

# **CARTA DEI SERVIZI**

## ***C.o.f. s.r.l.***

### ***Centro Ortopedico Fisioterapico***

Gentile Signore/ Signora,

il documento che Lei sta leggendo è la nostra Carta dei Servizi.

Si tratta di un documento importante che Le permette di conoscere la nostra struttura, i servizi che forniamo, gli obiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissi per erogare un servizio sanitario di qualità: motivo per cui la ns Struttura ne garantisce l'aggiornamento con periodicità annuale.

Si tratta quindi soprattutto di uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.

L'obiettivo che questo documento si pone è duplice:

1. illustrare dettagliatamente i servizi che il Poliambulatorio offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio a Lui più idoneo,
2. testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, obiettivo per raggiungere il quale ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni.

A disposizione per ogni chiarimento.

La Direzione

#### **MISSION**

Il C.O.F. s.r.l. CENTRO ORTOPEDICO FISIOTERAPICO ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente, il suo stato di salute, nel rispetto della dignità e della privacy, con l'attenzione umana e la competenza professionale necessarie a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura. Per meglio perseguire tale obiettivo, il CENTROsi avvale di un'equipe di professionisti che condivide e persegue il miglioramento della qualità attraverso l'analisi dei risultati e l'applicazione dei principi etici.

#### **VISION**

Il C.O.F. intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implementazione delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell'erogazione delle prestazioni, integrandosi con il Sistema Sanitario

Rev. 0 del 14/02/2005

Regionale nella sfida continua volta all'abbattimento delle liste d'attesa delle prestazioni di FISIOTERAPIA.

Gli OBIETTIVI del C.O.F. sono identificabili nei seguenti:

- garantire l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali e la qualità del servizio erogato attraverso l'utilizzo di risorse professionali e tecnologiche adeguate.
- adottare e mantenere un Sistema Qualità che porti all'accreditamento istituzionale e alla Certificazione di Qualità e al loro mantenimento.
- soddisfare le esigenze dell'utenza rispetto alle tipologie e ai volumi di prestazioni richieste, in collaborazione con le ASL per quanto riguarda le attività accreditate, nell'obiettivo comune di ridurre i tempi d'attesa nell'ambito della Programmazione Regionale. La corretta risposta gestionale al continuo modificarsi delle richieste fa ritenere il C.O.F. non sussidiario all'attività pubblica ma integrativo e complementare ad essa; pertanto devono essere costantemente monitorati e adeguati i fattori produttivi sia in termini di risorse umane che in termini di risorse tecnologiche.
- garantire il rispetto del tempo e della dignità del paziente attraverso:
  - - la predisposizione di orari di accesso ampi e comodi;
  - - tempi di attesa e procedure di prenotazione certi e trasparenti;
  - - il rispetto degli orari concordati per le prestazioni;
  - - la possibilità per il paziente di conoscere il fisioterapista che lo avrà in cura;
  - - un ambiente confortevole, pulito e tale da garantire la riservatezza durante l'erogazione del servizio;
  - - professionalità e cortesia da parte di tutti gli addetti e disponibilità a fornire informazioni;
  - - il rispetto della privacy.
- raggiungimento e mantenimento dello standard di prodotto e di servizio così come programmato, con il fine di perseguire un miglioramento continuo.

### **PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

Il C.O.F. s.r.l. CENTRO ORTOPEDICO FISIOTERAPICO è situato su tre piani:

- la palestra sita al piano seminterrato accessibile direttamente dal parcheggio interno della struttura ma accessibile anche dal piano terra con ascensore idoneo per disabili e quindi senza alcuna barriera architettonica.
- Il piano terra dedicato alla riabilitazione di tipo ortopedico-traumatologica è' dotato di una reception per l'accoglienza del paziente e il disbrigo delle pratiche burocratiche, box per fisioterapia, sala di attesa e servizi predisposti anche per disabili come da norme cogenti.

Attualmente il C.O.F. si caratterizza per un'ampia gamma di prestazioni offerte sia in regime di accreditamento che in regime di libera professione, tale da renderlo un punto di riferimento specializzato, completo ed efficace per le esigenze degli utenti.

