

CARTA DEI SERVIZI

Ed. 2025
Via Castriota 8
Torre Annunziata 80058
Tel. 081 862 2187
E-mail: ctfcentroterapiafisica@gmail.com

Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi - **D.P.C.M. in data 19/05/95**
Linee Guida Per La Carta Dei Servizi Sanitari – **D.G.R.C. n. 369 del 23 marzo 2010**

INDICE

LETTERA AI CLIENTI.....	3
1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI.....	4
2. COME SI LEGGE LA CARTA DEI SERVIZI.....	4
3. QUADRO NORMATIVO E FUNZIONE.....	6
SEZIONE PRIMA.....	9
4. PRESENTAZIONE.....	9
5. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	10
SEZIONE SECONDA.....	11
6. INFORMAZIONI SUI SERVIZI E LA STRUTTURA.....	11
7. COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA.....	12
8. SERVIZI.....	13
ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA.....	13
TERAPIE CHE SI AVVALGONO DELL'USO DI APPARECCHIATURE ELETTROMEDICALI.....	14
9. SERVIZI ACCESSORI.....	15
CENTRO TERAPIE PER DISABILI E PORTATORI DI HANDICAP.....	15
SERVIZIO URGENZA.....	15
CONFORT.....	15
10. ACCESSO ALLE PRESTAZIONI.....	16
11. MODALITÀ DI PAGAMENTO.....	16
12. ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO.....	17
SEZIONE TERZA.....	17
13. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI.....	17
SEZIONE QUARTA.....	20
14. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO.....	20
I DIRITTI.....	20
I DOVERI.....	21
15. GESTIONE DEL RECLAMO.....	22
16. RILEVAZIONE E GRADO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE.....	23
17. CONDIVISIONE.....	23



LETTERA AI CLIENTI

Gentile Paziente,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirle di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Alleghiamo al presente documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

Con l'augurio che possano esserne graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

Il Team di CTF Centro Terapia Fisica S.r.l.

1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è una vera e propria “guida per l’uso”, in grado di guidarvi all’interno dei servizi erogati da C.T.F. Centro Terapia Fisica. Avere la Carta dei Servizi rappresenta per ogni Azienda un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l’organizzazione.

- ❖ Una forma di impegno verso i cittadini che usufruiscono della Struttura e delle relative Prestazioni Sanitarie.
- ❖ Un impegno da parte del personale nel garantire una maggiore qualità e un miglioramento della struttura e delle prestazioni offerte ai cittadini.
- ❖ Uno strumento con cui C.T.F. Centro Terapia Fisica e Riabilitazione verifica se stesso apportando, anno per anno, i cambiamenti necessari per raggiungere una funzionalità sempre migliore, grazie alle segnalazioni da parte della clientela di eventuali disservizi o disagi.

2. COME SI LEGGE LA CARTA DEI SERVIZI

La *Carta dei Servizi* si articola in IV sezioni:

Sezione I

Il Centro si presenta, dichiara i suoi fini istituzionali e i principi fondamentali che devono ispirare l’erogazione delle prestazioni sanitarie.

Sezione II

Viene indicata la struttura, i servizi, le modalità di accesso e come fruire delle prestazioni sanitarie che vengono offerte.

Sezione III

Vengono delineati i nostri obiettivi, gli impegni programmatici ed infine con quali meccanismi misuriamo o risultati (standard) al fine di poter verificare e controllare l’attività.

Sezione IV

Diritti e Doveri, meccanismi di tutela del cittadino.

La



struttura presenta un ampio corridoio per permettere il passaggio ad Utenti con esigenze di supporto alla mobilità o disabilità motoria temporanea o permanente

3. QUADRO NORMATIVO E FUNZIONE



La Repubblica Italiana tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti.

Art. 32 della Costituzione Italiana

La realizzazione della “**Carta dei Servizi**” come strumento di tutela dei cittadini/utenti/pazienti che in essa trovano le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni sanitarie erogate, è formulata nel rispetto della normativa di riferimento:

- *Legge 7 agosto 1990 n. 241 – “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”;*
- *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 – “Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”;*
- *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 – “Principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”;*
- *Legge 11 luglio 1995 n. 273 art. 2 comma 2 – “Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici della propria Carta dei Servizi”;*
- *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 – “Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi”;*
- *Linee-guida n. 2/95 del 31 agosto 1995 – “Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale”;*
- *Circolare del Ministero della Sanità 30 settembre 1995 n. 100/SCPS/21.12833 – “Adozione della Carta dei Servizi Sanitari”;*
- *Legge 24 dicembre 2007 n. 244 art. 2 comma 461 – “Carta della qualità dei Servizi”;*
- *Delibera di Giunta Regione Campania 31 dicembre 2008 n. 2100 – “Osservatorio regionale per la promozione della Carta dei Servizi – Costituzione del Comitato Tecnico”;*
- *Decreto Legislativo 27 ottobre 2009 n. 150 art. 28 – “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;*
- *Delibera di Giunta Regione Campania 23 marzo 2010 n. 369 – “Linee guida per la Carta dei Servizi Sanitari”;*
- *Decreto Commissario ad Acta 26 settembre 2011 n. 64 – “Procedura prescrittiva ed erogativa delle prestazioni specialistiche di medicina fisica e riabilitativa per le patologie semplici: definizione dei profili riabilitativi. Modifiche ed integrazioni al decreto del Commissario ad Acta per il piano di rientro del settore sanitario del 22 giugno 2010 n. 32”;*
- *Decreto Commissario ad Acta 23 dicembre 2011 n. 88 – “Modifiche ed integrazioni al decreto commissoriale del 26 settembre 2011 n. 64 recante “Procedura prescrittiva ed erogativa delle prestazioni specialistiche di medicina fisica e riabilitativa per le patologie semplici: definizione dei profili riabilitativi. Modifiche ed integrazioni al decreto del Commissario ad Acta per il piano di rientro del settore sanitario del 22 giugno 2010 n. 32”;*
- *DECRETO n. 124 del 10/10/2012 - Decreto commissoriale n. 90 del 09.08.2012 Accreditamento istituzionale definitivo ai sensi della L.R. 23 del 14 dicembre 2011;*

