CE.RI.M. SRL

PRESIDIO DI RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE FKT

Autorizzazione Regione Lazio numero G 12568

Accreditamento Sistema Sanitario Regionale n. U00013

Piazza San Rocco snc – 03039 SORA (FR)

Tel. 0776-830015

Sito internet: www.cerimsanita.it

Mail: ambulatoriocerim@gmail.com

Carta dei servizi

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 obbiettivi e gli strumenti di controllo che ci siamo prefissi per erogare un servizio sanitario di qualità.

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: illustrare dettagliatamente i servizi che tale presidio offre all' utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio a Lui più idoneo, e 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

COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI

Premessa

La carta dei servizi viene disciplinata per la prima volta con una direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994. E' uno strumento volto alla tutela dei diritti degli utenti teso a garantire al cittadino una scelta consapevole basata su una corretta e completa informazione.

La carta rappresenta un vero e proprio patto con l' utenza con la quale l'azienda si impegna al rispetto di quanto in essa affermato. L' adozione della carta dei servizi è finalizzata alla tutela dei diritti dell' utenza, essa, inoltre, garantisce al cittadino che i servizi erogati rispettino i seguenti principi:

- **Eguaglianza**: la pari dignità degli utenti trova il suo fondamento nell' articolo 3 della Costituzione Italiana. Questo significa che i servizi vanno resi alla cittadinanza secondo regole uguali per tutti, senza discriminazioni di sesso, razza, religione, opinioni politiche e di condizioni personali/sociali.

- **Imparzialità**: gli operatori sono tenuti a tenere atteggiamenti di obiettività ed imparzialità, nonché trattamenti uniformi nei confronti degli utenti.

- **Continuità**: l'erogazione dei servizi deve essere regolare e continua. Eventuali interruzioni sono espressamente disciplinate dalla legge e rientrano negli aspetti organizzativi del servizio, ed in queste occasioni sono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disaggio possibile.

- **Diritto di scelta**: è il diritto della ditta a fornire le prestazioni previste

- **Partecipazione**: nell' erogazione dei servizi sanitari ed assistenziali devono essere sempre garantiti il diritto alla corretta informazione, la possibilità di formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, nonché la tutela dell'utente nel caso di prestazioni tecnicamente o professionalmente inadeguate.

- **Efficacia ed efficienza**: sono le caratteristiche essenziali delle prestazioni erogate. Si esprimono nello sforzo costante di garantire una sempre maggiore qualità delle prestazioni rese, e più in generale, delle azioni volte alla promozione della salute della comunità, evitando nel contempo sprechi di risorsa di qualsiasi genere.

La suddetta Carta dei Servizi si ispira e fa propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. **Diritto a misure preventive**

   Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

2. **Diritto all' accesso**

   Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

3. **Diritto all' informazione**

   Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte le informazioni che la ricerca scientifica e l' innovazione tecnologica rendono disponibili.

4. **Diritto al consenso**

   Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

5. **Diritto alla libera scelta**

   Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

6. **Diritto alla privacy e alla confidenzialità**

   Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche e terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

7. **Diritto al rispetto del tempo dei pazienti**

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

8. Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

9. Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscono elevati standard di sicurezza

10. Diritto all' innovazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

12. Diritto ad un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

13. Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

14. Diritto al risarcimento

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

OBIETTIVI ED IMPEGNI

La carta dei servizi tende ad assicurare la qualità dei servizi erogati, l' efficacia degli interventi e la soddisfazione degli utenti. Per questo il Presidio di Recupero e Riabilitazione Funzioanle Ce.Ri.M. si impegna a :

- Fornire alla persona ed ai suoi familiari informazioni più dettagliate sul servizio e sulla modalità di erogazione
- Raccogliere informazioni sull' utente
- Garantire la rilevazione e la risposta corretta ai bisogni dell' utente
- Garantire la presa in carico dell'utente nel tempo più breve possibile
- Coinvolgere i familiari nel processo assistenziale
- Garantire ad ogni paziente in situazione di non autosufficienza totale e non, di malattia e di disagio, e ad ogni nucleo familiare che ruota intorno ad esso, di poter contare non sol sulla professionalità del singolo operatore ma sull'intera struttura che dovrà intervenire in ogni momento per migliorare il servizio e garantire i risultati attesi.

