



C.A.M



E.S. s.r.l.

Fisiochinesiterapia

Centro Di Fisiokinesi Terapia

C.A.M.E.S. srl

Azienda Certificata ISO 9001

C.A.M.E.S.

srl

Centro di Fisiokinesiterapia

Carta dei Servizi dei Servizi

Edizione 1 Rev. 10 del 10 agosto 2016

Convenzionata SSN

CARTA DEI SERVIZI

LA CARTA DEI SERVIZI.....	3
PRESENTAZIONE.....	4
DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI.....	5
LA NOSTRA MISSIONE.....	6
VALORI E PRINCIPI FONDAMENTALI A TUTELA DEL PAZIENTE.....	6
DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI.....	7
SERVIZI E PRESTAZIONI	8
MODALITA' DI PRENOTAZIONE.....	9
ORARI E GIORNI DI APERTURA.....	10
I SERVIZI DEL CENTRO.....	13
PRESA IN CARICO DEL PAZIENTE.....	17
MECCANISMI, FORME E STRUMENTI DI TUTELA DEL PAZIENTE.....	14

C.A.M.E.S.

srl

Centro di Fisiokinesiterapia

Carta dei Servizi dei Servizi

Edizione 1 Rev. 10 del 10 agosto 2016

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è lo strumento di Comunicazione tra il Paziente ed il Centro, in quanto ha l'intento di far conoscere le attività ed i servizi messi a disposizione dal Centro e le modalità per accedervi. La Carta dei servizi rappresenta anche l'impegno ad assistere, con competenza, professionalità ed efficienza, coloro che si rivolgono al nostro Centro per offrire un'informativa completa e dettagliata sulle prestazioni erogate.

L'attenzione alla cura del paziente è prioritaria nel definire le scelte organizzative, tecnologiche e strutturali del Centro, nella convinzione che si possano migliorare ancora tali aspetti grazie alla partecipazione ed alla collaborazione di quanti, leggendo questo documento, vorranno segnalarci difficoltà oggettive percepite. Sarà nostro impegno valutare i suggerimenti pervenuti e da questi proseguire nel nostro percorso di miglioramento dei nostri livelli di qualità.

Il Centro C.A.M.E.S. S.r.l., attraverso la Carta dei Servizi vuole rispondere alle raccomandazioni dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari", nonché dal Decreto del Commissario ad Acta del 6 ottobre 2014, n. U00311 "Linee guida per l'elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio" con l'intento di fornire al Paziente un valido strumento per ottenere un efficace intervento assistenziale e garantire il rispetto di impegni precisi relativamente alla qualità ed alla quantità dei servizi erogati dal Centro.

La Direzione ha adottato tale Carta, con il supporto della Direzione Tecnica, del Responsabile Operativo e della Segreteria, allo scopo di fornire tutte le informazioni relative alle attività svolte dal Centro, al Paziente. La Carta dei Servizi può essere richiesta presso l'Accettazione.

Copia della Carta dei Servizi può essere trasmessa ad associazioni che rappresentano i Cittadini Pazienti che operano nel territorio.

PRESENTAZIONE

Il Centro C.A.M.E.S. S.r.l. inizia la sua attività nel 1982 nella sede attuale, in via Iperione 11, quartiere di Torre Angela, dove è in grado di garantire assistenza di alta qualità nei settori della Riabilitazione Ortopedica, Neurologia e di patologie derivanti da traumi.

La Società nel perseguire un percorso di qualità ha ottenuto la Certificazione di Qualità ISO¹ 9001 rilasciata dall'Ente Svizzero SQS (Sistemi di Qualità Svizzeri), di valenza internazionale. L'attestato è visibile all'interno della nostra sala di attesa.

Il Centro, inoltre, è accreditato con il SSN della Regione Lazio ASL Roma 2, avendo ottenuto l'autorizzazione sanitaria n° 343 del 20 febbraio 1987 rilasciata dal Comune di Roma, con accreditamento regionale definitivo DCA n° U00283 del 12/11/2012.

Negli ultimi anni, il Centro è stato modernizzato a livello strutturale, tecnologico ed organizzativo garantendo un miglioramento qualitativo dei Servizi erogati e l'affidabilità della strumentazione terapeutica.

¹ ISO = International Standard Organization. Sistema normativo internazione residente in Svizzera.