Approvazione delle modalità di verifica del possesso dei requisiti e del documento contenete le check list” – Rettifiche;

- *DECRETO n. 10 del 25.01.2013 Decreto commissario n. 90 del 09.08.2012 Accreditamento istituzionale definitivo ai sensi della L.R. 23 del 14 dicembre 2011;*
Approvazione delle modalità di verifica del possesso dei requisiti e del documento contenete le check list” – Rettifiche;
 - *DGRC 170/2007 “Piano regionale Contenimento tempi d’attesa”;*
 - *DGRC 271/2012 “Piano Regionale per il governo delle liste d’attesa 2010-2012;*
 - *DCA 90 del 09/08/2012;*
 - *Deliberazione n.2100 – Area generale di Coordinamento n.20 Osservatorio Regionale per la promozione della carta dei servizi;*
 - *DECRETO n. 124 del 10/10/2012- Decreto commissario n. 90 del 09.08.2012 Accreditamento istituzionale definitivo ai sensi della L.R. 23 del 14 dicembre 2011. Approvazione delle modalità di verifica del possesso dei requisiti e del documento contenete le check list” – Rettifiche*
 - *Decreto legislativo 33/2013 “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”;*
 - *DECRETO n. 10 del 25.01.2013 Decreto commissario n. 90 del 09.08.2012 Accreditamento istituzionale definitivo ai sensi della L.R. 23 del 14 dicembre 2011. Approvazione delle modalità di verifica del possesso dei requisiti e del documento contenete le check list” – Rettifiche*
 - *La “Carta” è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti: non si tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale di garanzie al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto;*
 - *Quaderni della Carta de Servizi pubblici sanitari- Norme ed indirizzi di riferimento (Min. Sanità)*
 - *DECRETO 19 marzo 2015. Aggiornamento della regola tecnica di prevenzione incendi per la progettazione, la costruzione l’esercizio delle strutture sanitarie pubbliche e private di cui al decreto 18 settembre 2002.*
 - *Legge regionale 5 aprile 2016, n. 6. “Prime misure per la razionalizzazione della spesa e il rilancio dell’economia campana Legge collegata alla legge regionale di stabilità per l’anno 2016”.*
 - *DCA n. 85 del 08/08/2016 “Definizione esercizi 2016 e 2017 dei limiti prestazionali e di spese”;*
 - *DGRC n. 379 del 29/06/2023 “Piano Operativo Regionale per il recupero delle liste di attesa”;*
 - *DCA n. 51 del 04/07/2019 “Integrazione dei requisiti per l’accreditamento istituzionale delle strutture pubbliche e private”;*
 - *D.D. n. 284 del 24/05/2023 “Manuale Operativo degli O.T.A. – definizione dei requisiti ulteriori generali e specifici per l’accreditamento istituzionale delle strutture pubbliche e private;*
 - *D.D. n. 775 del 07/08/2024 “Centro unico di prenotazione Regionale CUP – ulteriori disposizioni”.*



La “Carta” è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti:

non si tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale di garanzie al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

In particolare **C.T.F. Centro Terapia Fisica S.r.l.**

- Adotta gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicura il rispetto: è questo il principio cardine della “Carta dei Servizi”;
- Pubblicizza gli standard adottati e ne informa il cittadino, verifica il rispetto degli standard ed il grado di soddisfazione degli utenti;
- Garantisce il rispetto dello standard adottato, assicurando al cittadino la specifica tutela rappresentata da forme di rimborso nei casi in cui sia possibile dimostrare che il Servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, allo standard pubblicizzato.

SEZIONE PRIMA

4. PRESENTAZIONE

C.T.F. Centro Terapia Fisica S.r.l. è una realtà consolidata nel territorio di Torre Annunziata specializzata nella fisioterapia e nelle terapie di riabilitazione. Nel 2018 la struttura si è trasferita presso i nuovi locali, mettendo a disposizione dei propri pazienti una moderna struttura di oltre 300 mq suddivisi in stanze e palestre dedicate alle attività di riabilitazione e sempre nel rispetto della privacy e delle esigenze dei singoli pazienti, in particolare dei più piccoli.

La nuova sede si pone all'avanguardia, con attrezzature e personale altamente qualificato, costituendo nei fatti come leader nel settore della riabilitazione di cui all'ex. Art. 44 Legge 833/78. In ottemperanza al concetto di Salute definito dall'O.M.S. (Organizzazione Mondiale della Sanità), intesa come "stato di completo benessere fisico, psichico e sociale e non semplice assenza di malattia", i trattamenti sanitari erogati dal CTF sono di carattere multidisciplinare ed integrato, con un approccio empatico e un'attenzione alla centralità dell'individuo.



5. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

I principi fondamentali che vengono enunciati nella presente Carta dei Servizi sono quelli espressamente sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994:

