

# CARTA DEI SERVIZI DEL CENTRO FISIOTERAPICO



## RIFERIMENTI LEGISLATIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

- Costituzione della Repubblica Italiana, *articolo 97*  
*Legge del 7 Agosto 1990* “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”, *art. 7*
- *Decreto Legislativo del 30 Dicembre 1992 n.502* “Riordino della disciplina in materia Sanitaria” a norma dell’*articolo 1 della Legge 23 Ottobre 1992, n. 421, articolo 14*
- *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994* “Principi sulla erogazione dei servizi pubblici”
- *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 Ottobre 1994* “Principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”
- *Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 12 Maggio 1995* “Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”
- *Circolare del Ministero della Sanità n. 2/95* “Linee guida per l’attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale”
- *Legge 196/2003 (legge sulla Privacy)*. Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Trattamento di tutti i dati relativi ai pazienti che siano ascrivibili nella categoria dei dati sensibili.
- *Decreto n. 64 del 26/09/2011 e n. 88 del 23/12/2011*. Procedura prescrittiva ed erogativa delle prestazioni specialistiche di medicina fisica e riabilitativa per le patologie semplici: definizione profili riabilitativi. Modifiche ed integrazioni al decreto del Commissario ad Acta per il piano di rientro del settore sanitario n. 32 del 22 giugno 2010.

## IMPORTANZA DELLA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** è il documento adottato da questo Centro per stabilire le linee di indirizzo, i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità dei servizi. Esso elenca i criteri, le metodologie e le procedure ai quali gli operatori devono attenersi ed è soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni, pertanto va interpretato in chiave dinamica. La **Carta dei Servizi** è uno strumento a tutela del diritto alla salute che attribuisce al Cittadino Paziente la possibilità di controllo effettivo sui servizi erogati, sulla loro qualità e sulla quantità.

## INDICE

1.1	SCOPO .....	PAG. 4
1.2	PRESENTAZIONE .....	PAG. 6
1.2.1	GENERALITÀ .....	PAG. 6
1.2.2	QUADRO DELLE ATTIVITÀ .....	PAG. 6
1.3	CAMPO DI APPLICAZIONE .....	PAG. 7
1.4	SERVIZI EROGATI .....	PAG. 7
1.5	PROFILI PROFESSIONALI .....	PAG. 12
1.6	INFORMAZIONE, VERIFICA E TUTELA .....	PAG. 12
1.7	STANDARD DI QUALITÀ CHE IL CENTRO SI IMPEGNA A GARANTIRE .....	PAG. 15
1.8	ACCETTAZIONE E CUSTOMER SERVICE .....	PAG. 16
1.9	GUIDA ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA .....	PAG. 16
1.10	ALCUNE PATOLOGIE TRATTATE .....	PAG.17

### REGISTRAZIONE DELLO STATO DI REVISIONE

REVISIONI						
Numero	0	1	2	3	4	5
Data		10/06/05	31/12/08	31/12/11	30/06/2015	05/01/2023
Emissione						
Verifica RGQ						
Approv. DG						
Motivo Modifica	1	Modifica Obiettivi				
Descrizione e motivo modifica	2	Accreditamento Istituzionale				
Motivo Modifica	3	Politica aziendale e modifiche relative ai servizi offerti				
Motivo Modifica	4	Aggiornamento dei contenuti				
Motivo Modifica	5	Aggiornamento dei contenuti				

## 1.1 SCOPO

Scopo della presente *Carta dei Servizi* è quello di delineare e comunicare la "Politica Aziendale", precisando gli obiettivi che **CA.MAD S.R.L.** intende perseguire e raggiungere.

La sua funzione è quella di descrivere in maniera sintetica, ma completa, la struttura organizzativa, le responsabilità, le disposizioni organizzativo-gestionali a carattere generale, con riferimento alle Procedure Operative Interne che precisano come devono essere svolte le attività.

Essendo destinata prevalentemente a circolazione esterna, la *Carta dei servizi* non contiene le Procedure Operative Interne, le Istruzioni di Lavoro (quando previste), la modulistica, che documenta l'attività svolta e che fornisce l'evidenza della qualità raggiunta, le norme né altra documentazione strettamente collegata all'operatività della Società.

Costituisce, inoltre, obiettivo della *Carta dei servizi* portare tutta l'utenza, compreso il personale, di **CA.MAD S.R.L.** a conoscenza delle norme, prescrizioni, procedure e istruzioni stabilite dal sistema aziendale interno.

La *Carta dei servizi* è rivolta in particolar modo ai clienti, che hanno un ruolo attivo nel continuo processo di miglioramento della Qualità Aziendale, affinché essi abbiano notizia della struttura organizzativa, delle attività, dei processi, dell'impegno e degli obiettivi della struttura entro la quale viene realizzato il servizio da essi acquistato. Infatti, la presente *Carta dei servizi* contiene tutte le regole tecnico-organizzative che **CA.MAD S.R.L.** utilizza al fine di erogare valide ed efficaci prestazioni sanitarie, privilegiando quelle accreditate con Enti pubblici quali Regione Campania e Servizio Sanitario nazionale (S.S.N.), assicurando, nel rispetto della normativa vigente, un elevato standard qualitativo per soddisfare le esigenze specifiche, espresse o implicite, avanzate dai propri Clienti.