C.A.M.E.S.

srl

Centro di Fisiokinesiterapia

Carta dei Servizi dei Servizi

Edizione 1 Rev. 10 del 10 agosto 2016

Peraltro, il 26/01/2015, la Direzione ha approvato ed adottato il Modello Organizzativo di cui al D.lgs. 231/2001, integrando quanto definito già nel Sistema della Qualità ed imponendo il rigoroso rispetto di tutta la normativa cogente che interessa le attività del Centro. Ulteriore garanzia di tale osservanza, è comprovata dall'Ente Certificatore SQS, il quale effettua visite specifiche periodiche (chiamate di Terza Parte) supportate da Verifiche Ispettive esterne (chiamate di Seconda Parte), effettuate, su richiesta della Direzione, da Ispettori certificati, che verificano il livello di qualità, la validità degli standard adottati, gli obiettivi raggiunti ed i miglioramenti realizzati.

A queste si aggiungono le Verifiche della ASL di appartenenza: Roma 2.

LA STRUTTURA

Il Centro è strutturato su due piani e si avvale di una sala di attesa (per ogni piano), di un Front Office (per ogni piano), di uno studio medico specializzato in fisiatria (per ogni piano), di 35 box totali, di una palestra con spogliatoi (al piano terra), di servizi per diversamente abili (al piano terra).

L'ORGANIZZAZIONE

La nostra Organizzazione è così rappresentata:

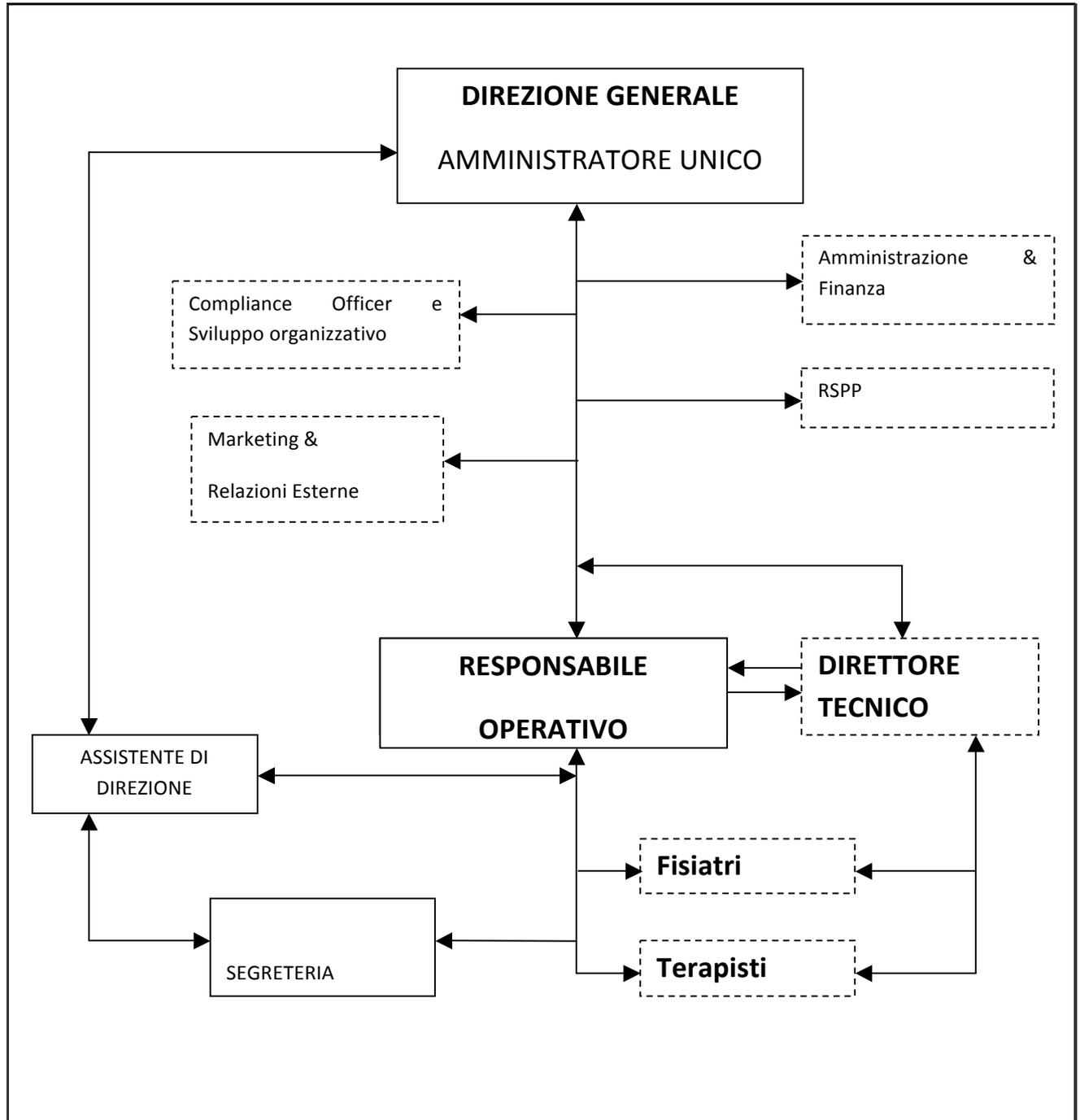
C.A.M.E.S.