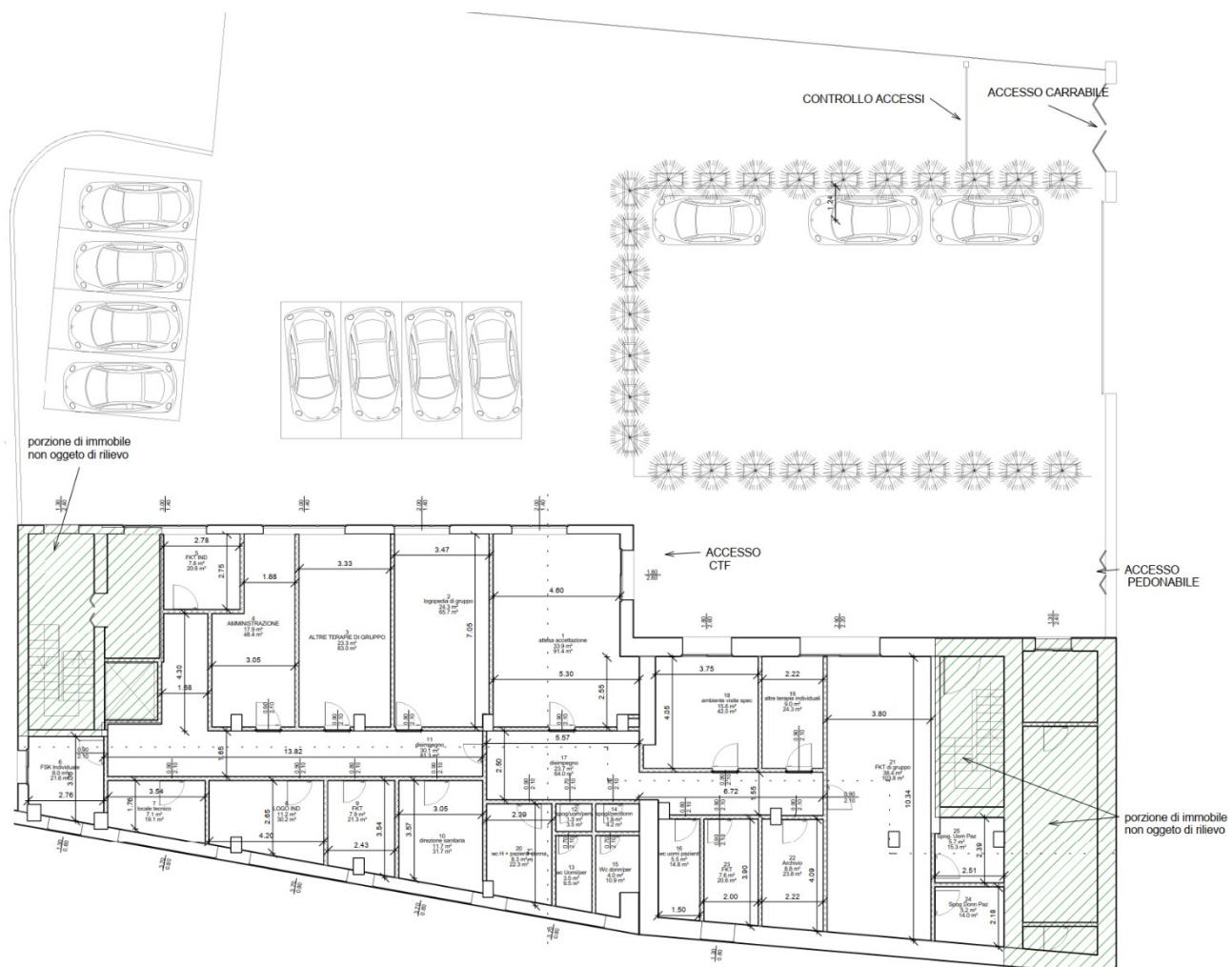
- *Rispetto dell'Utente* nel suo valore di persona e cittadino; rappresenta questo il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale che opera all'interno dell'Istituto;
- *Rispetto della privacy e della dignità umana*. Al Cittadino-Utente che si rivolge all'Istituto vengono fornite informazioni sul suo stato di salute, garantendo la massima riservatezza secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema privacy (Reg UE 2016/679);
- *Uguaglianza*: le regole riguardanti i rapporti tra l'Utente e l'Istituto devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi legati al sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche. Tale principio sancisce non solo il diritto all'uniformità delle prestazioni, ma anche il divieto di ogni discriminazione, nell'erogazione dei servizi. Ogni Cittadino ha il diritto di essere assistito con attenzione e premura nel rispetto della dignità umana, di essere trattato con cortesia; umanità, senza arroganza o eccessiva confidenza. In particolare, durante la permanenza nell'Istituto, ciascuno ha il diritto che il personale tutto si rivolga a Lui/Lei chiamandole/a per nome e cognome, utilizzando le forme di comune cortesia;
- *Partecipazione*: intesa non solo come diritto del Cittadino ad accedere alla documentazione ai sensi della Legge 241/90, ma anche come informazione ed umanizzazione del servizio, nonché tutela del Paziente. Ogni Cittadino-Utente ha il diritto di ottenere dal personale dell'Istituto tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso, nonché quelle relative ai dati diagnostici ed alle informazioni sulle possibilità di indagini e trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture. L'Utente può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio;
- *Efficienza*: intesa come costante impegno dell'Istituto ad orientare le strategie e gli sforzi della propria organizzazione al raggiungimento efficacia del servizio sanitario prestato.
- *Doveri dell'Utente*: l'Utente che chiede di essere assistito dal personale del Centro deve:
 1. adeguarsi alle regole ed alle disposizioni vigenti nell'Istituto al fine di rendere più efficace l'attività del personale addetto alla sua cura e rendere più confortevole la sua permanenza insieme a tutti coloro che condividono la sua esperienza di Paziente-Utente;
 2. rispettare il divieto di fumare, disciplinato da apposita legge e condiviso da tutti gli operatori del Laboratorio;
 3. osservare gli orari previsti dall'Istituto in ogni circostanza, a sempre migliore.