Infine, la *Carta dei servizi* documenta i mezzi, le apparecchiature e le attrezzature utilizzate dall'azienda al fine di migliorare la propria qualità aziendale mediante il coinvolgimento e la motivazione di tutto il personale.

I principi fondamentali enunciati nella presente "*Carta dei servizi*" sono quelli espressamente sanciti dalla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994:

- **EGUAGLIANZA**

Questo principio trae fondamento dall'Art. 3 della Costituzione, che impegna le Istituzioni a rispettare la dignità della persona senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. In accordo con questo principio la Struttura Sanitaria deve indirizzare la propria azione nel rispetto di esigenze particolari, quali quelle rappresentate da soggetti deboli che si rivolgono ai suoi servizi.

- **IMPARZIALITÀ**

A questo principio deve adeguarsi il modello comportamentale e relazionale tra gli erogatori del Servizio Sanitario e i clienti, allo scopo di evitare comportamenti e trattamenti non omogenei nei confronti di questi ultimi, promuovendo una più compiuta umanizzazione dei rapporti interpersonali.

- **RISPETTO DELL'UTENTE**



Il rispetto dell'utente, nel suo valore di persona e cittadino, rappresenta il criterio fondamentale dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale che opera all'interno del Centro.

- ***PRIVACY***

Il rispetto della privacy e della dignità umana è un criterio imprescindibile su cui si fonda l'operato del Centro. Secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy, al cittadino utente, che si rivolge al Centro, sono fornite informazioni sul suo stato di salute.

- ***DIRITTO DI SCELTA***

È espressione della libertà personale che, mutuata in ambito sanitario, sancisce il diritto del cittadino utente di essere assistito nei suoi bisogni ovunque sul territorio nazionale.

- ***PARTECIPAZIONE***

I combinati disposti dalla L. 241/90 e dell'art. 14 del decreto legislativo n. 502/92 sanciscono il diritto di informazione e di tutela del cittadino nei confronti dei Servizi Pubblici. L'ultima sezione della Carta dei servizi affronta compiutamente questo aspetto con particolare riferimento agli strumenti che l'Azienda mette a disposizione dei cittadini a tutela e salvaguardia dei propri diritti.

- ***EFFICIENZA ED EFFICACIA***

La qualità delle prestazioni, il grado di soddisfazione del cliente, il livello di informazione e di partecipazione dei cittadini, il risultato delle azioni di prevenzione, cura e riabilitazione, sono frutto del raggiungimento degli obiettivi pocanzi descritti. Il grado di efficacia e di efficienza delle prestazioni erogate da **CA.MAD S.R.L.** si misura attraverso questi indicatori.

## **DOVERI DELL'UTENTE**

L'utente che chiede di essere assistito dal personale del Centro **CA.MAD S.R.L.**:

- ha l'obbligo di adeguarsi alle regole e alle disposizioni vigenti nel Centro al fine di rendere più efficace l'attività del personale adibito alla sua cura e più confortevole la sua permanenza nel rispetto di tutti coloro che condividono la sua esperienza di Paziente Utente.
- ha il dovere di informare il personale del Centro in modo completo sullo stato della propria salute.
- ha il divieto di usare telefoni cellulari all'interno dei locali della struttura, per disposizione dell'Istituto Superiore di Sanità, allo scopo di evitare interferenze con le apparecchiature elettromedicali.
- ha il divieto assoluto di fumare all'interno della struttura. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e di personale sano stile di vita, oltre che un preciso divieto legislativo (art. 51 L.16/01/2003 n. 3).
- ha l'obbligo di rispettare l'organizzazione e gli orari previsti nel Centro in ogni circostanza.



- ✓ Aree destinate a sala d'attesa;
- ✓ Servizi igienici;
- ✓ Sale riunioni e conferenza;
- ✓ Sollevatori pazienti;
- ✓ Sedie a rotelle;
- ✓ Lettino elettrico.

Ulteriore peculiarità del centro **CA.MAD S.R.L.** è data dalla sua apertura a tutte le più significative iniziative di crescita e sviluppo culturale non solo degli operatori, ma anche dei pazienti e dei relativi familiari coinvolti nell'iter riabilitativo. A ciò si aggiunge l'attività di ricerca di sempre più innovative metodiche riabilitative al fine di migliorare la qualità della vita dei pazienti e di coloro che li circondano. **CA.MAD S.R.L.** esercita la propria attività acquisendo commesse di lavoro sia da parte di utenti privati, prevalentemente mediante contatti diretti, che di strutture pubbliche nell'ambito di rapporto convenzionato. Fin dall'inizio della propria attività ha sempre dimostrato grande serietà e sensibilità verso le esigenze manifestate dai suoi pazienti, sia espresse che di carattere implicito. Con l'implementazione della *Carta dei servizi* intende perfezionare e affinare l'immagine e l'affidabilità che lo caratterizza.

