

Attualmente (2025) l'offerta sanitaria ambulatoriale dell'Istituto Fisiokinesiterapico si articola in:

1. prestazioni in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale comprese nel Nomenclatore Tariffario della Branca Specialistica di Medicina Fisica e Riabilitazione.
2. prestazioni anche non comprese dalla convenzione con il SSR ma erogabili in convenzione diretta con altri Enti/Mutue Integrative (INAIL, ASCOM, UNISALUTE, PRONTO CARE, FASI, FASDAC ecc.).
3. prestazioni in solvenza e visite specialistiche di Fisiatria: visite specialistiche, prestazioni manu medica.

Gli Obiettivi

La qualità e l'efficacia delle cure rappresenta l'obiettivo primario dell'Istituto Fisiokinesiterapico, a tal fine vengono posti in atto tutti i provvedimenti necessari per:

- A. Assicurare che le cure somministrate al paziente avvengano nelle migliori condizioni strumentali ambientali ed umane.
- B. Assicurare il continuo aggiornamento professionale del personale operante nella struttura.
- C. Dotare i medici specialisti responsabili ed il personale riabilitativo degli strumenti necessari per un'efficace pratica della loro professione
- D. Tutelare il rapporto con l'utente nella sua globalità curando gli aspetti di:
 - CORTESIA; (atteggiamenti, espressioni del linguaggio, disponibilità e rispetto, attraverso la cura dell'immagine della propria persona e dello spazio dove si opera).
 - INFORMAZIONE; (disponibilità alla comunicazione corretta di tutte le informazioni di cui necessita l'utente in modo chiaro e completo).
 - TEMPESTIVITÀ; (attraverso la solerzia nell'erogazione del servizio)
 - AFFIDABILITÀ, (monitorando il servizio perché offra il massimo livello qualitativo possibile, rimuovendo tutte le cause che possano ostacolarne il raggiungimento).

I principi fondamentali

Ad ogni cittadino/utente che, esercitando il diritto alla libera scelta decide di avvalersi dei servizi dell'Istituto Fisiokinesiterapico si assicura:

- l'accesso a cure di qualità indipendentemente dalla sua appartenenza sociale, ideologica, politica, religiosa, etnica ed economica, nel massimo rispetto dei principi fondamentali sui quali si basano i diritti del malato.
- il rispetto dei principi fondamentali di eguaglianza, equità, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza, efficacia e trasparenza, operando in un clima di umanizzazione e personalizzazione dei servizi erogati.

Privacy

- Il cittadino riceve chiare indicazioni sulla finalità e la pertinenza dei dati che verranno trattati dall'Istituto Fisiokinesiterapico nel rispetto della professione medica.
- La gestione e il trattamento dei dati sensibili avviene in conformità alla normativa sulla Privacy 2016/679, più comunemente definita GDPR (General Data Privacy Regulation).

Consenso informato al trattamento fisioterapico

Il giorno di inizio delle terapie, il paziente viene compiutamente informato circa il trattamento cui verrà sottoposto, e lo si invita a firmare il consenso all'esecuzione delle terapie prescritte, prestandovi la debita attenzione.

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

L'Istituto Fisiokinesiterapico è un moderno ambulatorio accreditato con il SSR in grado di accogliere gli Utenti in condizioni ambientali, strutturali e di confort particolarmente curate che facilitano il percorso terapeutico proposto per risolvere o contenere gli specifici problemi che un paziente può presentare.

Presso l'Istituto Fisiokinesiterapico si effettuano:

- Visite Specialistiche Fisiatriche
- Prestazioni di Fisioterapia

Visite Specialistiche Fisiatriche

Le Visite Specialistiche Fisiatriche possono essere effettuate a carico del SSR o di altri Enti/Mutue Integrative convenzionati (INAIL, UNISALUTE, PRONTO CARE, GENERALI WELION, POSTE WELARE SERVIZI, FASDAC, FASI E FASIL) o in regime di solvenza.

Terapia Fisica e Riabilitazione

Tutte le prestazioni offerte sono erogate da Personale Sanitario Qualificato (Medici Specialisti e Appartenenti alle Professioni della Riabilitazione).

Al fine di mantenere un elevato livello qualitativo, l'Istituto Fisiokinesiterapico programma regolarmente controlli interni sull'andamento dei trattamenti e prevede per il proprio Personale la frequenza a corsi di aggiornamento e formazione.