SEZIONE SECONDA

6. INFORMAZIONI SUI SERVIZI E LA STRUTTURA

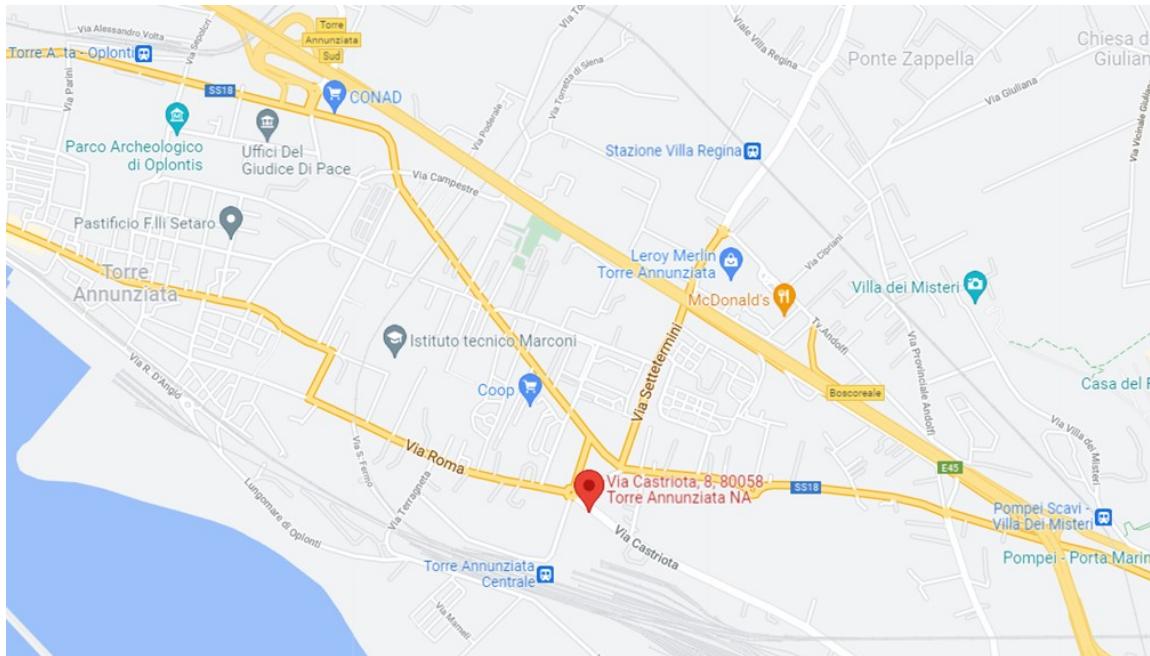
Il Centro è localizzato nel cuore di Torre Annunziata ad un pian terreno con ampia disponibilità di parcheggio ed estrema facilità di accesso ai locali.

L'intera Organizzazione Sanitaria si avvale di un sistema informatico in grado di ridurre i tempi di attesa dell'utente e di pianificare e razionalizzare i flussi di attività di ogni servizio e settore, monitorando tutte le fasi del processo lavorativo, garantendo la massima sicurezza e risultato.



Planimetria del Centro con annesso spazio esterno adibito a parcheggio gratuito per i clienti

7. COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA



C.T.F. Centro di Terapia Fisica si trova in *Via Castriota n.8* nella città di *Torre Annunziata* ed è facilmente raggiungibile attraverso i mezzi pubblici:

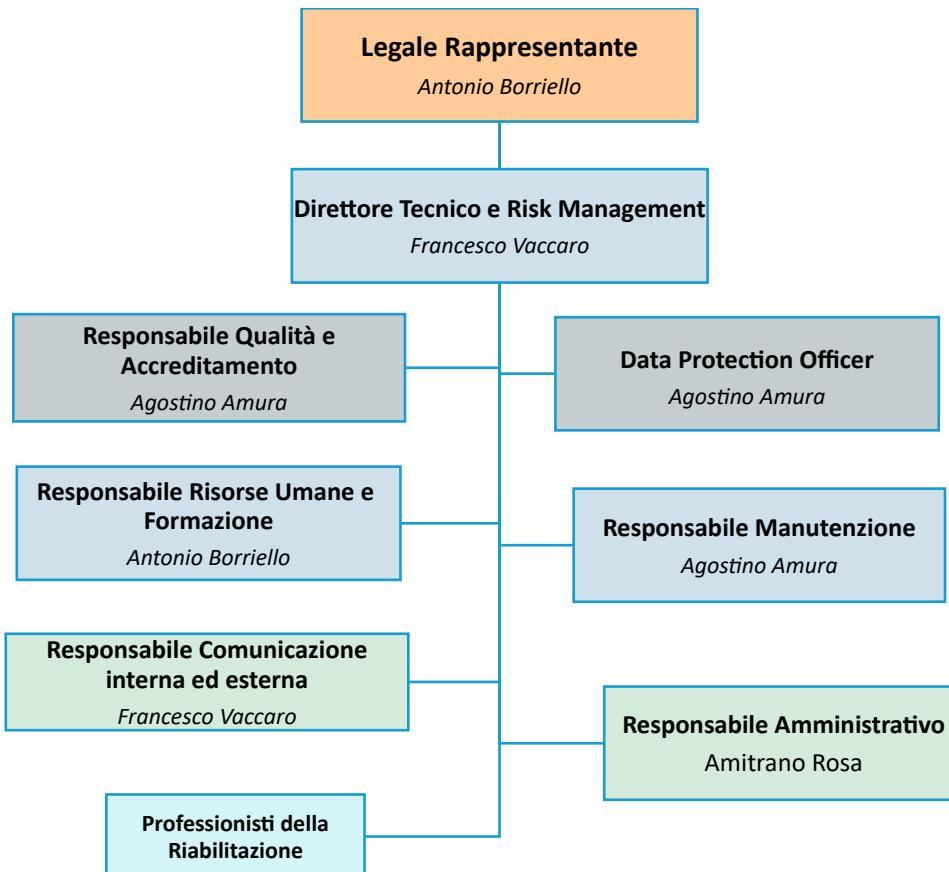
- **In treno:** la fermata *Torre Annunziata Centrale* si trova a soli 250 metri dalla struttura, vicino *Piazza Imbriani*.
- **In macchina:** il centro si trova a 22 km e mezzo da *Napoli Centrale* (*Piazza Giuseppe Garibaldi*), prendendo l'Autostrada A3/E45 per poi prendere l'uscita "Torre Annunziata Scavi" e continuare su *SS 18 Tirrena Inferiore/SR18* per 1 km e mezzo.