### 1.3 CAMPO DI APPLICAZIONE

La *Carta dei servizi* si applica a tutte le attività di **CA.MAD S.R.L.** e comprende la gestione di qualsiasi rapporto diretto o indiretto con il paziente, a prescindere dalla esplicita richiesta o meno di quest'ultimo.

### 1.4 SERVIZI EROGATI

Le singole classi di servizi erogati da **CA.MAD S.R.L.** possono essere così brevemente descritte:

#### • FISIOKINESITERAPIA

Il laboratorio di Fisiokinesiterapia si avvale delle più moderne e complete attrezzature elettromedicali e non al fine di garantire l'erogazione di trattamenti sia in convenzione con il SSN che in regime privatistico.

**Nei trattamenti convenzionati con il SSN rientrano:**



- ELETTRICITÀ
- RIABILITAZIONE RESPIRATORIA ED ESERCIZI RESPIRATORI INDIVIDUALI E COLLETTIVI
- ESERCIZI POSTURALI PROPRIOCETTIVI INDIVIDUALI E COLLETTIVI
- IRRADIAZIONE INFRAROSSA
- MAGNETOTERAPIA
- MASSOTERAPIA PER IL DRENAGGIO LINFATICO
- MOBILIZZAZIONE DELLA COLONNA VERTEBRALE E DI ALTRE ARTICOLAZIONI
- RIEDUCAZIONE MOTORIA ATTIVA E PASSIVA
- TRAINING DEAMBULATORIO
- LOGOPEDIA INDIVIDUALE E DI GRUPPO

**Tra i trattamenti non convenzionati con il SSN rientrano:**

- ELETTROTERRAPIA ANTALGICA
- GINNASTICA CORRETTIVA
- IONOFRESI
- LASERTERRAPIA
- MASSOTERRAPIA
- ONDE D'URTO
- T.E.N.S.
- TECARTERRAPIA
- TRAZIONE CERVICALE MANUALE
- ULTRASUONOTERRAPIA
- RADIOFREQUENZA
- CAVITAZIONE
- HI-FEEP
- RIABILITAZIONE PAVIMENTO PELVICO
- ELETTROPORAZIONE
- PRESSOTERRAPIA
- CARBOSSITERRAPIA



- **LOGOPEDIA**

L'attività del logopedista è volta alla rieducazione e allo sviluppo del linguaggio nei pazienti di qualunque età, sia giovani che anziani, affetti da disturbi della comunicazione di origine organica e/o funzionale e trova impiego in una vasta gamma di quadri patologici, che vanno dal semplice ritardo della parola alle afasie. Nello svolgimento dei suoi trattamenti il centro **CA.MAD S.R.L.** fornisce al logopedista materiale ludico, didattico e sistemi di software, che gli permettono di operare sia nella diagnosi che nella cura del paziente.

- **DIAGNOSTICA**

- ECOGRAFIA
- ELETTROMIOGRAFIA

- **VISITE SPECIALISTICHE**

- Visita fisiatrica
- Visita ortopedica
- Visita medico-estetica
- Visita foniatrica
- Visita logopedica

I trattamenti convenzionati con il SSN, in seguito al **decreto n. 64 del 26/09/2011**, sono stati inseriti all'interno di "pacchetti" abbinati a determinati profili riabilitativi:

PR1	Paresi nervo facciale
PR2	Mononeuriti arti e neuriti multiple
PR3	Monoartriti solo in caso di riacutizzazione (artrite reumatoide)
PR4a	Frattura della clavicola
PR4b	Frattura della scapola
PR4c	Frattura omero e paletta omerale
PR4d	Frattura radio e ulna
PR4e	Frattura ossa carpo e metacarpo
PR4f	Frattura di una o più falangi mano
PR5a	Lussazione della spalla
PR5b	Lussazione del gomito
PR5c	Lussazione del polso
PR5d	Lussazione delle dita mano
PR6a	Distorsione spalla e braccia
PR6b	Distorsione del gomito
PR6c	Distorsione del polso e mano
PR7	Lesioni della spalla
PR8	Traumatismo nervi spalla e braccio
PR9	Traumatismo muscoli tendini spalla e braccio
PR10	Frattura collo femore e femore (<65anni)
PR11a	Frattura della rotula
PR11b	Frattura della tibia e del perone
PR11c	Frattura della caviglia
PR11d	Frattura di uno o più ossa tarso e metatarso
PR11e	Frattura una o più falangi piede
PR12a	Lussazione ginocchio
PR12b	Lussazione della caviglia

