

INDICE

INTRODUZIONE	pag. 1
SEZIONE 1	
PRESENTAZIONE DEL CENTRO	pag. 1
INDAGINI DIAGNOSTICHE E CURE	pag. 3
SEZIONE 2	
POLITICA PRINCIPI STANDARD DI QUALITA'	pag. 3
POLITICA E PRINCIPI	pag. 4
STANDARD DI QUALITÀ	pag. 7
SEZIONE 3	
INFORMAZIONI GENERALI E MECCANISMI DI TUTELA	pag. 8
MODALITÀ DI ACCESSO ALLA STRUTTURA	pag. 8
DOCUMENTI NECESSARI	pag. 8
TARIFFE	pag. 8
TEMPI DI ATTESA	pag. 9
PAGAMENTO PRESTAZIONI	pag. 10
ORARI DI ACCETTAZIONE	pag. 10
DIRITTI DEL PAZIENTE	pag. 10
PRIVACY E TRATTAMENTO DATI SENSIBILI	pag. 12
RECAPITI	pag. 13

La Carta dei Servizi

Introduzione

La "Carta dei Servizi" è uno strumento di tutela dei diritti del cittadino. Essa costituisce un patto scritto con i clienti sulla qualità del servizio erogato.

Il Centro l'ha adottata al fine di stabilire un dialogo completo ed approfondito con i clienti ed assicurare la trasparenza dei servizi sanitari richiesti, con una precisa informazione degli ambiti di intervento, chiarendo le caratteristiche del servizio che si impegna ad erogare.

Sezione 1

Presentazione del Centro

La IRMED S.r.l., centro di Fisiochinesiterapia, nasce dall'esperienza di professionisti che hanno dedicato i loro studi alla riabilitazione e alla terapia manuale. La lunga esperienza e i continui aggiornamenti consentono a questo centro di offrire un servizio di alto livello professionale.

Il centro IRMED S.r.l. è autorizzato e accreditato con la regione Lazio attraverso il DCA n. U00290 del 12/11/2012.

Il Centro si rivolge a tutti coloro che sono soggetti a patologie post-traumatiche, degenerative ed elettive, sia acute che croniche. Le nostre tecniche permettono un pieno recupero da disturbi, quali: algie, lombalgie, lombosciatalgie, discopatie, periartriti, epicondiliti, distorsioni ecc.

Particolare attenzione viene posta al recupero dei pazienti sottoposti a interventi dell'apparato locomotore, dell'arto superiore e rachideo, nonché al recupero di pazienti con esiti di affezioni cerebro-vascolare.

Uno dei punti di forza del centro è sicuramente la terapia manuale e strumentale, in grado di dare risposte adeguate a tutte le esigenze terapeutiche, con particolare attenzione alle patologie dell'apparato muscolo-scheletrico e neuromotorie. Inoltre, il centro offre varie forme di ginnastica.

La ginnastica medica che viene eseguita con esercizi molto dolci tendenti sia al potenziamento muscolare che a una migliore mobilità articolare ricercata attraverso l'allungamento dei vari gruppi muscolari utilizzando esercizi di stretching. Si rivolge a tutti i soggetti che pur soffrendo di patologie dell'apparato osteo-artro-muscolare o in età avanzata vantano una sufficiente condizione fisica.

La ginnastica posturale che garantisce un miglioramento del tono muscolare generale, porta ad una correzione di tutte quelle posture sbagliate che causano l'insorgenza di patologie acute e croniche e una successiva scomparsa dei dolori. Si rivolge a tutti i soggetti che soffrono di patologie in stato avanzato che non permettono al paziente di poter praticare la ginnastica medica.

E' inoltre possibile praticare corsi di ginnastica generale indicati per chi non ha controindicazioni di natura ortopedica e gode di sana e robusta costituzione.

La Struttura si trova al piano terra di un edificio sito in Piazza L.Odescalchi n.4 in Ladispoli (Rm), ospita una reception, un'accogliente sala d'attesa, uno studio medico, un reparto di fisioterapia suddiviso in box rispettando la privacy del paziente, un box dedicato ai pazienti con disabilità, una palestra per le attività individuali o di gruppo e servizi igienici per i pazienti e per i lavoratori.