Il Centro è facilmente raggiungibile grazie ad un accesso dedicato ed un'ampia area parcheggio.



8. SERVIZI

ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA



C.T.F. Centro Terapia Fisica è un'istituzione privata per l'erogazione di attività specialistiche di Terapia Fisica per tutti quei soggetti che abbiano subito traumi o siano affetti da patologie acute o croniche del sistema nervoso e/o osteomuscolare. Detti trattamenti intervengono per curare e risolvere danni di grave o di lieve entità, da patologie e disabilità importanti ed a tutti i disturbi connessi con l'attività lavorativa, sportiva, la vita quotidiana in genere.

I trattamenti fisioterapici e riabilitativi hanno funzione non solo curativa ma, anche preventiva rispetto al rischio che patologie e minorazioni transitorie, diventino definitive se non tempestivamente riconosciute e curate.

In virtù del rapporto di accreditamento con il Sistema Sanitario Nazionale il Centro eroga anche prestazioni a carico del SSN previa prescrizione da parte di medico specialista e verifica dei limiti contrattuali e capacitivi della struttura.

La terapia di recupero motorio e funzionale può avvalersi dell'uso di apparecchiature elettromedicali all'avanguardia e/o di interventi manuali in funzione delle peculiarità del paziente, del proprio fabbisogno riabilitativo e nel rispetto dei protocolli e delle linee guida di settore.

TERAPIE CHE SI AVVALGONO DELL'USO DI APPARECCHIATURE ELETTROMEDICALI

DESCRIZIONE	INDICAZIONI TERAPEUTICHE
MAGNETOTERAPIA	<p>Indicazioni: artrosi, osteoporosi, lombalgia, nevriti, dorsalgie, consolidamento delle fratture, malattie reumatiche, pseudoartrosi.</p> <p>Controindicazioni: pazienti portatori di pace-maker, gravidanza.</p>
LASERTERAPIA	<p>Indicazioni: fenomeni dolorosi e infiammatori reumatici essenzialmente localizzati e superficiali (tendinite, lesioni muscolari recenti), cicatrizzazione delle ferite (ustioni, ulcere, escare), alcune affezioni dermatologiche (come cellulite, smagliature).</p> <p>Controindicazioni: lesioni espansive, metastasi, nevi, affezioni fibrosanti, donne incinte, portatori di pace-maker (a seconda della sede di trattamento), sclerodermia.</p>
ULTRASUONOTERAPIA	<p>Indicazioni: reumatismi periarticolari (epicondiliti, tenosinoviti, periartriti scapolomerale, tendinite), algie traumatiche o reumatiche, edemi, cicatrici ipertrofiche e aderenze.</p> <p>Controindicazioni: fragilità vascolare regione addominali e nella donna incinta, fratture non consolidate, tumori maligni, tubercolosi, lacerazioni muscolari.</p>
ELETROSTIMOLAZIONE DI MUSCOLI NORMO O DENERVATI	<p>Indicazioni: ipotonico-trofismo dei muscoli degli arti inferiori (es. quadricepiti) o del cingolo scapolare (es. deltoide), deficit di forza, sindrome da iperpressione rotulea.</p> <p>Controindicazioni: malattie dermatologiche, protesi metalliche, portatori pace-maker.</p>
ELETROTHERAPIA ANTALGICA DIADINAMICA	<p>Indicazioni: artrosi, lombalgia, cervicalgia, malattie reumatiche, distorsioni, nevriti.</p> <p>Controindicazioni: malattie dermatologiche, ulcere, varici in fase avanzata, flebiti acute.</p>
ELETROTHERAPIA ANTALGICA TENS	<p>Indicazioni: lombalgia, cervicalgia, sciatica, artrosi, malattie reumatiche.</p> <p>Controindicazioni: malattie dermatologiche, varici in fase avanzata e flebiti acute.</p>
IRRADIAZIONI INFRAROSSE	<p>Indicazioni: ausilio preparatorio alla rieducazione sia per il rafforzamento muscolare che contrattura muscolare.</p> <p>Controindicazioni: disturbi circolatori venosi e linfatici, infiammazioni acute, disturbo della sensibilità.</p>

IONOFORESI	<p>Indicazioni: distorsioni, edemi, contusioni, artrosi, artrite, tendinite, lombalgia, nevriti, scoliosi.</p> <p>Controindicazioni: flebiti acute, malattie dermatologiche, intolleranza farmacologica, varici in fase avanzata.</p>
TECAR	<p>Indicazioni: distorsioni, lesioni tendinee, tendiniti e borsiti, esiti di traumi ossei e legamentosi, distrazioni osteoarticolari acute e recidivanti, artralgie croniche di varia eziologia, contratture, stiramenti e strappi muscolari, capsuliti articolari, processi artrosici, lombalgie e sciatalgie, cervicalgic e cervicobrachialgic, programmi riabilitativi post chirurgici.</p> <p>Controindicazioni: febbre, neoplasie, scompensi cardiaci, gravidanza, pace-maker, apparecchi acustici, presenza di mezzi di sintesi, arteriopatia, osteoporosi.</p>

9. SERVIZI ACCESSORI

CENTRO TERAPIE PER DISABILI E PORTATORI DI HANDICAP

Il servizio consente l'effettuazione di terapie, mediante una struttura priva di barriere architettoniche e di facile raggiungimento per tutti i portatori di Handicap e Disabili. Il centro è dotato di Servizi Sanitari e strutture specifiche per rendere agibile e confortevole ogni spostamento.

SERVIZIO URGENZA

Il servizio consente l'esecuzione, al di fuori del foglio di lavoro giornaliero, di prestazioni sanitarie e riabilitative particolari, richieste dal medico, in caso di urgenza. Il servizio funziona tutti i giorni durante gli orari di apertura. L'urgenza deve essere dimostrata ed inequivocabile e può comportare un prolungamento dei tempi di attesa momentanei.