Rev. 0 del 14/02/2005

Il C.O.F. si avvale di personale medico e paramedico specializzato, di attrezzature moderne ed efficaci, di sistemi informatici in costante evoluzione per la prenotazione e la gestione dei dati, per il perseguimento di diagnosi corrette.

### **CENNI STORICI**

Il C.O.F. è nato nel 1978 per l'erogazione di prestazioni della branca specialistica di

- **MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE**

in regime di convenzione con il S.S.N. -REGIONE LAZIO

Nell'anno 1994 si è trasferito nella struttura in cui si trova attualmente sita a Velletri in Via degli Atlantici n°21 proseguendo nella sua attività di fornitura di servizi di fisioterapia in convenzione con il S.S.R. (il vecchio S.S.N.). --- Accreditato SSR con DCA U00248 del 12/11/2012 e succ modif.

### **COME ARRIVARE AL POLIAMBULATORIO**

Il C.O.F. S.r.l. è situato in Via degli Atlantici n°21 a Velletri (RM). E' facilmente raggiungibile da tutte le direzioni in quanto si trova nel principale crocevia di Velletri che porta in direzione Ovest verso Lariano, Artena, Valmontone, in direzione Sud verso Cisterna di Latina, e in direzione Nord verso Genzano di Roma, Ariccia, Albano Laziale, Rocca di Papa.

### **ATTIVITÀ SANITARIE EROGATE**

Il C.O.F. s.rl. CENTRO ORTOPEDICO FISIOTERAPICO eroga prestazioni per la branca di: Medicina Fisica e Riabilitazione.

## **SERVIZIO DI FISIOTERAPIA E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE**

### **TERAPIE EROGATE IN REGIME DI ACCREDITAMENTO:**

- **Ried. Mot. Motul. Grave Strumentale**
- **Ried. Mot.Otul. Grave Semplice**
- **Ried. Mot. Motul. Seg. Strumentalecomessa**
- **Ried. Ot Tul. Seg. Semplice**
- **Ried. Mot In Gruppo**
- **Mobilizzazione Del Colonna: Cervicale, Dorsale e Lombare**
- **Irradiazione Infrarossa**
- **Elettroterapia Mano E/O Viso Di Muscoli Normoderivati**
- **Elettroterapia Di Altri Distretti Di Muscoli Normoderivati**
- **Terapia Occupazionale**

Rev. 0 del 14/02/2005

- **Riabilitazione Del Cieco**
- **Visite fisiatrica**

### **TERAPIE EROGATE IN REGIME PRIVATISTICO**

- **Tecar terapia**
- **Diatermia**
- **Diatermia ad onde corte e microonde**
- **Laseterapia, infrarosso antalgico, helio-neon, Co2, Yag**
- **Ginnastica Posturale: Mezierès, Souchard o RPG, Le tre squadre**
- **Ginnastic aPosturale di gruppo**
- **Valutazione propriocettiva dell'instabilità posturale**
- **Valutazione delle instabilità articolari**
- **Valutazione delle deformità del rachide e degli arti inferiori**
- **Terapia cranio-sacrale**
- **Kiropratica**
- **Taping neuromuscolare**
- **Terapia Onde d'Urto**
- **Massoterapia distrettuale riflessogena (massaggio)**
- **Riflessologia plantare**
- **Rieducazione Vestibolare**
- **Rieducazione del Pavimento Pelvico**
- **Esercizi per le disfunzioni cranio-cervico-mandibolari**
- **Massaggio linfatico manuale**
- **Linfodrenaggio**
- **Pressoterapia**
- **Ionoforesi**
- **Ultrasuonoterapia**
- **Corrente Antalgica**
- **Corrente TENS**
- **Magnetoterapia**
- **Trazione cervicale**

### **ORARI DI APERTURA**

Il C.O.F. s.r.l. CENTRO ORTOPEDICO FISIOTERAPICO è aperto dal LUNEDI al VENERDI dalle ore 7.00 alle ore 20.00 e il sabato mattina dalle ore 7:00 alle ore 13:00.

Il Servizio Accettazione è aperto per informazioni dalle ore 7:00 alle ore 20:00 dal lunedì al venerdì e il sabato mattina dalle ore 7:00 alle ore 13:00.