PR12c	Lussazione del piede
PR13a	Distorsione dell'anca e della coscia
PR13b	Distorsione del ginocchio e della gamba
PR13c	Distorsione della caviglia e del piede
PR14	Disturbi della rotula, lesioni capsulo legamentose ginocchio e menisco (trattam.post-operat.)
PR15	Traumatismo di nervi anca e coscia
PR16	Traumatismo muscoli e tendini gamba
PR17	Frattura della colonna senza lesione midollo
PR18	Frattura del bacino
PR19	Lussazione della mandibola
PR20	Distorsione rachide, sacroiliaco e dorso
PR21	Disturbi plessi e radici nervose (solo in presenza di limitazione algofunzionale) associata a stenosi del canale cervicale o lombare
PR22	Compressione dei plessi e radici nervose (solo lim.algof.) associata a sindrome brachialgia o sciatalgia
PR23	Limitazione algofunzionale da mal di schiena acuto o postacuti persistente e/o recidivante
PR24	Alterazioni di continuita' dell'osso (mancata consolidazione)
PR25a	Calcificazione e ossificazione muscoli (da eventi traumatici)
PR25b	Malattie dei tessuti molli correlati ad uso eccessivo, pressione
PR26a	Esiti intervento artroprotesi ginocchio
PR26b	Esiti intervento artroprotesi spalla
PR26c	Esiti intervento artroprotesi anca
PR27	Trauma parto sistema nervoso periferico senza lesione complessa
PR28	Deformità congenita anca (displasia dell'anca)
PR29	Deformazione del piede (piede torto congenito)
PR30	Torcicollo miogeno congenito del neonato
PR31	Disturbi della voce di origine funzionale (noduli ecc) - gruppo
PR32	Disturbi semplici del linguaggio
PR33	Disturbi miofunzionali odontofacciali-INDIVID

PR33	Disturbi miofunzionali odontofacciali-GRUPPO
PR34	Disturbo respiratorio semplice senza insuf. Resp-INDIV
PR34	Disturbo respiratorio semplice senza insuf. Resp-GRUPPO
PR35a	Linfedemi arti (post mastect arto sup) o condizioni cong.(arto inf)
PR35b	Incontinenza urinaria e/o fecale
PR36a	Disturbi delle sinovie con limitazione algofunzionale
PR36b	Borsopatie con limitazione algofunzionale
PR36c	Entensopatie con limitazione algofunzionale
PR37	Attività motorie per esiti stabilizzati da patologie croniche-gruppo



Accanto ai trattamenti finora elencati, il centro **CA.MAD S.R.L.** si avvale delle prestazioni di terapisti esperti in diverse metodiche, tra cui

- ✓ *Mezieres;*
- ✓ *Kabat;*
- ✓ *RPG;*
- ✓ *Cranio-sacrale;*
- ✓ *Riabilitazione ATM (Articolazione temporo-mandibolare).*

Al fine di una migliore qualità lavorativa e produttiva, e di un miglior riconoscimento della stessa Unità Operativa da parte del Servizio Sanitario Nazionale e delle A.S.L. del territorio, attraverso un accreditamento qualitativo il centro **CA.MAD S.R.L.** si è adeguato agli standards di cui ai DGR 6757/96 e DGR 9266/96. In tal senso sono stati calcolati i requisiti generali qualitativi, quali la capacità massima operativa e il livello di personale dipendente operante.

## 1.5 PROFILI PROFESSIONALI

Al fine di erogare servizi di natura sanitaria sia riabilitativa che assistenziale si qualifica il centro **CA.MAD S.R.L.** ha richiesto appropriate qualificazioni.

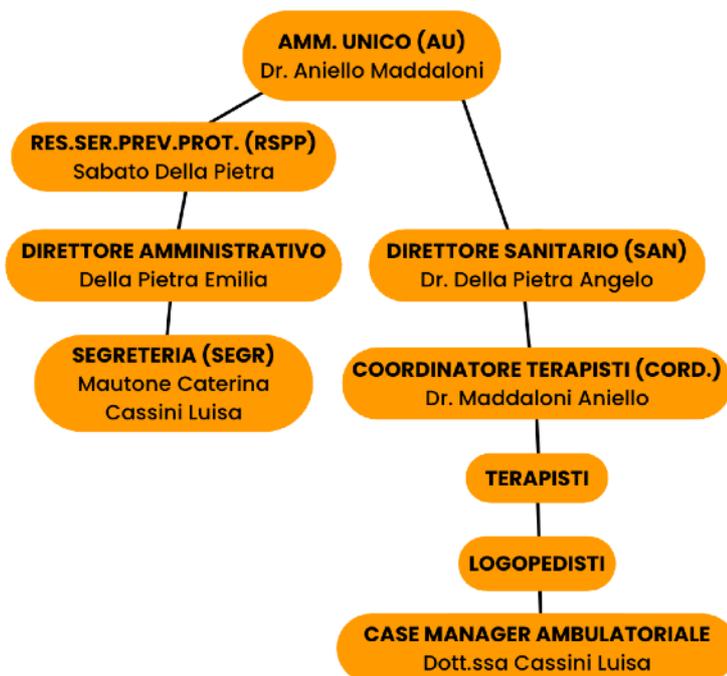


Tali qualificazioni sono assicurate dal:

- rispetto del **C.C.N.L.** per ciascuna funzione aziendale;
- qualifica professionale richiesta per specifica funzione aziendale;
- opportuna formazione all'atto dell'assunzione di nuovo personale da destinarsi al servizio e successiva formazione in continuo.

