

CARTA DEI SERVIZI

Dott. Francesco Paolo Porsia s.r.l.

INDIRIZZO

Via F.lli Rosselli n 103 -117
75100, Matera

TELEFONO

0835-333792

EMAIL

amministrazione@studioporsia.it
segreteria@studioporsia.it
dottfporsia@pec.it

SITO WEB

www.fisioterapiaporsia.it



PORSIA
FISIOTERAPIA

Indice

PREMESSA	pag.2
COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA	pag.3
CONTATTI	pag.3
INFORMAZIONI ED ORARI	pag.4
MISSION E PRINCIPI FONDAMENTALI	pag.4
COSA FACCIAMO (MISSION)	pag.4
PRINCIPI FONDAMENTALI	pag.4
COSA VOGLIAMO ESSERE (VISION)	pag.6
SERVIZI E PRESTAZIONI	pag.7
STRUTTURA E SERVIZI	pag.7
LE PRESTAZIONI	pag.7
ELENCO DELLE TERAPIE	pag.8
LE ATTREZZATURE	pag.9
MODALITA' DI ACCESSO	pag.11
IMPEGNI E STANDARD	pag.12
TEMPESTIVITA': GESTIONE LISTE ATTESA	pag.12
CASI PARTICOLARI	pag.12
SEMPLICITA' DELLE PROCEDURE: ACCESSO E CONSENSO	pag.12
DIRITTI DEL PAZIENTE	pag.12
INFO E ACCOGLIENZA	pag.13
ALTRE INFORMAZIONI UTILI	pag.13
TUTELA E VERIFICA	pag.15
LE PRINCIPALI CATEGORIE DI CITTADINI ESENTI DA TICKET	pag.15
CONDIZIONI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO	pag.15
INFORMAZIONE E ASCOLTO DEL PAZIENTE	pag.16



PORSIA
FISIOTERAPIA

Responsabile Sanitario

Dott. Porsia Francesco Paolo

Medico Chirurgo Specialista
in Ortopedia e Traumatologia,
Medicina Fisica e Riabilitativa

Medico Fisiatra:

Dott. Angelo Fantasia

PREMESSA

La presente **Carta dei Servizi** è strutturata in quattro sezioni come di seguito illustrate:



La Carta dei Servizi dell'Ambulatorio di Terapia Fisica e Rieducazione funzionale Dottor Francesco Paolo Porsia S.r.l., in linea con quanto previsto dal DPCM 19/05/1995, intende fornire ai cittadini che necessitano di cure Fisioterapiche o Riabilitative, tutte le informazioni necessarie che possano favorire il miglior utilizzo possibile dei servizi resi e ridurre al minimo gli eventuali disagi attraverso:

- Il riconoscimento del diritto all'informazione che consenta al cittadino di conoscere, in modo preciso ed esauriente, le prestazioni offerte e le modalità per ottenerle;
- La pubblicizzazione degli standard di quantità e qualità dei servizi offerti e la verifica del grado di soddisfazione degli utenti;
- L'attribuzione al cittadino del potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati;
- La garanzia di tutela del cittadino in caso di disservizio con il riconoscimento del diritto di reclamo.

La presente Carta dei Servizi sarà oggetto di revisione e aggiornamento annuale con l'auspicio di realizzare un contenuto che renda più chiaro il processo di interazione e comunicazione tra utenti e personale dell'Ambulatorio e i suoi livelli di assistenza.

COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

L'Ambulatorio di Terapia Fisica e Rieducazione funzionale Dott. Francesco Paolo Porsia S.r.l. è situato al piano terra di Via Fratelli Rosselli n° 103-117 a Matera.

Lo Studio Porsia si propone di servire l'utenza residente nel territorio di Matera e località limitrofe.



L'Ambulatorio si può raggiungere:

- in automobile: dalla SS 7 con uscita Matera Nord proseguendo in direzione centro;
- in autobus: dalla stazione di Matera Centro - Piazza Giacomo Matteotti attraverso la linea n° 9;
- in treno: dalla Stazione Centrale di Piazza Giacomo Matteotti proseguendo a piedi per 1 km.