srl

Centro di Fisiokinesiterapia

Carta dei Servizi dei Servizi

Edizione 1 Rev. 10 del 10 agosto 2016



Il personale specialistico è composto da Tecnici della Riabilitazione che sono abilitati ad operare su più terapie in base alle rispettive specializzazioni professionali.

C.A.M.E.S.

srl

Centro di Fisiokinesiterapia

Carta dei Servizi dei Servizi

Edizione 1 Rev. 10 del 10 agosto 2016

I Terapisti abilitati utilizzano i medesimi Protocolli/Procedure al fine di garantire, oltre ad un trattamento personalizzato, anche uno standard qualitativo che rientri nei requisiti del SSN/R, nelle norme cogenti e negli standard di qualità che il Centro persegue.

DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI



La struttura è ubicata in:

Via Iperione, 11- Torre Angela 00133, ROMA

nella zona di Roma Est, a circa 1 Km dalla Prenestina ed a 1,5 Km dalla Casilina uscita di Torre Angela/Tor Bella Monaca sul Raccordo Anulare.

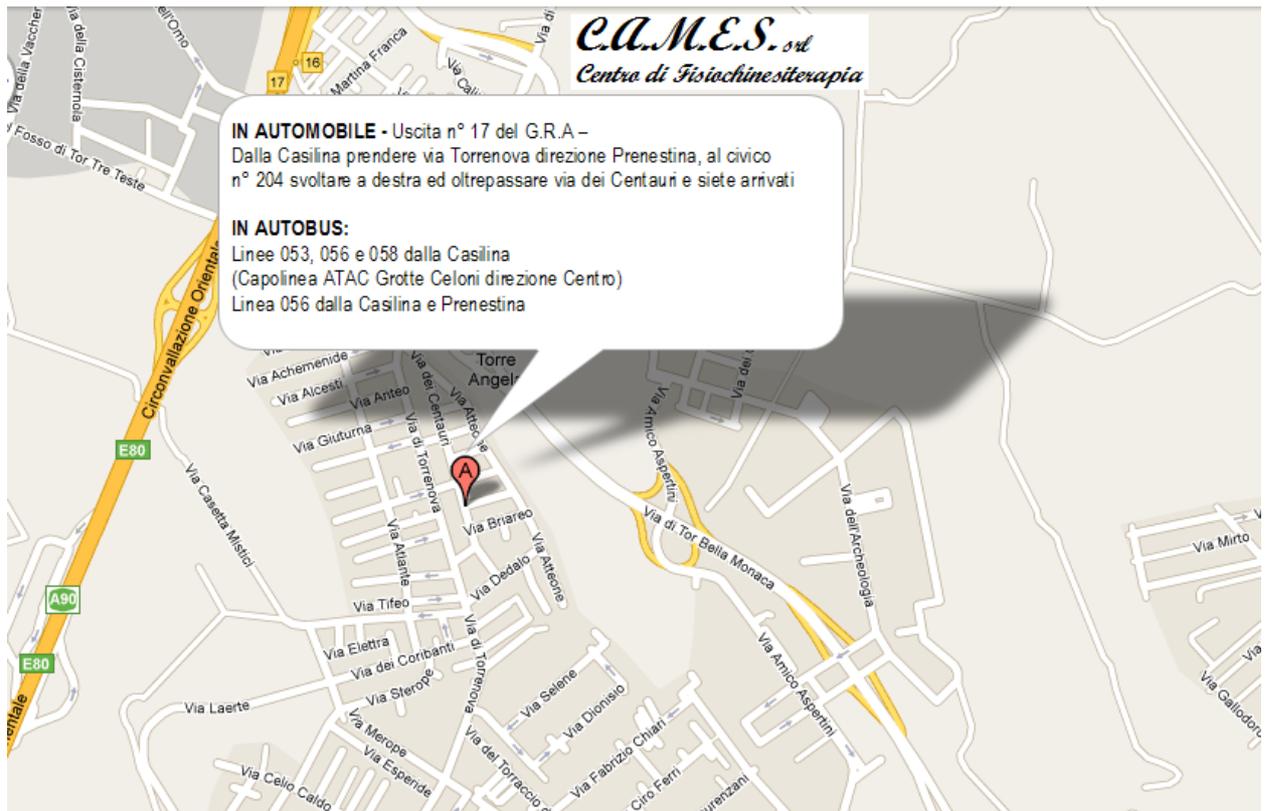
C.A.M.E.S.