Il personale operante, inquadrato e a rapporto libero professionale, comprende le seguenti figure professionali:

- *Fisiatri;*
- *Foniatristi;*
- *Ortopedici;*
- *Fisioterapisti;*
- *Logopedisti;*
- *Assistenti sociali;*
- *Psicologi.*



*Organigramma*

## 1.6 INFORMAZIONE, VERIFICA E TUTELA

### Diritto di accesso all'informazione

Il Centro di fisioterapia **CA.MAD S.R.L.** garantisce a tutti i propri utenti l'accessibilità alle informazioni riguardo i servizi erogati dalla struttura. Il diritto all'informazione è compreso nella normativa sulla "trasparenza amministrativa", che consente all'utente l'accesso a tutte le informazioni e alla documentazione riguardante i diritti della persona sanciti dalla vigente legislazione. Il Centro altresì garantisce all'utente, ai sensi della normativa vigente, sia la tutela della privacy che la piena soddisfazione dei propri diritti di accesso all'informazione.

## **Partecipazione, i diritti e i doveri degli utenti**

La partecipazione degli utenti avviene attraverso:

- a) incontri per la stesura e la condivisione del progetto riabilitativo individuale;
- b) incontri di verifica del progetto e del programma riabilitativo;
- c) assemblee annuali tra gli utenti e i responsabili del servizio;
- d) incontri del Comitato degli Utenti;
- e) compilazione periodica di un questionario di rilevazione dello stato di soddisfazione del fruitore rispetto al servizio erogato.

Gli utenti hanno diritto:

- a) alla libera scelta del servizio;
- b) alla conoscenza del funzionamento e dei servizi del Centro;
- c) alla conoscenza dei ruoli e delle funzioni degli operatori;
- d) all'uguaglianza nell'accesso a tutti gli aventi diritto, senza alcuna distinzione di razza, religione, sesso, cultura;
- e) alla privacy;
- f) alla continuità della prestazione richiesta;
- g) all'intervento terapeutico globale;
- h) alla partecipazione attiva al progetto e al programma riabilitativo;
- i) alla sicurezza;
- j) all'organizzazione di un sistema di reclamo;
- k) al costante aggiornamento del personale.

Agli utenti viene chiesto di:

- a) rispettare gli orari e i tempi concordati;
- b) comunicare tempestivamente al Centro eventuali assenze;
- c) partecipare attivamente ai programmi riabilitativi;
- d) rispettare gli altri fruitori, gli ambienti e il personale.

## **Gestione suggerimenti e reclami**

All'interno del centro **CA.MAD S.R.L.** si è costituito il Comitato degli Utenti con lo scopo di vigilare, proporre e partecipare alla qualità del servizio. Gli strumenti e le modalità operative da esso utilizzati sono:

- incontri periodici di valutazione, verifica e proposta;
- attivazione di un centro di ascolto settimanale per tutti gli utenti;
- invio di uno dei suoi rappresentanti agli incontri generali dell'équipe;
- una bacheca posta nella sala d'attesa dedicata alla diffusione delle informazioni relative a tutti i fruitori.

Per migliorare la qualità del servizio i fruitori-utenti possono:



- intervenire direttamente nelle assemblee annuali;
- contattare i rappresentanti del Comitato degli Utenti;
- fissare dei colloqui con la direzione del servizio.

Il Centro si impegna a raccogliere eventuali reclami, valutarli e discuterli con il Comitato degli Utenti e l'équipe multidisciplinare e a dare risposta in tempi brevi al fruitore-utente.

### **Gestione dei reclami**

Un reclamo è espressione di insoddisfazione e a sua volta richiede una risposta. Le segnalazioni da parte dell'ente erogatore sono utili al fine di conoscere i problemi esistenti ed eventuali disfunzioni del servizio così da provvedere a possibili e adeguate azioni di miglioramento.

Nel Centro **CA.MAD S.R.L.** le norme vigenti nell'ambito dei reclami sono le seguenti:

1. la ricezione dei reclami viene effettuata dal personale del servizio;
2. la segnalazione dev'essere prodotta entro 15 giorni dall'accaduto;
3. la segnalazione può avvenire in forma verbale, telefonica o scritta, ma per la sua formalizzazione è necessaria comunque la compilazione dell'apposita scheda, eventualmente correlata da relazioni o documenti;
4. la risposta al reclamo sarà in ogni caso garantita e, per disfunzioni di rilevante entità, sarà effettuata in forma scritta e inviata entro 30 giorni dalla segnalazione.