CONFORT

- Sistemi di sicurezza ottemperanti le direttive di legge;
- Climatizzazione e ricambio di aria dei locali;
- Servizi igienici adeguati per quantità e tipologia;
- Ampio parcheggio riservato, non custodito.

Il centro non assume alcuna responsabilità per eventuali danni a vetture o furti nelle aree di parcheggio.



10. ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Per poter usufruire delle prestazioni di terapia fisica gli utenti devono rivolgersi alla accettazione muniti di Documento di identità valido e di prescrizione medica specialistica. In assenza di quest'ultima, l'équipe di medici specialisti operativi al centro, garantisce assistenza continua ed effettuano visite, esami specialistici e trattamenti ambulatoriali relativi a diverse discipline. È possibile effettuare la prenotazione per trattamenti anche telefonicamente.

Le prestazioni erogate in regime di accreditamento con il SSN necessitano obbligatoriamente di prescrizione esterna del medico specialista e l'inserimento del paziente in lista d'attesa, la quale è regolamentata da riferimenti Nazionali e Regionali (*Intesa Stato-Regioni PNGLA 2019-2020, D.C.A. 52/2019 Piano Regionale di Governo delle Liste d'attesa e smi*).

Una volta ricevuta la prescrizione del medico, l'Utente si reca presso il Centro e la consegna all'operatore in accettazione.

L'operatore in accettazione valuta, consultando la lista dei trattamenti erogabili, se il Centro è autorizzato ed è in grado di eseguire i trattamenti contenuti in prescrizione. Il Direttore Tecnico Sanitario, vista la diagnosi d'ingresso stilata dall'ASL e degli aspetti organizzativi valutati dal Responsabile Amministrativo, autorizza l'erogazione delle prestazioni al paziente.

L'Utente, quando inizia il suo percorso terapeutico, viene accolto dal personale che lo accompagna alla stanza di competenza. Segue una visita della struttura grazie alla quale l'utente riceve informazioni utili che facilitano il processo di orientamento nel nuovo ambiente.

Fin dal primo giorno è operativo un piano assistenziale individualizzato. Poiché il processo di inserimento costituisce una fase critica e poco prevedibile, il personale effettua un monitoraggio continuo. Allo scadere del programma riabilitativo si verificano i risultati raggiunti e, in caso di variate condizioni dell'utente o di mancato raggiungimento entro il periodo individuato degli obiettivi prefissati, si può decidere se prorogare o dimettere il paziente. Il paziente è informato sull'importanza della continuità delle cure per il mantenimento dello stato di benessere dell'utente.

11. MODALITÀ DI PAGAMENTO

L'utente provvede al pagamento delle prestazioni al momento dell'accettazione. Il pagamento può avvenire in contanti o con POS.

12. ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

Il Centro è aperto mattina e pomeriggio, giorni feriali e chiuso sabato e domenica.

ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO

Lunedì – Venerdì → **9.00 – 13.00 / 14.00 – 19.00**



SEZIONE TERZA

13. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

C.T.F. Centro Terapia Fisica effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione dei pazienti ed assume in proprio impegni per la garanzia dell'utenza; gli indicatori sono il mezzo per oggettivare l'impegno e gli standard definiscono il livello atteso di qualità delle prestazioni. Gli impegni, gli indicatori e gli standard devono essere comprensibili, appropriati e misurabili.

Sono impegni:

❖ **LA MODULISTICA MINIMA**

In genere costituita dalla “cartella clinica” con le indicazioni circa le generalità del paziente e le indicazioni minime previste dalle linee guida di settore. La cartella clinica riporta anche la valutazione dell'esito e la data di redazione, con linguaggio chiaro e comprensibile ed archiviata in modo da essere rintracciabile e riproducibile.

❖ **L'ACCESSO**

Riferibile ad un protocollo di comportamento relativo al primo contatto del paziente con il Centro.

❖ **I PROGRAMMI DI PRENOTAZIONE**

Devono essere chiari nelle date, negli orari e nella elencazione della terapia da effettuare, disponibili e consultabili attraverso la Segreteria.

Sono obiettivi:

❖ **IL DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E FACILITAZIONE ALL'ACCESSO ALLA STRUTTURA SANITARIA**

- I. Garantire all'atto dell'accesso una accoglienza personalizzata con un colloquio e la consegna del materiale cartaceo informativo;
- II. Garantire l'aggiornamento annuale dei protocolli;
- III. Garantire la continuità dell'informazione;
- IV. Garantire la valutazione critica dei reclami;
- V. Garantire lo scambio di informazione tra gli operatori.

❖ **CONTINUITÀ ASSISTENZIALE**

- I. Garantire, ove richiesta, la lettera di fine cura e leggibile per il medico di base;
- II. Informare il medico curante dell'eventuale necessità di continuità assistenziale.

❖ **LA PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE**

- I. Garantire la riservatezza delle informazioni;
 - II. Garantire le procedure scritte relative al consenso firmato;
 - III. Garantire modalità e correttezza delle accoglienze;
 - IV. Garantire il rispetto del regolare scorrimento nelle prenotazioni;
 - V. Garantire una modulistica completa e chiara;
 - VI. Garantire la valutazione della soddisfazione del paziente;
- VII. Garantire il rispetto dei tempi previsti per la consegna dei referti e della documentazione sanitaria in genere.

❖ **CONFORT E SICUREZZA DELLA STRUTTURA SANITARIA**

- I. Garantire uno spazio per le attese arredato e confortevole anche per gli eventuali accompagnatori (durante l'emergenza sanitaria è obbligatorio il rispetto delle norme relative al distanziamento. Questo comporta una riduzione della capacità della sala di attesa);
- II. Garantire locali puliti con microclima adeguato;
- III. Garantire servizi igienici adatti anche per i portatori di handicap.

❖ **LA PREVENZIONE**

- I. Garantire la salute del personale mediante la effettuazione delle valutazioni dei rischi ai sensi del D. Lgs. 81/08;
- II. Garantire la predisposizione del programma degli interventi migliorativi da attuare.