Il Centro, inoltre, dispone di una palestra attrezzata per la rieducazione pre e post-chirurgica di tutti i distretti corporei e di un circuito riabilitativo comprendente cyclette, leg-extention, spalliere, ruota dei lapidari, pedana di deambulazione specchio reticolato, palloni bobath ed altro.

Tutti gli ambienti sono adeguati all'attività professionale svolta.

Oltre ai parcheggi pubblici adiacenti il fabbricato sono messi a disposizione dei pazienti alcuni parcheggi privati.

L'accesso al centro avviene tramite una porta d'ingresso accessibile anche a persone diversamente abili.

In perfetta sinergia terapisti, ortopedici e fisiatri seguono il paziente in tutto il suo percorso riabilitativo, assicurando cure altamente specializzate e grande professionalità.

La direzione sanitaria e tecnica del centro è affidata al Dott. Ignazio Di Tocco.

La Responsabile della segreteria ed amministrativa è la Sig.ra Lucia Bonini.

Terapie e cure

Il personale del Centro eroga diverse tipologie di terapie manuali e strumentali tra cui le principali e più frequenti sono: massoterapia, massaggio circolatorio, linfodrenaggio, rieducazione motoria segmentale semplice e complessa, post traumatica, neurologica, trazioni vertebrali e meccanoterapie, laserterapia, magnetoterapie, elettrostimolazioni, diadinamica, corrente antalgica (TENS), infrarossi, ultrasuoni, radar e marconi, ionoforesi, diatermia da contatto (tipo TECAR), magnetoterapia, laser ad alta frequenza, ecc.

Il personale sanitario è a disposizione del paziente per qualsiasi chiarimento riguardante gli aspetti della prestazione da eseguire.

Sezione 2

Politica, Principi e Standard di Qualità

Per garantire e migliorare la qualità del servizio, la Direzione del Centro ha scelto di attuare un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma internazionale UNI EN ISO 9001. Gli elementi costitutivi del Sistema di Gestione per la Qualità del Centro riguardano tutti i punti della suddetta Norma.

Particolare attenzione è prestata comunque a:

- l'addestramento del personale;
- la valutazione dei fornitori;
- il controllo e l'organizzazione dei processi;
- la gestione dei reclami e dei suggerimenti dei clienti;
- lo studio sistematico del grado di soddisfazione dei clienti.

Politica e principi

La Direzione del Centro, da sempre attenta alla soddisfazione dei propri clienti, dichiara che i principi fondamentali della propria politica, su cui si basa l'attività ed il rapporto con il cliente sono:

- **Uguaglianza**

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

- **Imparzialità**

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime, da parte del personale che opera nella Struttura.

- **Continuità**

Ai cittadini è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

- **Diritto di scelta**

Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta.

- **Partecipazione**

È garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla correlata erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

- **Efficienza ed efficacia**

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia e la Struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

- **Definizione pazienti "fragili"**

viene data precedenza, quando possibile, nell'erogazione dei servizi alle persone ritenute "fragili"
Sono ritenute "fragili":

- Portatori di handicap gravi
- Donne in gravidanza con gravidanze a rischio
- Pazienti affetti da gravi patologie per le quali è richiesto un trattamento in urgenza

CARTA DEI SERVIZI



Revisione

4

del

23.11.2018

Con la Carta dei servizi inoltre IRMED S.r.L. assume il “**Protocollo nazionale sul servizio sanitario per le nuove Carte dei diritti del cittadino**” del Tribunale per i diritti del malato, che viene riportato per esteso, realizzando direttamente alla sua attuazione:

1. diritto al tempo: ogni cittadino ha il diritto a vedere rispettato il suo tempo al pari di quello degli operatori sanitari e dell'amministrazione; i servizi sanitari hanno il dovere di fissare i tempi di attesa entro i quali determinati servizi devono essere erogati, sulla base di specifici standard e in relazione al grado di urgenza del caso. I servizi sanitari devono garantire ad ogni individuo l'accesso ai servizi, assicurando la loro immediata iscrizione nel caso di liste di attesa. Ogni individuo che lo richiede ha il diritto di consultare le liste di attesa, nei limiti del rispetto della privacy. Nel caso in cui i servizi sanitari non siano in grado di fornire i servizi nel tempo massimo predeterminato, deve essere garantita la possibilità di usufruire di servizi alternativi di qualità comparabile e ogni costo da ciò derivante per il paziente deve essere rimborsato in un tempo ragionevole. I medici devono dedicare un tempo adeguato ai loro pazienti, compreso il tempo dedicato a fornire informazioni.