Principali Campi di Intervento per il trattamento e/o il contenimento di disabilità originate da:

- Malattie ortopediche e reumatologiche
- Postumi di traumi
- Malattie neurologiche centrali e periferiche
- Malattie dell'accrescimento (scoliosi e atteggiamenti scoliotici)
- Broncopneumopatie croniche
- Malattie flebo-linfatiche

Terapie Riabilitative

- Rieducazione neuromotoria (per esiti di malattie neurologiche)
- Rieducazione motoria post-traumatica e post-chirurgica
- Terapia fisico-riabilitativa combinata antiedemigena
- Rieducazione posturale
- Cinesiterapia respiratoria

- Mobilizzazioni delle articolazioni

Terapie Fisiche e Strumentali

- Elettroterapia antalgica TENS
- Elettrostimolazione muscolare
- Magnetoterapia
- Ultrasuonoterapia
- Laserterapia
- Ionoforesi (non a carico del SSR)
- Radarterapia (non a carico del SSR)
- Isocinetica
- Infrarossi (non a carico del SSR)
- **ONDE D'URTO RADIALI**
- **TECARTERAPIA** (non a carico del SSR)

Altre Terapie Riabilitative

- Massoterapia distrettuale riflessogena (non a carico del SSR)
- Risoluzione manuale di aderenze articolari
- Drenaggio Linfatico Manuale
- Bendaggio decongestionante per flebo-linfedema (non a carico del SSR)
- Sedute di posturologia (non a carico del SSR)
- Trazioni manuali del rachide (non a carico del SSR)
- Taping neuromuscolare (non a carico del SSR)
- Bendaggio Funzionale (non a carico del SSR)

Trattamenti Manu medica

- Infiltrazioni endoarticolari di sostanze terapeutiche con o senza controllo ecografico
- Ossigeno ozono terapia
- **ONDE D'URTO FOCALI**

Prestazioni e Servizi in Solvenza

L'Istituto Fisiokinesiterapico eroga anche prestazioni in solvenza per cui è previsto un apposito tariffario consultabile dall'utente.

Ambiti Riabilitativi Specifici

- ***Trattamento e Riabilitazione delle disabilità da deficit veno-linfatico mediante:***
 - Bendaggio
 - Drenaggio manuale (qualora non coperto dal SSR)
 - Linfo-taping
- ***Massoterapia coadiuvante mediante:***
 - Tecniche di rilasciamento (massoterapia - pompaggio-stretching)
 - Riflessologia plantare
- ***Programmi personalizzati per scoliosi ed atteggiamento scoliotico mediante l'attività fisica adattata (A.F.A.)***

Oggetti Personali

L'Istituto Fisiokinesiterapico non risponde del furto/smarrimento di denaro e/o oggetti. Si consiglia pertanto di tenere con sé (borse, portafogli, ecc.).

Fumo

All'interno dell'Istituto Fisiokinesiterapico è vietato fumare per disposizioni di legge e per il rispetto della salute propria ed altrui responsabile di controllo Santamaria Silvia.

Piano d'Emergenza

L'Istituto Fisiokinesiterapico è dotato di un piano delle Emergenze a norma del D.Lgs 81/08 e del D.M. 18/09/2002 e successive integrazioni D.M. del 19/03/2015 (Prevenzione Incendi).

Utilizzo del cellulare

È vietato l'utilizzo del cellulare al di fuori delle aree di attesa

Organigramma del personale Sanitario e Amministrativo

L'organigramma viene regolarmente aggiornato ed è disponibile presso la segreteria.

ACCOGLIENZA ED ACCESSIBILITA'

1. Il servizio di accoglienza spetta alla segreteria che è a disposizione del paziente per ogni tipo d'informazioni riguardanti le modalità di accesso alla struttura, la prenotazione delle terapie e gli orari.
2. Le prestazioni si effettuano solo su appuntamento che viene comunicato dalla segreteria.
3. Qualora il paziente non rispettasse l'appuntamento per più di una volta, la Direzione si riserva di interrompere l'erogazione del trattamento o di apportare opportune modifiche agli orari.

MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Gli utenti che desiderano accedere alla Struttura tramite il SSR devono essere muniti di impegnativa del Medico Curante che attesti la richiesta di Prima Visita Fisiatrica.

Gli utenti dovranno presentarsi in Istituto muniti di T.E.A.M. (Tessera Europea Assicurazione Malattia) e degli accertamenti (RX, RNM, ecografia ecc.) riferibili al quesito diagnostico riportato sull'impegnativa.