Per evitare anomalie tali da compromettere la qualità dei suoi servizi il centro **CA.MAD S.R.L.** provvede alla messa in atto di Azioni Preventive, sulla base di:

1. risultati delle verifiche ispettive interne;
2. riesame del Sistema;
3. grado di soddisfazione del cliente.

Il grado di soddisfazione del cliente viene rilevato attraverso un apposito questionario informativo, a disposizione dei clienti, attraverso il quale ciascuno potrà saggiare il proprio grado di soddisfazione e allo stesso tempo avanzare eventuali osservazioni di carattere sia negativo che propositivo. Nello specifico il questionario riguarda sia il servizio di accettazione/prenotazione che la vera e propria assistenza sanitaria, e assicura al compilatore la dovuta riservatezza del giudizio espresso, potendo egli stesso depositare il questionario all'interno di un apposito contenitore, che ne preserva l'anonimato.

Per la registrazione di eventuali reclami da parte dei clienti è stato predisposto un apposito "Registro dei reclami", ove riportare tutte le informazioni necessarie all'identificazione e alla catalogazione delle eventuali rimostranze. Scopo fondamentale dell'istituzione di un "Registro dei reclami" è generare una banca dati sulle non-conformità percepite dai clienti, tale da assicurare una valida gamma di elementi da analizzare ed eventualmente migliorare così da giungere alla realizzazione di un Sistema Qualità Aziendale che soddisfi tutte le aspettative della clientela, esplicite od implicite che siano.

La procedura di reclamo si svolge in tempi brevi, assicurando un'indagine completa e imparziale circa l'eventuale irregolarità denunciata, garantendo all'utente un'informazione periodica circa lo stato di avanzamento dell'indagine stessa e provvedendo a una risposta completa ed esauriente. Il reclamo può essere sporto dal cliente in forma orale, per iscritto, via fax o telefonicamente, potendo l'utente

predisporre dell'assistenza degli operatori addetti alla ricezione e questi ultimi dell'apposita modulistica sopra descritta.

## 1.7 STANDARD DI QUALITÀ CHE IL CENTRO SI IMPEGNA A GARANTIRE

COMPONENTI DEL SERVIZIO	DIMENSIONI DI QUALITÀ'	CRITERI	INDICATORI	STANDARD
<b>RELAZIONE</b>	1. Accoglienza  2. Rispetto della persona  3. Presa in carico globale  4. Libertà di accesso e pari opportunità	1. Garantire un sistema di accoglienza  2. Garantire il rispetto delle relazioni umane  3. Assicurare la globalità del trattamento fisioterapico riabilitativo  4. Garantire l'accesso a tutti gli aventi diritto	1. Presenza costante di operatori  2. Stile del personale aperto all'ascolto e al rispetto dell'altro  3. Progetti individualizzati e coerenti ai bisogni reali della persona  4. Ciascun assistito sarà trattato in base all'orario prestabilito	1. Verranno garantiti spazi e tempi di ascolto e conoscenza  2. Verrà mantenuto alto il rispetto della persona insieme all'impegno a monitorarne periodicamente la qualità percepita  3. Si attueranno interventi concreti legati alla rete vitale della persona  4. Verranno garantite informazioni chiari e precise sulle modalità di accesso
<b>PROCESSO</b>	1. Informazione  2. Trasparenza  3. Professionalità  4. Continuità  5. Adeguatezza  6. Partecipazione  7. Tutela privacy	1. Garantire l'informazione sul processo di lavoro del servizio  2. Assicurare la trasparenza delle decisioni e degli interventi  3. Garantire la professionalità dell'intervento terapeutico  4. Assicurare la continuità del processo terapeutico riabilitativo  5. Garantire interventi adeguati ai bisogni e alle esigenze della persona  6. Garantire la partecipazione attiva delle persone fruitrici  7. Assicurare la privacy	1. Colloqui individuali e consegna della scheda dei servizi  2. Cartella riabilitativa della terapia fisica continuamente aggiornata  3. Formazione continua degli operatori  4. Presenza di un sistema interno di recupero, interscambiabilità, presenza degli operatori  5. Incontri periodici di progettazione, programmazione e verifica con le persone coinvolte  6. Presenza formalizzata del CASE MANAGER  7. Presenza di un regolamento interno	1. Verranno garantiti spazi e tempi adeguati  2. Sarà assicurato il monitoraggio continuo sull'efficacia e l'efficienza della terapia  3. Programmazione e realizzazione annuale della formazione individuale e equipe  4. Sarà garantito il lavoro multidisciplinare e di equipe  5. Sarà effettuato un monitoraggio continuo della qualità espressa e della qualità percepita dal singolo fruitore  6. Saranno garantiti spazi e tempi di confronto, informazione e formazione congiunta  7. Saranno garantiti spazi e luoghi riservati e di custodia dati
<b>STRUTTURA</b>	1. Comfort  2. Accessibilità  3. Sicurezza  4. Ubicazione  5. Tecnologie	1. Garantire strutture confortevoli e igienicamente adeguate  2. Garantire la facilità d'accesso al servizio  3. Garantire la sicurezza strutturale  4. Garantire la locazione centrale del servizio  5. Assicurare le tecnologie e le strumentazioni adeguate alla tipologia dell'utenza	1. Presenza di un sistema di manutenzione ordinaria e straordinaria  2. Assenza di barriere architettoniche interne ed esterne  3. Presenza di un sistema di sicurezza interno  4. Struttura collegata con la rete stradale, mezzi pubblici e servizi del territorio  5. Presenza di strumenti riabilitativi e didattici classici e innovativi	1. Saranno garantiti spazi adeguati, luminosi, arieggiati e termo protetti  2. Sarà mantenuta la facilità d'accesso in struttura  3. Sarà garantito lo standard normativo sulla sicurezza  4. Sarà mantenuta la locazione attuale  5. Sarà garantita l'adeguatezza strumentale e tecnologica alla luce dei nuovi ritrovati scientifici