2. diritto alla informazione e alla documentazione sanitaria: ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo le sue condizioni di salute; i servizi sanitari, così come i fornitori e i professionisti devono assicurare una informazione ritagliata sul paziente, tenendo in considerazione le sue specificità religiose, etniche o linguistiche. I servizi sanitari hanno il dovere di rendere tutte le informazioni facilmente accessibili rimuovendo gli ostacoli burocratici, educando i fornitori di assistenza sanitaria, preparando e distribuendo materiale informativo.

3. diritto alla sicurezza: Ogni individuo ha diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori dei medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscono elevati standard di sicurezza. Al fine di garantire questo diritto, gli ospedali e i servizi sanitari devono monitorare continuamente i fattori di rischio ed assicurare che i dispositivi sanitari elettronici siano mantenuti in buono stato e che gli operatori siano formati in modo appropriato. Tutti i professionisti sanitari devono essere pienamente responsabili della sicurezza di ogni fase ed elemento di un trattamento medico. I medici devono essere in grado di prevenire i rischi di errori attraverso il monitoraggio dei precedenti e la formazione continua. I membri di staff sanitari che riferiscono la esistenza di rischi ai loro superiori e/o colleghi devono essere protetti da possibili conseguenze avverse;

4. diritto a misure preventive: Ogni individuo ha il diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia. I servizi sanitari hanno il dovere di perseguire questo fine incrementando la consapevolezza delle persone, garantendo procedure sanitarie a intervalli regolari e libere da costi per i diversi gruppi di popolazione a rischi, e rendendo disponibili per tutti i risultati della ricerca scientifica e della innovazione tecnologica;

5. 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 dal momento di accesso al servizio. Un individuo che richieda un trattamento. Ma non possa sostenere i costi, ha il diritto di ricevere comunque il servizio. Ogni individuo ha il diritto a servizi adeguati, indipendentemente dal fatto che sia stato ammesso in un piccolo o grande ospedale o clinica. Ogni individuo, anche senza regolare permesso di soggiorno, ha il diritto alle cure urgenti ed essenziali, tanto in regime di ricovero che di assistenza esterna. Un individuo che soffre di una malattia rara ha lo stesso diritto ai necessari trattamenti e medicazioni di chi soffre di una malattia più comune ;

6. diritto consenso: Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere 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 alla ricerca scientifica. I fornitori e i professionisti dei servizi sanitari devono dare al paziente tutte le informazioni relative a un trattamento o a una operazione a cui deve sottoporsi. Tale informazione deve comprendere i rischi e i disagi associati, gli effetti collaterali e le alternative. Questa informazione deve essere data con sufficiente anticipo (con preavviso di almeno 24 ore) per mettere il paziente in condizione di partecipare attivamente alle scelte terapeutiche riguardanti il suo stato di salute. I fornitori e i professionisti dei servizi sanitari devono usare un linguaggio noto al paziente e comunicare con esso in un modo che sia comprensibile anche per le persone sprovviste di una conoscenza tecnica. In tutte le circostanze in cui è previsto che sia un legale rappresentante a dare il consenso informato, il paziente, che sia un minore o un adulto incapace di intendere e di volere, deve essere coinvolto quanto più possibile nelle decisioni che lo/la riguardano. Il consenso informato di un paziente deve essere ottenuto su queste basi. Un paziente ha il diritto di rifiutare un trattamento o un intervento medico e di cambiare idea durante il trattamento, rifiutando il suo proseguimento. Il paziente ha il diritto di rifiutare di ricevere informazioni circa il suo stato di salute;

7. diritto alla qualità: ogni cittadino ha diritto a trovare nei servizi sanitari operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire e migliorare comunque il suo stato di salute. Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard. Il diritto a servizi sanitari di qualità richiede che le strutture sanitarie e i professionisti praticino livelli soddisfacenti di prestazioni tecniche, di confort e di relazioni umane. Questo implica la specificazione e il rispetto di precisi standard di qualità, fissati per mezzo di una procedura di consultazione pubblica e rivisti e valutati periodicamente ;