Per raggiungere tali obiettivi sono utilizzati i seguenti strumenti:

- Presentazione del servizio ai familiari dell'utente, per facilitare il rapporto professionale e personale, nonché per attivare un efficace sistema di informazioni sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso
- Monitoraggio continuo della qualità
- Miglioramento continuo dei rapporti con gli utenti per valutarne e comprendere al meglio le esigenze, i bisogni e le aspettative
- Adozione di metodologie specifiche per rispondere in modo efficacie alle diverse esigenze, rispettando gli standard qualitativi del servizio di assistenza
- Ottimizzazione degli interventi attraverso il coinvolgimento continuo del personale, appositamente aggiornato con corsi di perfezionamento
- Promozione del continuo miglioramento della propria organizzazione, in sintonia con gli indirizzi programmatici della Regione Lazio.

PRESIDIO SANITARIO DI RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE CE.RI.M.

Il Presidio di Recupero e Riabilitazione funzionale Ce.Ri.M. è attivamente presente sul territorio, nasce con l' obbiettivo di fornire alla popolazione locale una struttura specializzata nella riabilitazione motoria e nella fisioterapia. Lo scopo principale è riuscire a seguire il paziente in tutte le sue fasi partendo dalla visita medica specialistica, quindi dalla diagnosi, attraversando il percorso della riabilitazione, proseguendo con la rieducazione motoria e concludendo con la fase della riatletizzazione, affinché si abbia il pieno recupero delle proprie funzionalità. Le patologie trattate riguardano l' ambito ortopedico, fisiatrico e neurologico in fase acuta, sub-acuta, cronica e degenerativa. Nello specifico andiamo ad elencare alcune delle patologie trattate:

- Patologie acute- croniche- degenerative

Disfunzione Temporo-Mandibolare, Cefalea muscolo-tensiva, Cervicalgia, Cervicobrachialgia, Dorsalgia, Lombalgia, Lombosciatalgia, Lombocruralgia, Spalla Congelata (FrozenShoulder o Capsulite Adesiva), Epicondilite, Epitrocleite, Sindrome del Tunnel Carpale, Sindrome di Raynaud, Scoliosi, Cifosi, Lordosi, Tendinite, Tendinosi, Borsite, Sindrome di OsgoodSchlatter, Piede Piatto, Piede Cavo, Piede Equino, Piede Talo, Retropiede Valgo e Varo, Ginocchio Valgo e varo, Sindrome da disfunzione Posturale, Artrosi, Artrite, Artrite Reumatoide, Fribromialgia, Strappi Muscolari, Stiramenti Muscolari, Contratture Muscolari, Osteoporosi, Emiplegia, Paraplegia, Spasticità e Flaccidità Muscolare, Paralisi di Bell, Sindrome del Piriforme, Fratture (dopo rimozione gesso), Distorsioni ecc…

- Trattamenti Fisiokinesiterapici Post intervento chirurgico:

Protesi di Ginocchio, Anca e Spalla, Meniscectomia, Ernie della Colonna, Interventi della Mano, Ricostruzione tendine di Achille, Crociato Anteriore e Posteriore, Alluce Valgo,ecc…

DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI

- Valutazione prognostica diagnostica Fisiatrica/Ortopedica;

· Tecar: tecnica che stimola energia dall' interno dei tessuti biologici attivando i naturali processi riparativi e antinfiammatori, dimezzando i tempi di recupero, per un' azione antalgica e miorilassante;