❖ MECCANISMI DI TUTELA

- I. La struttura sanitaria garantisce il paziente con la valutazione dei reclami e con il confronto periodico dei risultati ottenuti con altre strutture analoghe;
- II. I reclami possono essere verbali o scritti; per questi ultimi è prevista una risposta anch'essa scritta nel termine massimo di 15 giorni.

Gli standard di seguito elencati, rappresentano l'impegno che la Struttura assume nei riguardi dei propri utenti:

N	RIFERIMENTO	INDICATORI	Standard
1.	ACCESSIBILITÀ:	Disponibilità della Carta dei Servizi	Sempre
		N. di Richieste di Documenti dei Pazienti accordate/n. totale di Richieste (%)	100%
2.	UMANIZZAZIONE:	N. di Schede con consenso scritto al trattamento dei dati relativi ai Pazienti/Totale pazienti (%)	100%
		N. Schede con consenso informato dei Pazienti/Totale Pazienti (%)	100%
		N. di reclami legittimi a cui si è fornita risposta efficace/N. di reclami legittimi pervenuti. (%)	100%
3.	APPROPRIATEZZA:	Idoneità della documentazione preliminare all'ingresso in struttura e appropriatezza delle prestazioni effettuate	100%
4.	RIDUZIONE DEI TEMPI E LISTE D'ATTESA:	Tempo di permanenza in lista di attesa	Dai 60gg ai 90gg
5.	CONTINUITÀ DELLE CURE:	N. di interruzioni del servizio per indisponibilità della struttura	0
		N. eventi avversi verificati	0
6.	RIDUZIONE DEI RISCHI:	N. di personale formato per il Risk Management/ totale personale (%)	100%
		N. di personale formato / totale personale (%)	100%
		% manutenzione effettuata/manutenzione programmata	100%
		Numero pulizie ambienti comuni / Giorno	1 volta /giorno
		Numero pulizie ambienti privati / Giorno	1 volta /giorno

La politica aziendale è finalizzata al miglioramento continuo delle prestazioni. Pertanto gli standard di qualità, gli obiettivi prefissati e i valori raggiunti sono esplicitati e consultabili e rappresentano l'impegno di miglioramento annuale che la Struttura assume nei riguardi dei propri utenti.

SEZIONE QUARTA

14. DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

C.T.F. Centro Terapia Fisica si attiene ai sottoindicati documenti ed elaborati delle normative di Diritto Internazionale:

- “*Carta dei Diritti del paziente*”, approvata nel 1973 dall’American Hospital Association;
- “*Carta dei diritti del malato*”, adottata dalla CEE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;
- Art.25 della “Dichiarazione Universale dei diritti dell’Uomo”, art.11 e 13 della “Carta Sociale Europea 1961”;
- Art.12 della “Convenzione Internazionale dell’ONU sui diritti economici, sociali e culturali”, 1996;
- Risoluzione n.23 dell’OMS, 1970 che trova piena rispondenza nei principi della Carta Costituzionale (art. 2-3-32).

I DIRITTI

- 1) Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- 2) Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- 3) Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
- 4) In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell’inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
- 5) Il paziente ha, altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all’articolo precedente.
- 6) Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardino, rimangano segreti.

- 7) Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

I DOVERI

- 1) Il cittadino malato, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
- 2) L'accesso in un'altra struttura sanitaria esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma sanitario.
- 3) È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
- 4) Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- 5) Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è chiamato ad evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri.
- 6) L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
- 7) E' opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura sanitaria utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
- 8) Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento della struttura ed il benessere del cittadino malato.
- 9) Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.
- 10) Nel corso dell'emergenza pandemica tanti nuovi piccoli doveri sono nati come il distanziamento sociale, la continua igienizzazione delle mani, la necessità di indossare una mascherina protettiva. Il rispetto di questi nuovi doveri rappresenta un elemento chiave per la struttura che va a tutelare pazienti, accompagnatori ed operatori.

15. GESTIONE DEL RECLAMO

Gli utenti, parenti o affini possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale.

Gli utenti e gli altri soggetti esercitano il proprio diritto con:

- Lettera in carta semplice indirizzata e inviata al Direttore Responsabile del Centro;
- Compilazione di apposito modello, sottoscritto dall'utente, disponibile presso la struttura;
- Segnalazione telefonica;
- Colloquio con il Direttore Responsabile del Centro.

Per le segnalazioni telefoniche o per colloquio sarà compilata un'apposita scheda, annotando sulla stessa quanto segnalato dall'utente, con l'acquisizione di tutti i dati necessari per le comunicazioni di merito. Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentate, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti in armonia con il disposto dell'art.14, comma 5, del Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal Decreto Legislativo 517/93. Il reclamo presentato fuori del termine di scadenza sopra indicato non ha, come tale, gli effetti giuridici previsti dal presente Regolamento, tuttavia, il Direttore Responsabile del Centro si rende disponibile a valutare qualsiasi irregolarità e a darne spiegazione o a prendere adeguati provvedimenti nei confronti del personale responsabile.

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, comunque presentate o ricevute nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruite e trasmesse nel termine massimo di 3 giorni alla Direzione del Centro.

La Direzione assolve il compito di "Ufficio di Pubbliche Relazioni" ed esplica le funzioni di cui agli articoli precedenti.

L'utente può eventualmente richiedere il riesame del provvedimento del Direttore Responsabile del Centro di cui all'articolo 5 con motivata istanza in carta semplice indirizzata allo stesso Direttore Responsabile, che decide in merito nel termine massimo di 15 giorni dalla ricezione dell'istanza.

Il Direttore Responsabile, svolte le opportune indagini acquisite agli atti e sottoposte a controllo ai sensi della Legge 241/90, valuta le eventuali misure disciplinari. Qualora quanto denunciato dall'utente dovesse risultare immotivato e non confortato da prove adeguate riproducibili eventualmente presso il Foro competente per territorio, si riserva di cautelare la propria immagine e credibilità nei tempi e nei modi più opportuni e di sottoporre l'istanza ai propri Legali.