## 1.8 ACCETTAZIONE E CUSTOMER SERVICE

L'accettazione dei pazienti afferenti alle varie aree riabilitative è aperta tutti i giorni dal **lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 20:00 e il sabato dalle 08:30 alle 13:00.**

Il servizio di Customer Care è a disposizione della clientela per qualsiasi tipo di informazione e/o eventuali reclami presso la reception di **CA.MAD S.r.l.** nel seguente orario feriale: **dalle 08:30 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 19:00.**

E' altresì possibile contattare il Customer Service del Centro **CA.MAD. S.r.l.** ai seguenti recapiti:

Tel.: **0815123827**  
Cell.: **3914630046**  
Email: **info@camad.it**

## 1.9 GUIDA ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

Il centro **CA.MAD S.R.L.** intende integrare la presente pubblicazione inserendo una breve guida alla documentazione amministrativa necessaria all'erogazione dei servizi di propria competenza.

### NUMERI UTILI

- ✓ **Distretto sanitario**                    **0818234930**
- ✓ **Comune di NOLA**                    **0818231038**
- ✓ **Tribunale del malato**                **0815538921**

Il paziente può contattare il Centro telefonicamente o presentarsi personalmente presso la struttura dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 20.00 e il sabato dalle ore 08.00 alle ore 13.00 munito o meno di prescrizione specialistica di Fisiokinesiterapia. In mancanza di quest'ultima, l'utente può effettuare la visita specialistica in sede.

### REGOLAMENTO DI ACCESSO ALLE TERAPIE:

- ✓ I trattamenti terapeutici vengono effettuati previa prenotazione e appuntamento;
- ✓ L'orario dell'appuntamento deve essere scrupolosamente rispettato;
- ✓ Ogni impegnativa dà diritto a 10 accessi;
- ✓ Al primo accesso viene effettuata la valutazione iniziale da parte del Direttore Sanitario del Centro **CA.MAD S.R.L.**;
- ✓ La data dell'ultimo accesso corrisponde al decimo giorno consecutivo al primo con esclusione del sabato e della domenica. I recuperi verranno concordati tramite nuovo appuntamento;



- ✓ Negli ultimi due giorni di terapia è obbligatorio effettuare una valutazione finale con il Direttore Sanitario;
- ✓ È obbligatorio alla fine dei cicli di terapia ritirare la scheda di valutazione iniziale e finale (cartella clinica) da consegnare al proprio medico curante;
- ✓ A ogni accesso bisogna apporre firma di presenza su apposita scheda firma;
- ✓ Attendere in sala di attesa fino a chiamata da parte dell'operatore tramite codice identificativo assegnato al primo accesso;
- ✓ Per motivi di sicurezza è proibito tenere accesi i telefoni cellulari all'interno della struttura.

## 1.10 ALCUNE PATOLOGIE TRATTATE

- La **scoliosi** è una deformità della colonna vertebrale, caratterizzata da deviazione laterale della stessa sul piano frontale e associata a rotazione dei corpi vertebrali. Tale deformità persiste in modo irreversibile, essendo legata nel suo manifestarsi al periodo dell'accrescimento, e non è correggibile volontariamente dal paziente.

La colonna vertebrale rappresenta l'asse portante del corpo umano che, così come l'albero di una barca a vela che si regge mediante un insieme di sartie, nell'uomo è tenuta salda da muscoli e legamenti.

La scoliosi è una patologia eziopatogenesi multifattoriale e tra le sue concause spiccano le cattive abitudini di vita dei bambini, tra cui la scarsa attività fisica durante l'infanzia, preferita a giochi sedentari spesso effettuati in posizioni scorrette, il sovrappeso, l'utilizzo di cartelle eccessivamente pesanti e l'abitudine a mantenere posture scorrette.