8. 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 o terapeutiche, così come ha il diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale. Tutti i dati e le informazioni relative allo stato di salute di un individuo, nonché i trattamenti medico-chirurgici ai quali esso è sottoposto, devono essere considerati privati e, come tali, adeguatamente protetti. La privacy delle persone deve essere rispettata, anche nel corso di trattamenti medici e chirurgici (esami diagnostici, visite specialistiche, medicazioni) i quali devono svolgersi in un ambiente adeguato e in presenza di coloro la cui presenza è assolutamente necessaria (a meno che il paziente non lo abbia esplicitamente consentito o confermato);

9. diritto all'innovazione: Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie. I servizi sanitari hanno il dovere di promuovere e sostenere la ricerca in campo biomedico, dedicando particolare attenzione alle malattie rare. I risultati della ricerca devono essere adeguatamente disseminati;

10. 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. I servizi sanitari devono impegnarsi ad assumere tutte le misure utili a questo fine, come ad esempio fornendo cure palliative e semplificando l'accesso di pazienti ad esse;

11. diritto alla libera scelta: Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni. Il paziente ha diritto di decidere a quali esami diagnostici e terapie sottoporsi, nonché quali medici di famiglia, specialisti od ospedalieri utilizzare. I servizi sanitari hanno il dovere di garantire questo diritto, fornendo ai pazienti informazioni sui diversi centri e professionisti in grado di garantire un certo trattamento e sui risultati della loro attività. Essi devono rimuovere ogni tipo di ostacolo che limiti l'esercizio di questo diritto. Un paziente che non ha fiducia nel suo medico ha il diritto di designarne un altro;

12. diritto a un trattamento personalizzato: ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze. I servizi sanitari devono garantire, a questo fine, programmi flessibili, orientati quanto più agli individui, assicurando che i criteri di sostenibilità economica non prevalgono sul diritto di cure;

13. diritto al reclamo: Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione. I servizi sanitari devono garantire l'esercizio di questo diritto, assicurando (con l'aiuto di altre terze parti) ai pazienti informazioni circa il loro diritti, mettendoli in condizioni di riconoscere le violazioni e formalizzare il loro reclamo. I reclami devono essere fatti tramite procedure standard e facilitati da istituzioni indipendenti e/o da organizzazioni dei cittadini e non possono pregiudicare il diritto dei pazienti ad avviare un'azione legale o a perseguire procedure di conciliazione;

14. diritto al risarcimento: ogni cittadino ha diritto di fronte a una violazione subita, alla riparazione del torto ricevuto in tempi brevi e in misura congrua. Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve. Ogni qualvolta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizi sanitario.

Standard di qualità

Informazione - accoglienza - cortesia

Il Centro garantisce la corretta informazione del cittadino e la gentile accoglienza nel perseguimento di un alto livello di qualità. Gli standard di qualità relativi a informazione, accoglienza e cortesia sono monitorati mediante la realizzazione di un questionario sulla soddisfazione dei pazienti a disposizione dei clienti presso l'ufficio accettazione. I dati da esso ricavati sono analizzati dal Responsabile Sistema di Gestione per la Qualità e riesaminati dalla Direzione aziendale.

Flessibilità - tempestività

Per quanto riguarda la flessibilità, l'apertura al pubblico è stata resa disponibile per un ampio arco di tempo, dalle ore 8.00 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì. L'apertura ad "orario continuato" permette di gestire al meglio le esigenze temporali dei pazienti, soddisfacendo il più possibile le loro richieste, e di ridurre il più possibile i tempi di attesa per lo svolgimento delle prestazioni richieste.

Trasparenza

Il Centro garantisce la trasparenza della propria azione amministrativa, mettendo a disposizione del pubblico ogni informazione relativa alla tipologia delle terapie fisiche, come e dove vengono effettuate, e le tariffe applicate.

Tutela degli utenti

Per misurare il livello di soddisfazione vengono consegnati periodicamente agli utenti specifici questionari, dove l'utente può esprimere il proprio giudizio in relazione ad una serie di domande sul servizio. Ciò consente di ottenere in forma anonima le valutazioni sulla qualità del servizio offerto ed eventuali suggerimenti al miglioramento dello stesso.

Il referente per tali suggerimenti è la Direzione, che si impegna alla risoluzione del disservizio nei tempi tecnici strettamente necessari.