CONTATTI

Sito internet	WWW.FISIOTERAPIAPORSIA.IT
Telefono Celulare	0835-333792 338/5021808
E-mail	amministrazione@studioporsia.it segreteria@studioporsia.it dottfpporsia@pec.it
Orari d'apertura	Lun-Ven: 8.30-19.00

INFORMAZIONI ED ORARI

All'ingresso è ubicata l'accettazione dove l'addetto fornisce ogni notizia utile sui servizi offerti. L'Ambulatorio è aperto tutti i giorni feriali dal **lunedì al venerdì** dalle ore **8.30 alle ore 19.00**. Gli orari ultimi di ingresso sono in relazione al tempo di durata delle terapie da effettuare e comunque non oltre le ore 18,30 del pomeriggio.

Il paziente è tenuto al rispetto degli orari stabiliti, poiché ad ognuno di essi è riservato un terapeuta fisso per tutto il ciclo di terapie. Nel caso di assenze motivate è consentito il recupero delle sedute non effettuate stabilendo con l'accettazione un nuovo orario.

Il personale di segreteria e i fisioterapisti sono a disposizione per ogni informazione sulle cure che si andranno ad effettuare e sul loro svolgimento, nonché i medici specialistici secondo il loro orario.

Mission e principi fondamentali

COSA FACCIAMO (MISSION)

La nostra mission è:

- Prenderci cura della persona ammalata, nel rispetto integrale della sua dignità, dei suoi bisogni, della sua sofferenza e della sua speranza;
- Offrire ai cittadini servizi e prestazioni che siano eccellenti in termini di efficacia, appropriatezza, equità, sicurezza, tempestività, efficienza e accessibilità;
- Favorire lo sviluppo professionale degli operatori;
- Diffondere la conoscenza di nuove tecnologie.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Operiamo nel rispetto di questi principi fondamentali:

- Riservatezza
- Diritto di scelta
- Partecipazione
- Diritto al consenso informato
- Eguaglianza e imparzialità di trattamento
- Continuità
- Cortesia
- Efficacia ed efficienza

I contenuti della Carta dei Servizi si ispirano ad alcuni principi fondamentali presenti nella Direttiva presidenziale del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

RISERVATEZZA

I servizi e il trattamento dei dati relativi allo stato di salute e ai dati riguardanti l'utente (acquisizione, conservazione, trasmissione, distruzione) sono effettuati nel rispetto più assoluto della riservatezza.

Le informazioni riguardanti la persona sono comunicate solamente al diretto interessato o a un suo delegato. Tutto il personale impronta le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui è venuto a conoscenza e nell'osservanza delle norme sulla privacy.

DIRITTO DI SCELTA

Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del servizio sanitario regionale, può esercitare "il diritto di libera scelta" rivolgendosi direttamente alla struttura accreditata prescelta.

PARTECIPAZIONE

Al fine di assicurare una migliore erogazione del servizio, per una sempre più piena rispondenza alle esigenze degli utenti, viene valutata con attenzione ogni indicazione, suggerimento o proposta proveniente dagli utenti stessi.

DIRITTO AL CONSENSO INFORMATO

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che consentono 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. Ricevuta un'adeguata informazione sanitaria è diritto dell'utente dare il proprio consenso per le terapie da effettuare e le relative modalità.

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO

La struttura eroga le prestazioni di fisiokinesiterapia e di riabilitazione secondo i principi di eguaglianza ed imparzialità di trattamento.

In particolare, la Struttura:

- si ispira al principio di eguaglianza dei diritti dei pazienti;
- non compie, nell'erogazione del servizio, alcuna discriminazione legata alla razza, al sesso, alla religione, alla provenienza, alle opinioni;
- garantisce la parità di trattamento a tutti i pazienti.

CONTINUITA'

La Struttura ha l'impegno primario di erogazione dei servizi in maniera continuativa e regolare, secondo le modalità di fruizione prima indicate.

La Struttura si impegna a superare, tempestivamente, gli inconvenienti causati da eventuali disservizi.