Rev. 0 del 14/02/2005

### **ORGANIZZAZIONE**

Direttore Sanitario : Dott. Ssa Alessia Buonocore

Medico Chirurgo Specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione

Tel.: 06.96.37.408 – 06.96.36.510 Fax 06.96.36.977 e-mail [info@cofvellettri.it](mailto:info@cofvellettri.it) sitoWEB [www.cofvellettri.it](http://www.cofvellettri.it)

### **MODALITA' DI PRENOTAZIONE**

La prenotazione di tutte le prestazioni di medicina fisica e riabilitazione devono essere effettuate di persona, dalle ore 7 alle ore 20 presso il Servizio Accettazione del C.O.F o tramite l'invio di fax o mail della richiesta corredate da un recapito telefonico, codice fiscale e documento di riconoscimento valido. Tutte le prestazioni erogate dal centro sono prenotabili anche privatamente dal paziente sempre dietro presentazione di ricetta medica. Il paziente che accede alle prestazioni deve essere in possesso della richiesta medica compilata in tutte le sue parti, comprese le eventuali certificazioni di esenzione. Al momento dell'accesso il paziente deve presentarsi in segreteria e consegnare la richiesta medica pagando il dovuto (ticket o tariffa privata) non sono concesse dilazioni di pagamento. I pagamenti possono essere effettuati in contanti, con bancomat, carta di credito o assegno bancario. In caso di mancata effettuazione della prestazione, su richiesta del paziente, verrà rilasciata nota di accredito e rimborsato il dovuto. Il paziente è tenuto ad avvertire in caso di ritardo sull'orario concordato per verificare la possibilità di uno spostamento.

Non si assicura l'effettuazione della prestazione in caso di ritardo senza preavviso. La disdetta dell'appuntamento potrà essere effettuata anche telefonicamente o tramite fax ai numeri del centro durante gli orari di segreteria.

### **COMPITI DEL PERSONALE**

Il personale è classificato in medico, paramedico, di segreteria e amministrativo.  
Il personale medico si occupa delle visite specialistiche.

Rev. 0 del 14/02/2005

Il Direttore sanitario, Dott. Ssa Alessia Buonocore, sovrintende all'operato di tutti i fisioterapisti ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario. Il personale paramedico è rappresentato dai massofisioterapisti, terapisti della riabilitazione e fisioterapisti. Il personale di segreteria svolge attività di informazione, accettazione, prenotazione, emissione fatture e relativa riscossione secondo le direttive del direttore sanitario e del direttore amministrativo. L'amministratore unico è il legale rappresentante della struttura.

### **TEMPI DI ATTESA**

Premesso che non è possibile determinare con precisione i tempi di attesa per l'accesso alle varie prestazioni del centro, possiamo fornire una tabella dei tempi medi di attesa distinta per branca specialistica sulla base dell'esperienza degli anni scorsi.

VISITE FISIATRICHE	1 GIORNI
TERAPIE FISICHE E RIABILITAZIONE PRIVATE	1-5 GIORNI
TERAPIE FISICHE E RIABILITAZIONE IN CONVENZIONE	1-5 GIORNI

### **OBIETTIVI**

### **STANDARD E INDICATORI DI QUALITA'**

#### **Identificabilità degli operatori**

Tutto il personale è fornito di apposito documento di identificazione, tenuto in evidenza.

#### **Informare chiaramente e correttamente il paziente sui servizi della struttura**

Il personale addetto al servizio accettazione è in grado di fornire informazioni dettagliate sui servizi che il Centro offre, le modalità di erogazione, i tempi d'accesso e i costi delle singole prestazioni.

#### **Rispettare la dignità e la privacy del paziente**

I dati personali del paziente sono custoditi nell'archivio del Centro e ad essi accede solo il personale autorizzato e per motivazioni giustificate.

Il personale sanitario è vincolato dal segreto professionale. Gli ambulatori e i box di terapia fisica, al momento dell'erogazione della prestazione vengono tenuti costantemente chiusi.

I servizi igienici sono separati per gli uomini e per le donne e predisposti per i disabili.

