

# **Carta dei servizi**

**FISIOMED**  
Studio di fisioterapia  
di  
Ceccato Mauro

## **INDICE:**

### **1.1 Presentazione della struttura**

### **1.2 Fini istituzionali dell'attività**

### **1.3 Principi fondamentali**

## **2. INFORMAZIONI SUI SERVIZI**

### **2.1 Servizio dello studio fisioterapico Prestazioni erogabili**

### **2.2 Modalità di prenotazione e di accesso alla struttura**

#### **2.2.1 Orari dello studio**

#### **2.2.3 Accesso alla struttura ambulatoriale.**

### **2.3 Modalità di pagamento**

### **2.4 Tempi di attesa**

## **3. STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI**

### **3.1 Qualità della strumentazione**

### **3.2 Mantenimento degli standard di qualità della strumentazione**

### **3.3 Qualità della prestazione e dei servizi**

## **4. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

### **4.1 I diritti del paziente**

### **4.2 QUESTIONARI DI VERIFICA**

## **5. RICHIESTA DOCUMENTI**



## **Carta dei servizi**

### **Cos'è la Carta dei Servizi.**

E' un utile ed efficace strumento di **informazione e tutela dei pazienti** che si recano presso lo studio. In essa vengono riportati tutti i servizi offerti al pubblico e gli standard minimi di qualità garantiti.

Tutto quanto in essa riportato costituisce un impegno e sancisce in modo inequivocabile l'alleanza terapeutica tra il fisioterapista e i suoi pazienti. La stessa Carta è stata scritta con lo scopo di fornire agli utenti informazioni utili in merito all'organizzazione interna ed alle prestazioni offerte dallo studio e di coinvolgere gli stessi utenti nel mio impegno verso un continuo sviluppo tecnico, organizzativo e professionale finalizzato al miglioramento dei servizi messi a loro disposizione.

### **La Carta permette...**

di valutare la qualità del servizio offerto, verificando la corrispondenza tra quanto espresso in essa ed il trattamento ottenuto. Ecco allora come la Carta diventa uno strumento obiettivo di valutazione e di verifica dei risultati ottenuti da parte del professionista e pazienti. Uno strumento positivo, che vede la sua principale utilità nei confronti dei pazienti, che vengono messi in grado di formulare suggerimenti e proposte.

## **PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

### **1.1 Presentazione della struttura**

Lo Studio di fisioterapia FISIOMED di Ceccato Mauro è stato progettato e realizzato per offrire comfort e sicurezza ai propri pazienti. La struttura risponde ai requisiti strutturali, impiantistici e tecnologici previsti dalle più recenti normative. La struttura è dotata di vari box e di una palestra: nei primi si eseguono terapie fisiche, sia strumentali che manuali, mentre nella seconda si eseguono attività di valutazione e riabilitazione motoria.

La struttura presenta inoltre una reception con sala d'attesa per l'accoglienza del paziente, un bagno per i pazienti e un bagno privato, un ufficio per la valutazione dei trattamenti, un magazzino per lo stoccaggio del materiale e uno spogliatoio per il personale.

Le apparecchiature sono tutte marchiate CE e gli apparecchi elettromedicali vengono periodicamente verificati da esperti qualificati.

Responsabile dello studio è il Dott. Ceccato Mauro Fisioterapista, iscritto al n. 25 dell'albo della professione sanitaria di fisioterapista, presso l'Ordine TSRM PSTRP di Belluno Treviso Vicenza, dal 27/12/2018, con delibera n. 139 del 27/12/2018.

### **1.2 Fini istituzionali dell'attività**

La struttura svolge attività esclusivamente sanitaria e di tipo ambulatoriale, attraverso l'erogazione di servizio di fisioterapia.

Le prestazioni sono erogate in regime privato.

### 1.3 Principi fondamentali

I principi fondamentali cui si ispira la struttura è basata sull'eguaglianza dei Cittadini/Utenti, del rispetto della dignità del Paziente, dell'imparzialità di trattamento e della continuità temporale dei servizi.

#### **I valori sono:**

- *Conoscenza e competenza professionale da parte del professionista*
- *Moderna organizzazione manageriale del servizio erogato.*
- *Attrezzature altamente tecnologiche.*
- *Attenzione alle necessità individuali del singolo paziente in termini di rapporto interpersonale, chiarezza e trasparenza in ogni singolo passaggio operativo al fine di ottimizzare il risultato terapeutico e di ottenere la massima soddisfazione e tranquillità dell'individuo che si affida alle cure dello Studio.*

#### **Gli obiettivi**

La presente Carta dei servizi è un documento nel quale sono richiamati le finalità, i modi e i criteri attraverso i quali lo studio opera.

Nell'esercizio della professione, lo **Studio di fisioterapia FISIOMED** è orientato verso la ricerca del miglioramento della qualità, attraverso un'adeguata organizzazione dei servizi e il continuo aggiornamento professionale.