srl

Centro di Fisiokinesiterapia

Carta dei Servizi dei Servizi

Edizione 1 Rev. 10 del 10 agosto 2016



LA NOSTRA MISSIONE

La nostra missione consiste nel fornire servizi specialistici di carattere medico/sanitario finalizzati a ridurre la sofferenza ed aumentare la qualità della vita dei Pazienti nell'ottica del miglioramento continuo.

Per realizzare tale missione, la Direzione ha adottato il Sistema della Qualità in cui vengono definiti standard organizzativi, tecnici, gestionali e qualitativi che tendono tutti verso un unico obiettivo: la salute ed il benessere del paziente.

L'attenzione al comfort degli ambienti, accompagnata alla professionalità del personale, nonché all'utilizzo di tecnologie di ultima generazione, sono gli strumenti attraverso i quali il Centro è riconosciuto sul mercato concorrenziale.

VALORI E PRINCIPI FONDAMENTALI A TUTELA DELL'PAZIENTE

La Carta dei Servizi, essendo uno strumento fondamentale di comunicazione tra il Paziente ed il Centro, deve identificare e descrivere i valori ed i principi che l'Organizzazione persegue, ossia:

EGUAGLIANZA

C.A.M.E.S.

srl

Centro di Fisiokinesiterapia

Carta dei Servizi dei Servizi

Edizione 1 Rev. 10 del 10 agosto 2016

Tutti i pazienti hanno diritto a ricevere cure mediche appropriate, senza discriminazione di lingua, razza, sesso, religione, idee politiche e condizioni socio economiche. A tal proposito, il Centro ha elaborato il consenso informato in lingua inglese ed ha provveduto a reclutare personale di segreteria che conosca almeno la lingua inglese.

IMPARZIALITÀ

I comportamenti degli operatori sanitari verso il paziente sono basati su criteri di obiettività, imparzialità e giustizia garantiti dalle procedure standard ed alla formazione fornita al personale del Centro.

CONTINUITÀ

La Struttura garantisce la continuità delle cure, e, nel caso d'impedimenti o d'interruzione del servizio, mette in atto tutte le misure possibili per ridurre il disagio procurato.

DIRITTO DI SCELTA

Il paziente ha il diritto di scelta della struttura che ritiene possa soddisfare al meglio le proprie esigenze secondo le normative vigenti.

PARTECIPAZIONE

Il Centro C.A.M.E.S. srl garantisce al paziente una corretta, chiara e completa informazione relativamente alla partecipazione alle prestazioni del servizio; il Paziente può rendersi partecipe del miglioramento continuo del Centro, compilando, ad esempio, il modulo "Valutazione soddisfazione del Cliente", che viene sottoposto ai Pazienti alla fine del ciclo terapeutico, per poi essere consegnato, compilato, in Accettazione.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'efficienza e l'efficacia delle prestazioni erogate sono garantite dall'implementazione del Sistema della Qualità orientato a determinare un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, le attività svolte ed i risultati ottenuti.

INFORMAZIONE

L'assistenza al Paziente viene esplicitata tramite: le informazioni verbali e cartacee trasmesse dal Personale di Accettazione, dal Direttore Tecnico, dai Terapisti e dai Fisiatri; la consegna di documentazione d'informativa specialistica; il sito Internet ed i cartelli pubblicitari.

ACCOGLIENZA

L'Accesso alla struttura è favorito dalla disponibilità del Personale in Accoglienza, sempre presente in struttura, dalla Sala di attesa provvista degli spazi necessari per garantire il rispetto della Privacy e dei bisogni del Paziente.

TUTELA

La Tutela dei Diritti del Paziente è garantita dal rispetto delle Procedure, delle Istruzioni Operative e dei Regolamenti definiti nel Sistema della Qualità, nonché dai rispettivi meccanismi di controllo e supervisione messi in atto, ponendo particolare attenzione alla sicurezza del paziente, attraverso la prevenzione del rischio clinico ed alle procedure relative alla Privacy.