In mancanza di adeguati screening di massa nelle scuole primarie e di campagne preventive si raccomanda ai genitori di effettuare una attenta "osservazione" dei propri figli, già in tenera età, da svestiti, e di ricorrere allo specialista qualora si sospettino delle alterazioni morfologiche della colonna vertebrale.

- L'**osteoporosi** è una malattia cronica caratterizzata da un'alterazione della struttura ossea con conseguente riduzione della resistenza al carico meccanico e aumentato rischio di fratture.

Le ossa sono strutture per definizione dure e resistenti e rappresentano un tessuto dinamico in continuo rimaneggiamento, risultante un processo di rimozione e neoformazione del tessuto adeguatamente bilanciati. Quando l'entità del processo di rimozione supera quella del processo di neoformazione si determina una perdita di massa ossea.

L'osteoporosi ha un'eziologia multifattoriale e il rischio della sua comparsa e la sua gravità aumentano parallelamente all'età del soggetto. Tra i fattori di rischio osteoporotici, accanto alla genetica e alla presenza di malattie ormonali o a carico di rene e/o dell'apparato digerente, rientrano fattori di tipo ambientale, alcuni dei quali non ancora completamente conosciuti, fra cui assumono particolare rilievo nella donna la menopausa, ma anche la scarsa assunzione alimentare di calcio, la ridotta attività fisica, il fumo eccessivo, l'abituale ingestione di alcuni farmaci.

Per la prevenzione della malattia è opportuno sottoporsi a indagini diagnostiche specialistiche

(densitometria ossea) ed, eventualmente, a trattamenti farmacologici volti al mantenimento dell'integrità dello scheletro. L'attuazione di provvedimenti di prevenzione assume particolare rilievo nelle donne in età post-menopausale.

La complicità più temibile dell'osteoporosi è rappresentata dalle fratture, che possono comparire anche molti anni dopo l'inizio della malattia; le strutture maggiormente coinvolte sono il collo del femore, le vertebre e il polso e l'entità della lesione è variabile, potendo risultare anche estremamente invalidanti per il paziente.

- La **lombalgia** e la **sciatalgia** rappresentano patologie estremamente frequenti e coinvolgono quotidianamente più medici specialisti, dall'ortopedico, al fisiatra fino al reumatologo.

La lombalgia colpisce, infatti, soggetti di ogni età e di ogni classe socio-economica, in un numero così elevato da costituire un problema di interesse generale. Essa si manifesta, il più delle volte, in acuto, ma può presentarsi anche in forma degenerativa. La sede del dolore può localizzarsi in regione lombare, ma anche estendersi al dorso, a un arto o a entrambi gli arti inferiori. L'intensità del dolore può essere così elevata da compromettere il movimento e diventare limitante per il soggetto affetto, oppure vi può essere un dolore sordo, continuo, profondo, ma meno intenso e violento.

#### **ALTRE PATOLOGIE TRATTATE**

- ARTROSI CERVICALE
- ARTROSI LOMBARE
- CERVICALGIA MUSCOLO TENSIVA
- PATOLOGIA ERNIARIA CERVICALE
- PATOLOGIA ERNIARIA LOMBARE
- ARTROSI ANCA
- ARTROSI GINOCCHIO
- ARTROSI PIEDE
- FRATTURE ARTO SUPERIORE
- FRATTURE ARTO INFERIORE
- TENDINOPATIE INSERZIONALI
- LESIONI LEGAMENTOSE
- TUNNEL CARPALE
- ATTEGGIAMENTI SCOLIOTICI
- PIETTE PIATTO E CAVO
- TORCICOLLO MIOGENO
- PRETESI ANCA, GINOCCHIO, SPALLA
- PERIARTRITE SCAPOLO OMERALE
- TENDINOPATIA DEL SOVRASPINOSO
- MORBO DI PARKINSON
- POLITRAUMA
- BPCO
- INSUFFICIENZA ARTERIOSA E VENOSA ARTI INFERIORI
- PATOLOGIE REUMATICHE
- DISFONIE

- DISTURBI COMPORTAMENTALI

Il **Centro CA.MAD S.R.L.** si sta impegnando nella sensibilizzazione di quei disturbi strettamente afferenti alla fisioterapia e alla riabilitazione, in modo particolare dei disturbi fisico-estetici-funzionali derivanti da condizioni clinico-patologiche o secondarie a interventi chirurgici e/o a eventi che influiscono direttamente o indirettamente sull'integrità dell'apparato tegumentario. È in quest'ambito che opera, infatti, la Fisioterapia Dermatofunzionale, un'area specialistica della fisioterapia clinica preposta alla valutazione e al trattamento di tutti quei disturbi che hanno direttamente un impatto sull'integrità dell'apparato tegumentario e indirettamente sulla funzionalità della persona.

- DISTURBI DERMATOFUNZIONALI
- INESTESISMI DELLA PELLE
- INCONTINENZA URINARIA E FECALE