Publicizzazione della Carta servizi

La presente sarà messa a disposizione dei clienti presso il reparto Accettazione della Struttura.

Progetti di miglioramento

Il Centro considera obiettivo principale il conseguimento di un alto livello di qualità dei servizi erogati. Ciò comporta necessariamente un adeguamento costante alle esigenze e alle richieste dei pazienti. Per conseguire tali obiettivi, il Centro ha scelto di attuare un Sistema di Gestione conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

Igiene

Il Centro si impegna a garantire la massima igiene e pulizia di tutta la struttura; è in organico un ausiliario/addetto alle pulizie che si adopera costantemente al mantenimento dell'igiene degli ambienti.

Sezione 3

Informazioni generali e meccanismi di tutela Modalità di accesso alla struttura

Il Centro garantisce l'erogazione del servizio a seguito di prenotazione effettuate telefonicamente o di persona.

Documenti necessari

Per le prestazioni accreditate al Servizio Sanitario Regionale occorre presentare la richiesta del Medico di Medicina Generale, la tessera sanitaria regionale, un documento di identità valido, l'eventuale documentazione attestante il diritto all'esenzione dal pagamento del ticket. Per i cittadini non residenti in Italia è necessario prima rivolgersi agli uffici dell'ASL di competenza.

Per poter usufruire di prestazioni private non è indispensabile la ricetta medica del Medico di Medicina Generale ma è sufficiente qualsiasi ricetta medica.

Nel caso in cui un paziente voglia ricevere direttamente cure sanitarie presso il Centro IRMED senza essere in possesso di una prescrizione medica, lo stesso sarà invitato a colloquio e visita con un medico specialista interno al centro che successivamente indicherà o meno la necessità e alla tipologia di terapie a cui sottoporre il paziente.

Tariffe

Per le gli esami erogati in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale, il paziente pagherà il solo ticket, quando previsto. Per le prestazioni non accreditate sono in vigore le tariffe che vengono comunicate dal personale di segreteria al paziente già dal momento della prenotazione.

CARTA DEI SERVIZI

Revisione

4

del

23.11.2018

Di seguito sono elencate le tariffe delle prestazioni erogate in regime privato.

PRESTAZIONE	TARIFFA PRIVATA	
INFRAROSSO	3,00 €	A seduta
LASER AL ALTA FREQUENZA USO MEDICALE	30,00 €	A seduta
LASER PRO AD ALTA ENERGIA	22,00 €	A seduta
LASER A SCANSIONE	20,00 €	A seduta
LASERTERAPIA INFRAROSSI	13,00 €	A seduta
MAGNETOTERAPIA NUCLEI	7,00 €	A seduta
MAGNETOTERAPIA CERCHIO	10,00 €	A seduta
POMPAGE	17,00 €	A seduta
POSTURALE INDIVIDUALE 45 MIN.	40,00 €	A seduta
RIABILITAZIONE RESPIRATORIA	30,00 €	A seduta
TECAR TERAPIA A SEGMENTO	30,00 €	A seduta
TRAZIONE MANUALE	17,00 €	A seduta
DIATERMIA AD ONDE CORTE E MICROO. RADAR	5,00 €	A seduta
ELETTROTERAPIA (ELETTROSTIMOLAZIONE)	5,00 €	A seduta
TENS	5,00 €	A seduta
ELETTROTERAPIA ANTALGICA (DIADINAMICA)	5,00 €	A seduta
IONOFRESI	5,00 €	A seduta
LINFODRENAGGIO MANUALE	25,00 €	A seduta
MASSOTERAPIA	7,00 €	A seduta
ULTRASUONO	5,00 €	A seduta
RIEDUCAZIONE MOTORIA MOTULESO GRAVE	30,00 €	A seduta

CARTA DEI SERVIZI



Revisione

4

del

23.11.2018

RIEDUCAZIONE MOTORIA	30,00 €	A seduta
TAPE INFERIORE A 10CM	10,00 €	A seduta
TAPE SUPERIORE A 10CM	15,00 €	A seduta

II TICKET

Il servizio sanitario garantisce la tutela della salute e l'accesso ai servizi a tutti cittadini. Per alcune prestazioni è necessario il pagamento diretto da parte dell'utente di una quota limitata di spesa pari a Euro 36,15(ticket) e a una quota fissa per ciascuna ricetta del Servizio Sanitario Regionale di Euro 10,00 (Quota di compartecipazione alla spesa regionale), dal quale sono esonerate le categorie di utenti che hanno i requisiti richiesti dalla legge. Per acquisire informazioni sul regime di esenzione è possibile rivolgersi al personale di segreteria.