STANDARD DI QUALITÀ

La Qualità dei servizi erogati dal Centro è assicurata dalla definizione di standard qualitativi contenuti nella ISO 9001, normativa ottemperata dal Centro, nonché dai requisiti stabiliti dal Commissario ad Acta, relativamente all'ottenimento dell'accreditamento al SSN/SSR. La garanzia del rispetto di tali standard scaturisce dalle visite ispettive interne ed esterne cui il Centro è sottoposto.

DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI

La Carta dei Servizi vuole essere anche un memorandum relativo ai diritti ed ai doveri dei pazienti. Tra i diritti, l'organizzazione assicura:

- **IL DIRITTO ALL'INFORMAZIONE-CONSENSO INFORMATO.** Il Paziente ha diritto ad essere informato sull'iter terapeutico da perseguire, esprimendo la propria volontà ad essere informato, attraverso la sottoscrizione del modulo "Consenso informato". Inoltre, il Paziente ha il diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni, da parte dei medici competenti e dei terapeuti;
- **IL DIRITTO ALLA RISERVATEZZA.** In fase di Accettazione, viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal Dlgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali". E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la degenza, la diagnosi e la terapia. In nessun caso, vengono fornite informazioni telefoniche. I medici sono autorizzati ad informare solo i referenti autorizzati dal Paziente e dotati di Documento d'Identità.

La qualità del Servizio dipende anche dai comportamenti del Paziente nei confronti del Centro. È altresì essenziale che i Pazienti rispettino le comuni norme di comportamento, di igiene e di educazione. In particolare, ogni Paziente ha:

- **IL DOVERE** di collaborare con il personale del Centro;
- **IL DOVERE** di fornire le informazioni richieste in modo corretto e completo;
- **IL DOVERE** di porre tutte le domande necessarie, qualora le informazioni fornite dalla Struttura non risultino chiare;

- **IL DOVERE** di rispettare le regole del Centro, con particolare riguardo agli ambienti, agli attrezzi ed alle apparecchiature che la struttura mette a disposizione;
- **IL DOVERE** di fornire il consenso informato al trattamento dei dati al momento dell'Accettazione;
- **IL DOVERE** di attendere il proprio turno, in sala di attesa, prima della linea gialla di cortesia, mantenendo una distanza adeguata dal Paziente in fase di accettazione, al fine di garantire la sua privacy;
- **IL DOVERE** di rispettare gli orari assegnati per le terapie e qualora sia impossibilitato a rispettare l'orario e/o il giorno assegnato, ha il dovere di comunicare **entro le 48 ore** la disdetta dell'appuntamento all'Ufficio Accettazione (al numero 062005871);

A tali doveri si aggiungono alcune *INFORMAZIONI* importanti per i Pazienti:

- i visitatori non sono ammessi nelle stanze durante le terapie;
- non si prestano terapie differenti da quelle riportate in cartella;
- è vietato utilizzare il telefono cellulare nei locali del Centro, poiché potrebbero provocare un cattivo funzionamento delle apparecchiature elettromedicali;
- tutto il personale di struttura è tenuto ad assistere il paziente, e, conseguentemente, nessun dipendente del Centro e nessun operatore sanitario, può accettare mance o regali; eventuali comportamenti difformi devono essere segnalati al Responsabile Operativo o all'Organismo di Vigilanza (all'email: 231odvcomes@gmail.com).

La carta dei diritti e dei doveri del paziente è disponibile presso il Front Office ed è affissa negli spazi comuni.

Inoltre, il Sistema della Qualità adottato dal Centro, risponde anche ai requisiti indicati nella Carta Europea del Malato/Paziente che sono sintetizzati nei seguenti diritti:

- **Accesso;**
- **Informazione;**
- **Consenso;**
- **Libera Scelta;**
- **Privacy e Confidenzialità;**
- **Rispetto Del Tempo Del Paziente;**
- **Rispetto Di Standard Di Qualità;**
- **Sicurezza;**
- **Innovazione;**
- **Trattamento Personalizzato- Urgenze;**
- **Reclamo;**
- **Soddisfazione Del Cliente.**

C.A.M.E.S.

srl

Centro di Fisiokinesiterapia

Carta dei Servizi dei Servizi

Edizione 1 Rev. 10 del 10 agosto 2016

I servizi e le prestazioni erogate dal Centro sono le seguenti:

SERVIZI EROGATI IN CONVENZIONE

- ✓ Visita fisiatrica
- ✓ Elettrostimolazione
- ✓ Infrarossi
- ✓ Rieducazione motoria semplice
- ✓ Rieducazione motoria complessa
- ✓ Rieducazione Neuromotoria
- ✓ Ginnastica di gruppo

SERVIZI EROGATI PRIVATAMENTE

- ✓ Correnti Diadinamiche
- ✓ Diatermia da contatto
- ✓ Ginnastica posturale individuale
- ✓ Hilterapia
- ✓ Ionoforesi
- ✓ Laserterapia
- ✓ Linfodrenaggio
- ✓ Magnetoterapia
- ✓ Massoterapia
- ✓ Pedana propriocettiva
- ✓ Taping
- ✓ Ultrasuoni
- ✓ Biofeedback

➤ **PERCORSI RIABILITATIVI A REGIME AGEVOLATO**

Vengono definiti dopo un'accurata visita di valutazione gratuita, previa conferma, da parte del Paziente, di voler usufruire di tali percorsi.

