

# **REGOLAMENTO INTERNO**

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

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

#### **REGOLAMENTO INTERNO**

L'orario di apertura per le terapie è dalle 07:00 alle 20:00 tutti i giorni dal lunedì al venerdì, il sabato mattina dalle ore 07:00 alle ore 13:00.

Le prenotazioni possono essere effettuate, di persona, a mezzo fax ed e-mail, tutti i giorni negli orari di apertura.

Le prestazioni specialistiche vengono erogate, di norma, entro pochi giorni dalla prenotazione. Si ricorda che alla prima seduta di terapia è utile ed opportuno esibire una radiografia del distretto corporeo interessato.

Al momento della prestazione, il tempo medio necessario per l'espletamento dell'Accettazione è di circa 5 minuti, mentre il tempo medio di attesa per una terapia, rispetto all'orario stabilito, è di circa 10 minuti.

#### **ACCETTAZIONE**

L'accettazione dipende direttamente dalla Direzione Amministrativa. Si occupa della prenotazione e dell'accettazione degli utenti che richiedono prestazioni di medicina fisica e riabilitazione. Fornisce informazioni a riguardo delle terapie fisiche, i tempi di attesa, la riabilitazione, gli orari di visita dei singoli medici specialistici, le tariffe relative alle singole prestazioni sanitarie nonché delle visite specialistiche.

Più in particolare l'accettazione garantisce all'utente:

Orario dalle 07:00 alle 20:00 tutti i giorni dal lunedì al venerdì,  
il sabato mattina dalle ore 07:00 alle ore 13:00

Informazioni sui tempi di attesa delle prenotazioni.

Prenotazioni telefoniche successivamente corredate da documento di riconoscimento, prescrizione medica e codice fiscale.

Ottimizzazione dei tempi di accesso in caso di prestazioni multiple.

Incasso degli importi per le prestazioni terapeutiche e specialistiche sia in contante che in alternativa con utilizzo bancomat, carta di credito oppure assegno bancario.

Al momento dell'accettazione viene chiesto:

la prescrizione del medico curante (obbligatoria).

I dati anagrafici necessari alla fatturazione.

Il recapito telefonico, per eventuali comunicazioni.

Viene poi consegnato all'utente un documento contenente l'indicazione della prestazione specialistica da effettuare, il giorno e l'ora dell'appuntamento o della prima seduta.

In caso di impossibilità a rispettare la prenotazione si prega di comunicare la rinuncia all'accettazione in tempo utile. Se non si avverte dell'impossibilità della presenza per la terapia, quella seduta viene persa e in caso di terapia eseguita in regime privatistico messa ugualmente a carico dell'utente.

L'accettazione del paziente e la prenotazione del ciclo avverranno in base al livello di priorità indicato dal medico curante. Tale procedura prevede l'assegnazione della scheda ad un terapeuta il quale sarà responsabile di tale paziente per tutto il ciclo di cure, ovviamente, la responsabilità sarà divisa con il terapeuta che lo sostituisce in caso di rotazione del turno antimeridiano e pomeridiano. le turnazioni dovranno essere possibilmente omogenee nel tempo.

### **ESECUZIONE DEL CICLO DI TERAPIE**

Il terapeuta al quale è stato assegnato il paziente è il solo responsabile delle cure. eventuali deroghe potranno essere concordate esclusivamente con il direttore tecnico.

Il terapeuta dovrà concordare nell'arco dell'ora, l'appuntamento il più preciso possibile con il paziente al fine di evitare una lunga ed inutile permanenza nella sala d'attesa. In caso di ritardo del paziente il terapeuta provvederà ad inserirlo nelle ore successive.

Il paziente dopo aver ricevuto il piano di cura, è tenuto ad attenersi ad esso nel modo più scrupoloso e puntuale. le eventuali assenze in particolari giorni, se preventivamente comunicate, saranno oggetto di recupero. dopo due (2) giorni di assenza ingiustificata il nominativo sarà depennato dal piano degli appuntamenti e sostituito con pazienti in attesa. dietro richiesta potrà essere reinserito in un nuovo turno di cure.

La dichiarazione di esecuzione cure sarà rilasciata su richiesta del paziente al termine dell'ultima seduta o giornalmente a seconda degli usi richiesti.

### **DIVIETI**

E' fatto divieto assoluto a persone che non sono in cura di entrare nei corridoi dei box ed i terapisti saranno tenuti a far rispettare tale disposizione. in caso di mancanza saranno assunti severi provvedimenti disciplinari a carico dei contravventori.

E' consentito l'ingresso all'interno dei box solo ed esclusivamente ad accompagnatori di persone: in minore età o che non siano in grado di intendere e di volere.

### **SERVIZIO RECLAMI**

Alla fine di garantire la tutela degli utenti rispetto ad eventuali disservizi, è stato istituito un Servizio Segnalazione Reclami. Il personale dell'accettazione è a disposizione degli utenti e dei loro familiari durante tutto l'orario di servizio per ricevere segnalazioni e reclami sia verbali sia scritte che comunicherà alla Direzione Amministrativa o per invitare ai pazienti di rivolgersi direttamente alla Direzione Amministrativa. Esse si attiveranno per risolvere le problematiche segnalate nel più breve tempo possibile e per fornire adeguate risposte esaustive entro 5 giorni o comunque entro i tempi previsti dalle vigenti disposizioni in materia.

Viene garantito il più stretto riserbo sull'identità del proponente.

La segnalazione può avvenire dagli utenti stessi, dai loro familiari oppure dal medico curante: Verbalmente.

Tramite la compilazione dei questionari collocati nella struttura stessa.

### **SERVIZIO FISIOTERAPICO A DOMICILIO**

Per venire il più possibile incontro alle esigenze degli utenti, il centro fornisce anche, su richiesta, prestazioni fisioterapiche a domicilio di tipo privatistico.

### **AMMINISTRAZIONE**

L'amministrazione si occupa dei servizi amministrativi e contabili, inclusa la fatturazione delle prestazioni sia terapeutiche che specialistiche.

### **SERVIZIO INFORMATICO ED ARCHIVIAZIONE**

I dati relativi ad ogni paziente vengono conservati secondo le normative vigenti ed in osservanza del vincolo del segreto professionale e del diritto alla privacy, secondo la legge n.196/2003 per la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Ciascun utente viene informato sulle modalità di trattamento dei dati personali.

Sono state approvate Linee guida per il controllo e la prevenzione della Legionellosi.

Velletri 02/01/2023

La Direzione Amministrativa