#### **Garantire professionalità**

Il centro si avvale solo della collaborazione di personale qualificato che frequenta i corsi di aggiornamento previsti dalla legge e dalle necessità derivanti dall'attività che svolge.

Rev. 0 del 14/02/2005

<b>Garantire tecnologie appropriate e costantemente verificate</b>	<p>Il personale medico e paramedico viene istruito con corsi di aggiornamento sui servizi che la struttura eroga ed opera secondo linee guida validate. Il Centro si impegna a recepire gli aggiornamenti delle linee guida e dei protocolli clinici applicati. Il personale si impegna al rispetto degli orari concordati per le prestazioni.</p> <p>Il Centro effettua periodicamente controlli sulla funzionalità delle apparecchiature con il supporto di tecnici qualificati. La Direzione Sanitaria e la Direzione Amministrativa si aggiornano continuamente sulle nuove tecnologie che il mercato offre e valutano le opportunità di acquisizione.</p>
<b>Recepire le esigenze del paziente</b>	<p>Il Centro è dotato di un punto segnalazioni e reclami a cui tutti possono accedere e garantisce una risposta tempestiva.</p>
<b>Mantenimento del Sistema Gestione Qualità finalizzato al miglioramento continuo</b>	<p>Il sistema viene mantenuto costantemente aggiornato. Gli indicatori di qualità vengono definiti sulla base di suggerimenti dei pazienti e dei dipendenti e degli obiettivi di miglioramento.</p>

### **RISPETTO E TUTELA DELLA PRIVACY**

Il Centro si impegna al rispetto della privacy sia sotto il profilo strutturale, sia per la raccolta, diffusione e conservazione dei dati personali e sensibili.

### **SEGNALAZIONI E RECLAMI**

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione a mezzo fax, lettera o direttamente nell'ufficio amministrativo.. La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere entro 5 giorni. Il Modulo Segnalazioni e Reclami è allegato alla presente Carta dei Servizi.

### **INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI**

Con frequenza trimestrale il Responsabile per la Qualità analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli alla Direzione che provvederà alla soluzione di eventuali fonti di disservizi e insoddisfazioni. Il questionario sulla soddisfazione del paziente è allegato alla presente Carta dei Servizi: una volta compilato deve essere inserito nell'apposito contenitore situato presso l'accettazione.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA "CARTA DEI SERVIZI"**

I principi ai quali si ispira la Carta Dei Servizi ed ai quali fanno riferimento le decisioni di tipo organizzativo, gestionale e di programmazione delle prestazioni sia specialistiche che terapeutiche sono:

### **UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'**

I servizi e le prestazioni vengono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute.

### **RISPETTO**

Ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

### **DIRITTO DI SCELTA**

Il cittadino utente ha diritto, secondo le normative vigenti, di scegliere tra i vari soggetti che erogano il servizio

### **PARTECIPAZIONE**

Il cittadino utente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.

### **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

I servizi e le prestazioni devono essere forniti mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità e adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo possibilmente tempestivo i bisogni del cittadino utente, evitando sprechi che andrebbero a danno della collettività.

### **CONTINUITA'**

L'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni. Qualora si renda necessario, per imprescindibili esigenze, sospendere temporaneamente alcuni servizi, devono essere adottate idonee misure volte ad alleviare i disagi dei cittadini.

Rev. 0 del 14/02/2005

#### **RIFERIMENTI LEGISLATIVI**

- **Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini.**
- **Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".**
- **DPCM 11/10/94 " Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico " in G.U. n° 261 dell' 8/11/1994.**
- **LR 19/94 di Riordino del Servizio Regionale.**
- **Direttiva alle Aziende Sanitarie per la partecipazione e la tutela dei diritti dei cittadini ai sensi dell' art 15 della LR 19/94 delibera n° 1011 del 07/03/1995 della regione .**
- **DPCM 19/05/95 " Schema di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari ".**
- **Linee guida per la valutazione dei livelli mini di qualità ( struttura, organizzazione , tecnologia, professionalità ) a garanzia dell'utente, affinché le strutture Pubbliche e Private assolvano in modo integrato alla domanda specifica dei cittadini del Lazio.**

Velletri li, 02/01/2023