Ulteriori informazioni e guide che illustrano i servizi erogati sono disponibili presso l'Accettazione del Centro e sul sito web: www.fisioterapiacames.it

MODALITA' DI PRENOTAZIONE

- Per prenotare le **VISITE MEDICHE** esiste la possibilità di effettuare prenotazioni telefoniche al numero:

Centralino 06/200.58.71

C.A.M.E.S.

srl

Centro di Fisiokinesiterapia

Carta dei Servizi dei Servizi

Edizione 1 Rev. 10 del 10 agosto 2016

- Per la prenotazione delle **TERAPIE** è necessario recarsi presso il Centro, e seguire il protocollo di accettazione presso il Front Office, dove viene applicato un **protocollo di urgenza** nei casi Post operatori, Post traumatici e di Neurologie gravi.

DOCUMENTI NECESSARI

Per accedere ai servizi ed alle prestazioni erogate dal Centro, è necessario che il Paziente si presenti in struttura con la seguente documentazione:

- Documento d'Identità;
- Tessera Sanitaria;
- Firma del consenso informato (Il Dlgs 196/2003 che regola la Privacy, richiede che il Paziente venga informato sulle modalità di trattamento dei suoi dati personali e sensibili; affinché il Servizio richiesto possa essere erogato, è necessario che il Paziente fornisca tale consenso).

In base alla tipologia di terapia, dovrà presentare:

A. TERAPIE CONVENZIONATE

- Prescrizione medica o impegnativa (ricetta rosa) valida (1 anno).

B. TERAPIE IN REGIME PRIVATO

- Prescrizione su foglio bianco con i dati del medico prescrittore.

Per le visite fisiatriche e le specifiche terapie, il Front Office fornirà tutte le informazioni necessarie al Paziente, al fine di rispondere al meglio alle sue esigenze.

Il Personale in accettazione è preparato ad effettuare tutti i controlli necessari previsti dalle disposizioni del SSN/SSR, del Dlgs 196/2003, del Sistema Qualità Interno atte a garantire la rispondenza ai requisiti di legge ed alle norme applicabili ed applicate dalla Struttura Sanitaria per garantire l'idoneità del Servizio.

ORARI E GIORNI DI APERTURA DEL CENTRO

Il centro è operativo **dal lunedì al venerdì dalle ore 7,00 alle ore 20,00.**

I SERVIZI DEL CENTRO

PALESTRA

Nella palestra riabilitativa, i nostri terapisti esercitano la loro attività su traumi post-operatori, traumi ortopedici, traumi post- chirurgici e traumi neurologici, avvalendosi del supporto di macchinari di ultima generazione, come la pedana propriocettiva.

Nella sala della palestra si effettuano anche corsi di ginnastica di gruppo, durante i quali i pazienti vengono seguiti costantemente da un terapeuta qualificato.



PEDANA PROPRIOCETTIVA

Si tratta di una pedana basculante (che raggiunge i 15° di oscillazione in tutte le direzioni), collegata ad un computer che permette di compiere determinati movimenti finalizzati al pieno recupero della propriocettività. Il paziente può muoversi in posizione ortostatica oppure può stare seduto (a seconda della patologia e dei tempi di recupero) e tramite lo schermo del computer impostare il suo esercizio seguendo determinati schemi o percorsi visivi.

La propriocezione rappresenta la capacità di percepire e riconoscere la posizione del proprio corpo nello spazio e lo stato di contrazione dei propri muscoli, anche senza il supporto della vista, infatti questo esercizio consiste nel creare una situazione di instabilità mirata a valutare i segnali propriocettivi provenienti dalla periferia del corpo (in particolar modo dagli arti inferiori).



E' indicata per anca, ginocchio, tibio-tarsica, fase post-operatoria di ricostruzione di L.C.A., lesioni meniscali, traumi della caviglia.