· Tens e Diadinamiche: Correnti antalgiche utilizzate nella terapia del dolore e per il trattamento del dolore cronico muscolo-scheletrico;

· Ultrasuono: mediante l'energia meccanica delle onde sonore favorisce l' accelerazione dei processi riparativi dei tessuti molli;

· Ionoforesi: somministrazione di un farmaco attraverso la cute tramite l' utilizzo di corrente galvanica. Indicata per patologie di tipo infiammatorio, · artrosi, osteoporosi, tendinopatie, mialgie, borsiti;

· Elettrostimolazione di muscoli normo e denervati: correnti elettriche utilizzate per ipotrofia muscolare e da denervazione. Idonee anche per il potenziamento muscolare in fase atletica;

· Magnetoterapia: impiego di campi magnetici per trattamento di patologie di natura infiammatoria e degenerativa;

· Laserterapia: onde elettromagnetiche sotto forma di fascio di luce indicata in caso di postumi traumatici, artrosi, tendiniti, ecc…

· Onde d' urto: onde acustiche pulsanti indicate per tendinopatie degenerative e calcifiche;

· Massoterapia terapeutica, rilassante e sportiva: manualità indicata per risolvere contratture muscolari ecc…

· Linfodrenaggio manuale: modificando ritmicamente la pressione dei tessuti permette alla linfa una miglior circolazione;

· Manipolazione fasciale: il tessuto connettivo, spesso sottovalutato e poco considerato, è alla base del nostro sistema motorio. Quando questo si "densifica" insieme a traumi o posture sbagliate può creare molti problemi che si manifestano attraverso il dolore. Con la manipolazione fasciale si può restituire fluidità del movimento e assenza di dolore;

· TapingMeuromuscolare: tecnica correttiva meccanica e sensoriale che, basandosi sulle naturali capacità di guarigione del corpo, fornisce una migliore

circolazione sanguigna e linfatica nell' area trattata. E' l' ideale nella cura dei muscoli, dei nervi e nelle situazioni post –traumatiche;

- Kinesi attiva e passiva: in ambito neurologico per il trattamento di patologie quali ictus cerebrali, sclerosi multipla, SLA. In ambito ortopedico e traumatologico per disordini posturali, artralgie, esiti di fratture, distorsioni, scoliosi, protesi articolari, patologie degenerative dei dischi intervertebrali;
- Allungamento muscolare segmentario;
- Rieducazione della zona interessata;
- Mobilizzazioni e trazioni delle varie articolazioni;
- Ginnastica respiratoria;
- Ginnastica propriocettiva;
- Ginnastica posturale specifica metodo Mezieres;
- Lavoro di rinforzo muscolare attivo e nell' atleta il recupero del "gesto atletico";
- Ginnastica posturale globale individuale soprattutto per il trattamento di lombalgie, dorsalgie, cervicalgieecc…
- Ginnastica correttiva per il trattamento di scoliosi, lordosi, cifosi ecc..
- Ginnastica medica per ridare il giusto trofismo muscolare;
- Ginnastica per osteoporosi;

MODALITA' DI ACCESSO ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il Presidio di Recupero e Riabilitazione funzionale Ce.Ri.M. intende erogare le prestazioni di medicina fisica e riabilitativa in due distinte modalità: Servizio Pubblico (previa convenzione con il SSN) e Servizio Privato.

Per il **Servizio Pubblico** si intende seguire le procedure e linee guida dettate dalle Asl di competenza (comunque attraverso prescrizione medica cioè ricetta rossa/ricetta bianca dematerializzata che deve essere compilata in ogni suo campo. Fondamentale è il codice di urgenza inserito dal medico prescrittore che

ne vincola i tempi di attesa, tenendo presente sempre il budget a cui la struttura è sottoposta).