Per tutto quanto non previsto dal presente regolamento si rimanda alle leggi citate nel testo e alle disposizioni regolanti la materia in generale.

16. RILEVAZIONE E GRADO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

C.T.F. è molto attento alla soddisfazione dei pazienti, pertanto mette a disposizione un modulo per esprimere il proprio gradimento dei servizi da noi offerti, disponibile in un raccoglitore in sala d'attesa. La raccolta dei questionari di Customer Satisfaction è affidata al Responsabile Qualità che provvede ad esaminarne gli esiti al fine di utilizzarli come spunto di miglioramento.

17. CONDIVISIONE

La presente Carta dei Servizi, in accordo a quanto previsto dal Regolamento n° 3/06 della Regione Campania art. 17 comma 2, è stata redatta con la consultazione delle categorie professionali e delle associazioni di tutela, di volontariato rappresentative del collettivo dell'utenza e rappresentati degli utenti che hanno collaborato alla redazione della stessa e ne hanno condiviso i principi tutte le risorse della struttura.

18. PIANO DI VERIFICA E AGGIORNAMENTO

La Carta dei servizi è rivalutata periodicamente con cadenza annuale, o in casi straordinari di sopraggiunte modifiche rispetto ai contenuti, al fine di mantenerla sempre allineata con l'effettiva condizione della struttura. Anche in fase di revisione della carta dei servizi è tenuto in debito conto da parte del centro:

- Partecipazione di referenti in tutti gli ambiti aziendali responsabili dell'aggiornamento delle informazioni;
- Analisi reclami;
- Il contributo fornito dagli utenti.

I risultati delle valutazioni vengono pubblicizzati sia all'interno che all'esterno della clinica ai soggetti coinvolti e interessati affinché possano proporre modifiche organizzative.



Esempio: Modulo Reclami e Suggerimenti

Cognome e nome dell'Utente _____

Se desidera che la risposta o ogni altra comunicazione relativa al suggerimento/reclamo sia inviata per iscritto a Lei o ad un'altra persona, indichi qui di seguito il recapito:

Cognome e nome _____
Indirizzo _____
CAP _____ Città _____ Provincia _____
telefono _____ e-mail _____

IL SUGGERIMENTO/RECLAMO RIGUARDA (segnare con una X la casella che interessa)

- Carenze della struttura
 - Erogazione della prestazione
 - Operato/Comportamento del personale sanitario
 - Orari prestazione
 - Operato/Comportamento del personale amministrativo
 - Altro

Descrivere qui sotto cosa è accaduto ed il motivo del Suo reclamo/suggerimento:

Data _____ **Firma dell'Utente**

Informativa ai sensi del REG UE 2016/679 e del D. Lgs. 101/2018
La informiamo che la sua spontanea fornitura di informazioni di natura personale attraverso il presente modello non necessita di alcun esplicito consenso. I suoi dati saranno trattati esclusivamente con le finalità di gestire il reclamo da lei formulato e inviarle opportuno riscontro giusta conoscenza e competenza. I dati relativi al reclamo saranno archiviati per 5 anni allo scopo di monitorare l'andamento nel tempo e perseguire il miglioramento organizzativo. Al termine dei 5 anni i dati personali associati al reclamo saranno tutti cancellati, mentre potranno persistere i contenuti del reclamo in altra documentazione interna, senza alcuna associazione con il reclamante.

SPAZIO RISERVATO AL CENTRO

Analisi delle cause:

Procedimenti:

Comunicazioni all'utente:

Data

Firma del Responsabile

È possibile consegnare il presente modulo direttamente in esecuzione o tramite indirizzo email della struttura: ctfcontrattorapifisica@gmail.com

Modulo "Questionario Soddisfazione Utente"

Gentile Paziente, **C.T.F. Centro di Terapia Fisica Srl** La invita a compilare il presente questionario, in quanto le Sue valutazioni saranno di grande aiuto per migliorare continuamente il servizio offertoLe. Nell'eventualità voglia esprimere ulteriori considerazioni e suggerimenti può compilare la sezione in basso.

Il questionario può essere anonimo

		<u>Positivo</u>	<u>Intermedio</u>	<u>Negativo</u>
1	Come valuta l'organizzazione e la struttura del Centro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Come considera la cortesia del personale in accettazione?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Il personale sanitario (Medici Specialisti, tecnici della riabilitazione, Terapisti) è puntuale negli appuntamenti programmati?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Si considera soddisfatto delle informazioni ricevute sul trattamento riabilitativo che sta effettuando?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Com'è stata l'accoglienza?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	E' soddisfatto/a dell'assistenza medica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	E' soddisfatto/a dell'assistenza infermieristica?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	E' soddisfatto/a della riabilitazione?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Come valuta il suo livello di coinvolgimento e partecipazione da parte della Struttura?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Come ritiene funzioni l'organizzazione per una giornata tipo?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Come valuta le attrezzature e le apparecchiature del centro?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Si ritiene soddisfatto/a delle norme igieniche della struttura?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Si ritiene soddisfatto/a del comfort nella struttura?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Come valuterebbe il clima interno dell'azienda?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Come valuterebbe l'accessibilità alla struttura?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Come valuterebbe il livello di professionalità del personale con cui ha interagito?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Ritiene che la prestazione da Lei selezionata corrisponda a quella effettivamente ricevuta?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Come valuterebbe l'interazione come i dipendenti della struttura?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Note e suggerimenti:

Data ___/___/___

Se vuole apponga la sua firma _____

La clinica C.T.F Centro di Terapia Fisica ringrazia gli Utenti per la gentile collaborazione.

È possibile consegnare il presente modulo direttamente in accettazione o tramite indirizzo email della struttura: ctfcentroterapiafisica@gmail.com