TERAPIE IN CONVENZIONE

Elettrostimolazione: questa terapia consente lo stimolazione concentrata della muscolatura tramite l'uso di correnti (quelle più indicate sono la corrente faradica, e la corrente ad impulsi regolabili) per il trattamento di molteplici patologie dei tessuti ossei, muscolari, tendinei e dei legamenti. I benefici constatati sono: l'aumento del trofismo della zona trattata, la diminuzione dei processi infiammatori, la migliore ossigenazione dei tessuti e la riduzione delle aderenze.

Infrarossi: l'energia ad infrarossi utilizza l'aria circostante come mezzo di propagazione ed il calore penetra a livello profondo nell'organismo consentendo una temperatura ideale e grandi benefici per la salute. Il calore ad infrarossi può essere applicabile a diversi tipi di malattie: disturbi della circolazione, reumatismi, artrite, artrosi, stiramenti muscolari.

Terapia manuale e mobilizzazioni vertebrali: La terapia manuale agisce partendo da una valutazione dei disordini funzionali dell'organismo per poi porsi, come obiettivo, la riduzione o addirittura l'eliminazione dei disturbi individuati (articolari, viscerali, cranio-sacrali, fasciali). La mobilizzazione vertebrale tende ad eliminare la sintomatologia dolorosa in alcune manifestazioni patologiche della colonna vertebrale e del bacino, come sciatalgie, lombalgie, cervicalgie ecc...

Rieducazione motoria: Terapia del movimento (chinesiterapia), mira a ristabilire la normale funzionalità muscolare, miofasciale, articolare e di coordinazione del movimento di uno o più arti e, di conseguenza, di tutto il corpo. Viene effettuata, in genere, inizialmente in maniera passiva e poi attiva. E' indispensabile in caso di interventi chirurgici a carattere ortopedico, sia come preparazione ad esso che, in seguito, come riabilitazione. Essa risulta inoltre determinante nel trattamento delle patologie a carattere neuro-motorio (Parkinson, sclerosi, ictus, Alzheimer).

TERAPIE PRIVATE

Magnetoterapia: consiste nell'irradiazione di un campo magnetico in una zona localizzata, è praticata in seguito ad indicazioni specialistiche di ortopedia, fisioterapia e geriatria.

Ginnastica posturale: la ginnastica ortopedica corregge i disturbi della colonna vertebrale. Il posturologo segue costantemente i movimenti del paziente intervenendo dove ritiene opportuno.

Linfodrenaggio: favorisce il drenaggio della linfa dalla periferia dell'organismo al cuore consentendo una migliore vascolarizzazione sanguigna. E' indicata per edemi linfostatici estesi, edemi post-traumatici, edemi linfostatici post-operatori, malattie dell'apparato digerente e malattie dermatologiche.

Diatermia da contatto (capacitiva e resistiva): è una metodologia che permette di riattivare i naturali processi fisiologici del metabolismo tissutale. Consente di raggiungere i tessuti più in profondità, ha effetti duraturi nel tempo e consente una rapida attenuazione del dolore.

C.A.M.E.S.

srl

Centro di Fisiokinesiterapia

Carta dei Servizi dei Servizi

Edizione 1 Rev. 10 del 10 agosto 2016

Ultrasuoni: l'ultrasuonoterapia utilizza vibrazioni sonore ad intensità variabile, che penetrano nel tessuto sottocutaneo. Particolarmente indicata per nefriti e sciatalgie.

Elettroterapia antalgica: prevede l' utilizzo dell' energia elettrica a corrente continua e a corrente variabile, TENS (o transcutaneous electrical nerve stimulation) e Diadinamica. La terapia è indicata per affezioni muscolari di tipo infiammatorio e nervoso; la corrente stimola le fibre nervose sottocutanee, provocando una sensazione di formicolio.

Massoterapia: il terapeuta effettua sul paziente manovre specifiche mirate a modificare e regolare la vascolarizzazione cutanea ed il tono muscolare. Ha effetti sul piano biochimico, neurologico e vascolare.

Ionoforesi: si intende l'introduzione di un farmaco nell'organismo attraverso l'epidermide (somministrazione per via transcutanea), utilizzando una corrente continua (corrente galvanica), prodotta da un apposito generatore. Sostanzialmente si potrebbe definire un'iniezione "senza ago". I vantaggi della somministrazione di farmaci con questa modalità sono essenzialmente: evitare la somministrazione per via sistemica (orale, intramuscolare, endovenosa); applicare il farmaco direttamente nella sede corporea interessata dalla patologia; permettere l'introduzione del solo principio attivo, senza veicolanti (eccipienti).