Tempi medi d'attesa

I tempi medi di attesa dalla prenotazione all'erogazione del servizio variano a seconda se le prestazioni vengono richieste in regime privato o accreditato.

Questa differenza non dipende dalla volontà e discrezionalità della Direzione ma da fattori esterni e imprescindibili alla volontà della Direzione stessa.

In particolar modo gli uffici competenti della Regione Lazio impongono ad ogni struttura accreditata un tetto massimo annuo di fatturazione (budget annuo) ed ogni struttura è obbligata ad osservare una modulazione del budget su una base di 12 mesi, pertanto può accadere che in alcuni periodi la richiesta di prestazioni in accreditamento superi la quota budget regionale assegnata e i tempi di attesa si allunghino.

I tempi di attesa massimi per l'erogazione delle cure e terapie sono:

- Prestazioni private 10 giorni
- Prestazioni in accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale 45 giorni

I tempi di attesa massimi per l'erogazione delle cure e terapie sono:

- Prestazioni private 4 giorni
- Prestazioni in accreditamento con il Servizio Sanitario Regionale 19 giorni

Pagamento delle prestazioni

CARTA DEI SERVIZI



Revisione

4

del

23.11.2018

Il pagamento delle prestazioni siano esse private che accreditate va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni, o al massimo prima del termine delle prestazioni.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento secondo le tariffe vigenti, fino alla concorrenza dell'importo previsto dalla normativa in atto.

Modalità di pagamento:

- 1 Contanti
- 2 POS
- 3 assegni bancari
- 4 bonifici (da effettuare prime dell'inizio delle cure)

Orario di accettazione

Il Centro effettua trattamenti di riabilitazione e fisioterapia dalla giornata di lunedì alla giornata di venerdì dalle ore 9.00 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì.

DIRITTI DEL PAZIENTE

La consapevolezza dei propri diritti nei confronti del Servizio Sanitario è un elemento fondamentale per rendere concreto il DIRITTO ALLA SALUTE e garantire il raggiungimento dei un "alto livello di protezione della salute umana".

L'esistenza di tali diritti deve condurre, sia i cittadini che gli altri attori del SSR, a porre in essere ogni azione necessaria ad attuarli e a far sì che la salute si realizzi come **diritti dell'individuo e interesse della collettività**.

CURE MEDICHE

Il cittadino ha diritto di usufruire della prevenzione sanitaria e di ottenere cure mediche di qualità, adeguate al proprio stato di salute.

Ogni paziente ha diritto ad essere assistito e curato con premura ed attenzione nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni religiose e filosofiche.

INFORMAZIONE

Il cittadino deve ricevere le informazioni relative alle prestazioni fornite dalla struttura sanitaria e alle modalità per accedervi;

Il medico deve fornire al paziente informazioni complete e comprensibili sulla diagnosi, sulla prognosi sulle prospettive e sulle eventuali alternative diagnostiche terapeutiche, nonché circa le prevedibili conseguenze delle scelte operate

La Carta dei Servizi Sanitari

Le strutture erogatrici di servizi sanitari elaborano la carta dei servizi, un documento programmatico che, fra l'altro, contiene le seguenti informazioni:

- servizi offerti e modalità di erogazione;
- impegni in merito alla qualità dei servizi;
- metodo di verifica e controllo degli impegni assunti;
- forma di tutela per i cittadini.

CONSENSO

Il paziente deve ricevere le informazioni che gli permettono di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a interventi diagnostico-terapeutici; tali informazioni devono riguardare anche i possibili rischi o diagnosi conseguenti al trattamento.

Quando in regime di una situazione di emergenza, nella quale il ritardo possa comportare pericolo per la salute del paziente, e il consenso appropriato non può quindi essere ottenuto, si potrà procedere immediatamente a qualsiasi intervento medico indispensabile per la tutela della salute della persona interessata;

I desideri precedentemente espressi da parte del paziente a proposito di un intervento medico, saranno tenuti in considerazione – ove possibile- anche se al momento dell'intervento stesso egli non sia più in grado di confermare la propria volontà.