I *protocolli di controllo* adottati mi permettono di valutare le prestazioni e di confrontarle e adeguarle alle normative sanitarie nazionali ed europee.

Il professionista si occupa dei pazienti con i seguenti obiettivi:

- **informare** i pazienti sulle prestazioni dello studio e facilitarne l'accesso, nel pieno rispetto dei diritti dei malati
- **offrire** soluzioni tempestive ai pazienti con problemi urgenti
- **comunicare** all'esterno le finalità e le prestazioni dello studio, in nome della massima fruibilità e della trasparenza
- **fornire** informazioni semplici e chiare nel linguaggio
- **garantire** la tempestività delle informazioni utili ai pazienti
- **accogliere** eventuali richiami per disservizi
- **raccogliere** opinioni sul grado di soddisfazione dei servizi offerti ai fini di un costante miglioramento

## 2. INFORMAZIONI SUI SERVIZI

### 2.1 Servizio dello studio fisioterapico Prestazioni erogabili

Si eseguono prestazioni di:

- **Tecarterapia:** *generatore di radiofrequenza a bassa frequenza proprietà tecniche che le permettono di svolgere un'azione biostimolante molto profonda sia per problemi muscolari che, in particolare, articolari.*
- **Laserterapia a infrarossi:** *indicata per infiammazioni con o senza edema, per tendiniti, stiramenti muscolari o problemi su piccole articolazioni. La utilizzo sia localmente oppure, in alternativa, in aree lontane come terapia riflessoterapica.*
- **Ultrasuonoterapia:** *anche questa tra le terapie biostimolanti sfrutta l'effetto delle onde sonore ad alta frequenza e il conseguente effetto di cavitazione per trattare problematiche dei tessuti molli*
- **Elettroterapia:** *tra queste la ionoforesi, diadinamica o la TENS: sono tutte terapie prettamente antalgiche che agiscono per via riflessa ad eccezione della prima che sfrutta le caratteristiche della corrente continua per far assorbire, sempre localmente, un farmaco antinfiammatorio potenziandone così gli effetti terapeutici.*
- **Massoterapia e tecniche manuali:** *costituita da una serie di tecniche utilizzate per il trattamento del dolore e la disabilità muscolo-scheletrico di natura meccanica. Il ragionamento clinico si basa*

*sulla valutazione del problema dove si manifesta tramite test e manovre specifiche per determinare i tessuti coinvolti, solo se necessario l'esame può coinvolgere aree distanti che possono essere all'origine della patologia*

- **Kinesiterapia:** possiamo distinguere il trattamento in 3 modalità:
  - **KINESITERAPIA PASSIVA:** in questo caso è il fisioterapista che muove l'articolazione del paziente. Solitamente questa modalità è indicata nelle prime fasi di una riabilitazione.
  - **KINESITERAPIA ATTIVA-ASSISTITA:** è caratterizzata dal fatto che è il paziente che muove la sua articolazione, ma viene accompagnato in questo movimento dal fisioterapista. Questa modalità è importante quando il paziente inizia i primi movimenti di un arto dopo un periodo di immobilità e magari non ha la forza necessaria a muovere da solo.
  - **KINESITERAPIA ATTIVA:** Di solito si passa al movimento attivo in una fase avanzata della riabilitazione. Qui il paziente lavora per aumentare la forza, la resistenza e la capacità propriocettiva delle articolazioni, viene comunemente indicata anche come:

**Rieducazione funzionale:** per il recupero postoperatorio o per esiti di traumi che gli consenta di riprendere la completa funzionalità e di mantenere i risultati nel tempo.

Le terapie vengono eseguite **solo in modalità individuale.**

## **2.2 Modalità di prenotazione e di accesso alla struttura**

### **2.2.1 Orari dello studio**

Lo Studio riceve solo su appuntamento nei seguenti giorni:

#### **ORARIO DI APERTURA**

lunedì 8:00 alle 13:00 – 14:30 alle 20:00  
martedì 8:00 alle 13:00 – 14:30 alle 20:00  
mercoledì 8:00 alle 13:00 – 14:30 alle 20:00  
giovedì 8:00 alle 13:00 – 14:30 alle 20:00  
venerdì 8:00 alle 13:00 – 14:30 alle 20:00  
sabato 8:00 – 12:30  
domenica Chiuso



Per facilitare i pazienti nel percorso terapeutico indicato, lo studio offre la massima disponibilità e flessibilità per i giorni e gli orari delle terapie.

Per garantire la massima assistenza ai pazienti lo Studio rimane aperto tutto l'anno con la sola esclusione delle principali festività e di un periodo di ferie di 15 gg tempestivamente comunicato.

La segreteria telefonica è attiva nei periodi di chiusura prolungata per ferie – weekend esclusi.

### **2.2.2 Prenotazione e accettazione**

Le prenotazioni per le prestazioni possono essere effettuate telefonicamente ai numeri:

0422.381.354

335.486.598

### **2.2.3 Accesso alla struttura ambulatoriale.**

Dove si trova lo studio?