Laserterapia (Light Amplification by the Stimulated Emission of Radiation): il laser è un'emissione di luce ad altissima potenza, e le sue applicazioni dipendono dalla lunghezza d'onda della sorgente luminosa utilizzata. Nella laserterapia la luce laser viene defocalizzata, per sfruttarne essenzialmente il potente effetto antinfiammatorio ed antidolorifico. La sua azione è benefica per varie patologie, tendiniti, infiammazioni, contratture muscolari, artrosi e postumi traumatici.

PRESA IN CARICO DEL PAZIENTE

Consiste in diverse fasi che vengono di seguito riassunte:

L'ACCETTAZIONE

Il personale in accettazione verifica la documentazione consegnata dal Paziente ed in base all'inserimento dei dati nel Sistema informatico del Centro, avviene la programmazione degli appuntamenti in collaborazione con il terapeuta che definisce il piano terapeutico.

IL PERCORSO TERAPEUTICO

Il paziente è seguito dal medesimo terapeuta per l'intero percorso riabilitativo. Dopo un'accurata analisi della documentazione, il terapeuta pianifica il percorso terapeutico per ottenere il recupero della funzionalità e la riduzione della sofferenza.

In base alle valutazioni iniziali che hanno definito il percorso terapeutico, il Terapeuta ha la possibilità di stimare i progressi ed i benefici raggiunti. Qualora riscontrasse esiti diversi dalle aspettative iniziali può consultarsi con i Medici della Struttura al fine di apportare azioni correttive alla terapia.

Ne caso in cui il Terapeuta dovesse assentarsi, il Centro applica un protocollo per il passaggio di consegne delle terapie del proprio Paziente al fine di garantire la continuità del percorso terapeutico.

Nel caso in cui il paziente dovesse rifiutare o interrompere il trattamento clinico, sarà informato circa i suoi diritti e le responsabilità correlate.

LE DIMISSIONE DEL PAZIENTE

Al termine del ciclo di terapia, il terapeuta chiude la cartella riabilitativa ambulatoriale, riportando i risultati ottenuti e fornendo al paziente eventuali prescrizioni o raccomandazioni per mantenere e/o migliorare quanto ottenuto.

MECCANISMI, FORME E STRUMENTI DI TUTELA DEL PAZIENTE

I Pazienti hanno la possibilità di esprimere la loro valutazione sui diversi aspetti del Servizio, inserire Osservazioni, effettuare Reclami o proporre Suggestimenti, sulla scheda relativa alla Qualità Percepita e/o sulla scheda reclamo; tali schede sono disponibili presso la sala di attesa e possono essere richieste in Accettazione.

In caso di Reclamo, i Pazienti possono compilare la rispettiva scheda, richiedere un colloquio con il Responsabile Operativo e/o inviare una nota scritta cui si provvederà a rispondere entro 15gg dal ricevimento della richiesta.

Altri strumenti a tutela del Paziente sono gli standard di qualità e gli impegni definiti dalla Direzione del Centro secondo la seguente tabella:

TABELLA. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

STANDARD DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
VISITE ISPETTIVE INTERNE		
Sulla Qualità	Non conformità	Tot
Sulla sicurezza del Sistema Informatico	Non conformità	Tot
Sul rischio clinico	Non conformità	Tot
Sul rischio reato	Non conformità	Tot
VISITE ISPETTIVE ESTERNE		
Sulla Qualità	Non conformità	Tot
VASAC	Non Conformità	Tot
Sicurezza dei lavoratori	Non conformità	Tot
GESTIONE DELLE URGENZE		
Gestione post traumi	Totale urgenze inserite anticipatamente nella lista di attesa	Tot.

C.A.M.E.S.

srl

Centro di Fisiokinesiterapia

Carta dei Servizi dei Servizi

Edizione 1 Rev. 10 del 10 agosto 2016

INFORMAZIONE CORRETTA E CHIARA		
Documentazione sui servizi	Note/Reclami	Tot
Identificazione degli operatori	Note/Reclami	Tot
Disponibilità degli operatori	Note/ Reclami	Tot
PROFESSIONALITA' E TECNOLOGIE		
Qualifica degli operatori	Non conformità	Tot
Dotazione e qualifica del personale medico	Non conformità	ECM ultimo triennio
QUALITÀ DEI SERVIZI		
Monitoraggio dei reclami dei Pazienti	N. di reclami annuali	Tempistiche risposta e modalità di risoluzione
Rilevazione della customer satisfaction	Indagine di gradimento risultante dalla verifica della soddisfazione degli Pazienti	Tot. punteggi assegnati dai pazienti