PRIVACY

Al cittadino che entra in contatto con i medici e strutture sanitarie per cure, prestazioni mediche e operazioni amministrative, deve essere garantita la più assoluta riservatezza e dignità.

Per questa ragione:

- Disabili, anziani, minori e pazienti soggetti a trattamenti medici invasivi hanno diritto ad una particolare attenzione
- Per garantire la riservatezza dei colloqui, presso gli sportelli, sono previsti appositi spazi, opportunamente segnalati, oltre i quali gli utenti possono attendere il proprio turno
- Documenti sanitari essere rilasciati a persone anche diverse dal titolare purché munite di delega scritta
- Nelle sale di aspetto il paziente deve essere avvisato del proprio turno, senza che il suo nome venga divulgato ad alta voce. I pazienti vengono convocati dai terapisti attraverso l'attribuzione di un codice di prenotazione.
- Ogni dato relativo allo stato di salute del paziente è coperto dal segreto professionale.

SOGGETTI DEBOLI

- I cittadini disabili hanno il diritto all'eliminazione delle barriere architettoniche.
- I pazienti non autosufficienti devono ricevere un'assistenza adeguata da parte del sistema.

QUALITA' DELLE PRESTAZIONI SANITARIE

- Il cittadino ha diritto alla sicurezza e alla qualità dei servizi.
- Le prestazioni sanitarie devono essere fornite da personale competente e qualificato.
- Le strutture e le strumentazioni sanitarie devono essere adeguate al tipo di prestazione o di servizio erogati

Privacy - trattamento dei dati sensibili

Al momento della fase di accettazione per lo svolgimento delle cure richieste il paziente viene informato sulle modalità di raccolta e trattamento dei dati sensibili.

I dati raccolti e necessari allo svolgimento delle cure non sono ceduti a terzi escluse le condizioni di obbligatorietà previste dalla vigente normativa (uffici regionali, consulente fiscale della IRMED S.r.L., Agenzia di sanità pubblica, ASL, ecc.). La responsabile della segreteria è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

Reclami e segnalazioni

Il Centro IRMED S.r.l. garantisce all'utente l'analisi, la gestione e la valutazione della soddisfazione e degli eventuali suggerimenti/reclami esposti. L'utente può effettuare un reclamo e/o suggerimento:

- verbalmente, presso l'ufficio accettazione che provvedere a prenderne nota;
- per iscritto, utilizzando o meno l'apposito prestampato a disposizione del cliente presso l'accettazione del Centro.

Il documento di reclamo può essere:

- consegnato direttamente agli operatori presenti nell'ufficio accettazione;
- inviato tramite posta o email;
- imbucato nell'apposita cassetta per reclami, Segnalazioni e Suggerimenti presente nella sala d'attesa del Centro.

La Cassetta per la posta interna è facilmente identificabile per le chiare spiegazioni indicate sulla stessa.

Nel caso in cui l'utente desideri ricevere una risposta al suo reclamo, può segnalarlo al personale di Segreteria oppure indicarlo nel modulo di reclamo compilato lasciando anche un suo recapito.



CARTA DEI SERVIZI



Revisione

4

del

23.11.2018

Tutti i reclami vengono costantemente esaminati dal Responsabile Sistema di gestione per la Qualità e dalla Direzione del Centro, al fine di valutare eventuali carenze dell'organizzazione, attivare le azioni correttive per risolverle e promuovere il miglioramento continuo attraverso azioni preventive. Inoltre, il Centro, presta particolare attenzione anche alle segnalazioni o suggerimenti che possono portare un realistico beneficio in termini di efficienza, efficacia e qualità per il Centro stesso e per i propri utenti. A tal fine l'utente può adottare le stesse modalità già illustrate per la raccolta dei reclami.

Recapiti

Sede: Piazza Ladislao Odescalchi n. 4 - 00055 LADISPOLI (RM)

Tel. 06.9946265

Fax 069910480

indirizzo e-mail: irmed@grupposalus.net

sito internet: www.grupposalus.net

apertura al pubblico dal lun. al ven.: dalle ore 9.00 alle ore 19.00