Per il **Servizio Privato** l'utente può presentarsi presso la struttura con prescrizione del medico di medicina generale o dello specialista (dove si specifica il tipo di intervento richiesto e per quale patologia) o senza prescrizione, potendosi avvalere della consulenza dello specialista messo a disposizione dal presidio.

Per accedere ai servizi e alle prestazioni erogate dal centro è necessario che il paziente si presenti in struttura con carta d' identità o documento di riconoscimento valido, tessera sanitaria, prescrizione medica (se già in possesso), in modo tale da poter redigere la cartella clinica con allegato il consenso informato per la privacy nonché il consenso di avvenuta informazione all' intervento riabilitativo (entrambi i consensi sono necessari).Dopo aver concluso l'iter burocratico di presa in carico del paziente si concordano appuntamenti in base alle esigenze e necessità sia dell'utente che della struttura.

L'attività si svolge dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 19:00.

E' possibile prenotare tutti i servizi recandosi presso la struttura sita in Piazza San rocco snc – 03039 Sora (FR) / tramite telefono al numero 0776-830015 o tramite WhatsApp sullo stesso numero aziendale account business / tramite mail all'indirizzo ambulatoriocerim@gmail.com/ tramite sito internet: www.cerimsanita.it

Per tutti gli utenti che sono stranieri e non parlano correttamente la lingua italiana, la struttura mette a disposizione la figura di un mediatore/traduttore linguistico per far comprendere a pieno tutti gli aspetti burocratici e sanitari del caso.

La struttura facilmente raggiungibile e priva di barriere architettoniche, è dotata di ampio parcheggio gratuito (ma non custodito) messo a disposizione degli utenti.

MISSIONE E VISION DELLA STRUTTURA

La Missione del Centro è il recupero o il mantenimento delle funzionalità e delle abilità residue dell'utente, il suo inserimento nella comunità ed il ripristino dell' attività sociale.

L' utente è al centro dei nostri obiettivi aziendali che si concretizzano in una serie di principi e diritti volti al raggiungimento del maggior grado possibile di soddisfazione dell' utente e della sua famiglia.

Il presidio di recupero e riabilitazione funzionale Ce.Ri.M. intende perseguire l'eccellenza mediante la formazione continua, l'implemento delle prestazioni e delle dotazioni strumentali, la qualità nell' erogazione delle prestazioni, integrandosi con il sistema SSN nella sfida continua volta all'abbattimento delle liste d'attesa oltre che ad essere un punto di riferimento per le prestazioni in oggetto.

TUTELA DELLA PRIVACY E CONSENSO INFORMAT

La informiamo che tratteremo dei dati personali che riguarderanno Lei e i Suoi familiari. Tali dati saranno trattati oltre che con mezzi cartacei anche con mezzi informatici ed utilizzati per adempiere a tutti gli obblighi previsti dalla normativa regionale in materia. La conoscenza dei dati che andremo ad acquisire è fondamentale e necessaria per la gestione del rapporto instaurato e per lo svolgimento delle prestazioni.
Ricordiamo, inoltre, che tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute e non trattati.
La struttura garantisce il trattamento dei dati personali nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità della persona, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale, in osservanza a quanto previsto dal D.Lgs n. 196/2003. A tal fine, al momento del primo accesso, viene fornita completa informativa circa il trattamento dei dati sensibili e si acquisisce il consenso da parte dell'utente.

Il Responsabile del trattamento dei dati è il Direttore Sanitario.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo lo svolgimento della prestazione, vanno inoltrati alla Direzione, tramite il punto segnalazioni e reclami che si trova presso l' accettazione.

La Direzione dopo avere fatto le adeguate indagini provvederà a rispondere al massimo entro 15 giorni.

Il Modulo Segnalazioni e Reclami è allegato alla presente Carta dei Servizi.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Con frequenza semestrale il Responsabile di segreteria analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, inoltrandoli all' Amministratore 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 "suggerimenti e reclami" / "questionari di gradimento" situata in sala d'attesa.