Lo Studio è ubicato in Via Bianchin, 25 Frescada di Preganziol (TV), posizione a circa 200mt dall'arteria principale Via Terraglio dove sono presenti fermate dei mezzi pubblici raggiungibili in pochi minuti.

Lo Studio è servito da un parcheggio pubblico gratuito non custodito.

La targa all'ingresso e le indicazioni tramite Google maps della struttura facilita l'identificazione del percorso.

I portatori di handicap possono accedere direttamente con carrozzina.

Gli utenti con difficoltà motorie possono essere portati in macchina fino all'ingresso.

### **2.3 Modalità di pagamento**

Le tariffe sono rimosse dietro rilascio di idonea fattura. I prezzi praticati sono stabiliti dopo accurata valutazione e studio del caso con individuazione del piano terapeutico personalizzato.

Il pagamento delle prestazioni vengono regolate a metà o a fine terapie.

I pagamenti possono essere effettuati anche con Bancomat, Carta di Credito, Bonifici o Assegni.

## **2.4 Tempi di attesa**

Il tempo di attesa tra la richiesta di prenotazione e l'esecuzione della prestazione è generalmente il seguente:

- le urgenze sono effettuate in giornata;
- mediamente tra un giorno e una settimana

Per ogni appuntamento lo Studio riserva al paziente un ambulatorio. Al fine di garantire a tutti i Pazienti un servizio ottimale, lo Studio richiede di avvisare con un preavviso di almeno 24 ore in caso di impossibilità a mantenere un appuntamento.

## **3. STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI**

### **3.1 Qualità della strumentazione**

Lo studio si avvale dei sistemi tecnologici più avanzati , programmando tempi necessari per eseguire ogni attività specifica o generale.

### **3.2 Mantenimento degli standard di qualità della strumentazione**

Il mantenimento degli standard di qualità della strumentazione è garantito dall'adozione di un programma di manutenzione, controllo e verifica delle apparecchiature e della strumentazione in uso

### **3.3 Qualità della prestazione e dei servizi**

E' assicurata dall'alta professionalità del professionista che opera nella struttura ed è assicurata dai programmi di *formazione e aggiornamento* (tramite programma Ministeriale ECM).

Lo studio disinfetta lo strumentario e i materiali , tramite prodotti idonei allo scopo contenenti almeno il 70° di alcool.

## 4. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Viene assicurata al paziente-utente ogni informazione circa le terapie da intraprendere, inoltre il paziente viene edotto su ogni genere di conseguenza generata dalle terapie stesse e solo successivamente il paziente è tenuto a dichiarare il proprio consenso alle terapie.

Inoltre sono garantiti meccanismi a tutela della privacy di tutti i pazienti-utenti della struttura

### 4.1 I diritti del paziente

In ottemperanza a quanto previsto dalla legge, presso lo **Studio di fisioterapia FISIOMED** si garantiscono spiegazioni chiare e comprensibili riguardo alla valutazione, motivando minuziosamente la necessità di eventuali ulteriori accertamenti o interventi, illustrando nel contempo i vantaggi, gli svantaggi e i rischi sia delle misure proposte che delle alternative, ove possibile.

La sottoscrizione di un **consenso informato** e' quindi presupposto fondamentale per poter espletare ogni intervento.

In conformità al GDPR 2016/679, il professionista e' tenuto alla tutela dei dati sanitari del paziente, garantita inoltre del segreto professionale.

Ogni dato raccolto o cartella compilata richiederà infatti la sottoscrizione da parte del paziente, al fine di accettare il trattamento dei propri dati al solo ed esclusivo uso diagnostico e terapeutico, o per fini amministrativi. Infine il paziente è invitato ad esprimere le proprie osservazioni, i propri suggerimenti che possano favorire un miglioramento della struttura al fine di garantire un sempre più alto standard qualitativo.

Misurare la soddisfazione del paziente offre elementi diretti di conoscenza e di aspettativa in base ai quali migliorare i nostri servizi.

## **4.2 QUESTIONARI DI VERIFICA**

Viene istituito un programma di controllo della soddisfazione/insoddisfazione del paziente-utente, attraverso i canali digitali costituiti da: pagina Facebook, pagina dello studio pubblicata su Google business, sito internet (fisiomedfisioterapia.it), via mail all'indirizzo [info@fisiomedfisioterapia.it](mailto:info@fisiomedfisioterapia.it).

I dati, raccolti ed analizzati serviranno per dare indicazioni sul miglioramento continuo dei servizi.

## **5 RICHIESTA DOCUMENTI**

Il paziente, in ogni momento, può richiedere in forma scritta, anche digitale via mail ([info@fisiomedfisioterapia.it](mailto:info@fisiomedfisioterapia.it)), la documentazione (cartella clinica) inerente alle terapie eseguite presso lo studio o la restituzione parziale o integrale dei documenti (prescrizione medica, esami diagnostici ecc.) che lo riguardano lasciati a titolo informativo allo studio. La restituzione viene garantita al massimo nel giro di giorni 5.