Nell'impegnativa del Medico Curante (o altro medico che ha emesso l'impegnativa) devono essere chiaramente leggibili:

- Codice regionale dell'assistito
- Cognome e nome dell'assistito
- Codice fiscale
- Comune di residenza dell'assistito
- Eventuale codice di esenzione
- Cognome, nome e codice regionale o codice fiscale del Medico prescrittore
- Sospetto diagnostico

A seguito della visita fisiatrica per presa in carico, lo specialista redige un progetto riabilitativo individuale ed emetterà le relative impegnative.

DOVERI DEL PAZIENTE

1. Il Paziente deve comunicare alla struttura, se nel corso degli ultimi 12 mesi ha effettuato un ciclo di terapie di riabilitazione in altra struttura ospedaliera o convenzionata con SSR. Come buona norma il Paziente è tenuto a presentarsi in Istituto nelle migliori condizioni igieniche possibili.
2. Il paziente è tenuto ad essere puntuale e a rivolgersi agli operatori in maniera educata.

POLITICA PER LA QUALITÀ

1. L'Istituto Fisiokinesiterapico si impegna a dotarsi delle risorse tecnologiche necessarie a garantire l'efficacia ed il conseguimento dei risultati, rispettando la sicurezza dei pazienti e degli operatori.
2. L'Istituto si impegna, inoltre, a sostenere le misure necessarie per migliorare la professionalità e le competenze del personale.
3. Al fine di perseguire un efficace Politica per la Qualità, l'Istituto Fisiokinesiterapico ha aderito ai progetti che Regione Lombardia ha attivato: la Customer Satisfaction, il sistema SISS, la rilevazione dei tempi di attesa e il MOSA.
4. Per garantire la realizzazione dei principi e degli obiettivi dell'Istituto Fisiokinesiterapico, gli utenti hanno la possibilità di sporgere reclamo contro disservizi o comportamenti che abbiano limitato la fruibilità delle prestazioni presso l'Ufficio di segreteria alla referente della Customer – Satisfaction (Silvia Santamaria).

Obiettivi Prioritari

- ✓ Migliorare l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni
- ✓ Migliorare il confort e la sicurezza degli ambienti
- ✓ Ridurre i tempi di attesa per accesso alle prestazioni
- ✓ Ridurre i Rischi per i Dipendenti/Operatori
- ✓ Migliorare la Relazione e la collaborazione tra Medici e Fisioterapisti

Funzioni e Personale preposto

Direttore Sanitario

Dott. Amidio Testa

Medici Fisiatri:

- Beun-Garbe Dominique
- Gaglio Dominique
- Reggiani Andrea
- Felicetti Guido

Coordinatrice dei Terapisti:

Rinaldi Loredana

Fisioterapisti:

- Altamirano Gabriela
- Cipolloni Lara
- Ferrarotti Ilaria
- Gabetta Elena
- Longhi Mariadolores
- Zuffada Silvia
- n. 3 liberi professionisti

Assistente di Palestra:

Milanesi Marco

<i>Servizio Amministrativo:</i>	Brandolini Simona, Dellagiovanna Katia, Santamaria Silvia
<i>Responsabile della Qualità:</i>	Testa Amidio
<i>Responsabile della Formazione:</i>	Testa Amidio
<i>Responsabile della Comunicazione</i>	De Margheriti Massimiliano
<i>Responsabile del Sistema Informativo:</i>	Pagani Gianni
<i>Responsabile delle Risorse Tecnologiche:</i>	Valli Alberto
<i>RSPP:</i>	Valli Alberto
<i>Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza:</i>	
<i>Responsabile Servizio Segreteria:</i>	Santamaria Silvia

LAM Voghera con un Punto Prelievi ad accesso diretto, senza necessità di prenotazione, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 09.30.

I prelievi potranno avvenire con due modalità:

1. **senza impegnativa**
2. **con impegnativa medica**, usufruendo delle tariffe convenzionate con il SSN.

Presso il punto prelievi si eseguono:

- **prelievi ematici**
- **ritiro di campioni** biologici per effettuazione esami biochimici e/o colturali

I referti possono essere:

- visualizzati **on-line** tramite l'invio dei credenziali per l'accesso al portale dedicato
- consegnati, **in forma cartacea**, al paziente o a persona delegata negli orari di prelievo, a partire dal giorno successivo