CORTESIA

La Struttura è impegnata a curare molto l'aspetto della cortesia nei confronti dei pazienti,

fornendo ai propri collaboratori ogni utile istruzione in tale senso ed esercitando un costante controllo.

EFFICACIA ED EFFICENZA

La Struttura persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più opportune.

Il fine istituzionale è la salute dei pazienti, verso i quali l'Ambulatorio si impegna a garantire:

- il massimo della sicurezza nell'esercizio della medicina fisica e riabilitativa;
- cure erogate con la più alta qualità possibile nel pieno rispetto dello stato di salute del malato;
- le migliori condizioni ambientali, umane e materiali possibili;
- la massima disponibilità dei mezzi necessari allo svolgimento delle terapie.

A garantire tali principi e fini saranno il Direttore Sanitario ed il Direttore Amministrativo, cui i pazienti si potranno rivolgere per ogni evenienza e per la loro tutela, salvaguardia e rispetto.

COSA VOGLIAMO ESSERE (VISION)

La nostra Vision è continuare ad essere:

- punto di riferimento sul territorio per la riabilitazione post-operatoria e post-traumatica e la Rieducazione Funzionale, implementando con nuove tecnologie la nostra struttura e qualificando ulteriormente il nostro personale;
- centro di studio e sperimentazione di nuove metodologie e tecniche per la riduzione del dolore;
- valido supporto agli Specialisti Ortopedici per il post-intervento e ai Medici di Medicina Generale per il trattamento di patologie traumatiche e croniche.

Servizi e prestazioni

STRUTTURA E SERVIZI

L'AMBULATORIO DI TERAPIA FISICA E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE denominato Dottor Francesco Paolo PORSIA S.r.l. opera dal 16 Ottobre 1974, cura le patologie osteoarticolari, reumatiche, neurologiche e muscolari sia in ambulatorio che presso il domicilio dei pazienti. È stato il **PRIMO CENTRO DI RIABILITAZIONE E DI FISIOKINESITERAPIA DELLA BASILICATA** e uno dei primi dell'intero Meridione.

Dapprima ha operato come centro convenzionato con le Casse mutue, quindi dal 1980 con il Servizio Sanitario Nazionale e successivamente dal 1995 con il Servizio Sanitario Regionale. Attualmente l'Ambulatorio "Dott. Francesco Paolo Porsia Srl" è accreditato con il SSR della Basilicata, contrattualizzato con l'ASM di Matera e convenzionato con le seguenti compagnie assicurative e associazioni sanitarie:



LE PRESTAZIONI

L'Ambulatorio è specializzato nei seguenti settori:

- Terapia del dolore;
- Trattamenti post-operatori;
- Cura e recupero dei traumatizzati;
- Prevenzione e cura delle malattie dell'età evolutiva;
- Prevenzione e cura delle malattie da errate posture;
- Trattamenti periodici per patologie stabilizzate;
- Assistenza specialistica domiciliare;
- Prevenzione e cura delle malattie della terza età.

A tale scopo presso l'ambulatorio viene svolta sia un'attività diagnostica che un'attività terapeutica.

ATTIVITA' DIAGNOSTICA A CARICO DEL SSR

Visita fisiatrica

Visita fisiatrica di controllo (lettura e analisi delle radiografie)

ATTIVITA' DIAGNOSTICA A PAGAMENTO

Visita ortopedica
Visita neurofisiatrice
Test isocinetico
Test posturografico
Elettromiografia

ATTIVITA' TERAPEUTICA A PAGAMENTO

Terapia Infiltrativa
Mesoterapia

ELENCO DELLE TERAPIE

A CARICO DEL SSR

RIEDUCAZIONE MOTORIA INDIVIDUALE (**)
MOBILIZZAZIONE DELLA COLONNA VERTEBRALE (**)
MOBILIZZAZIONE DI ALTRE ARTICOLAZIONI (**)
ESERCIZI RESPIRATORI (**)
ESERCIZI POSTURALI-PROPRIOCETTIVI (**)
TRAINING DEAMBULATORI E DEL PASSO (**)
RISOLUZIONE MANUALE DELLE ADERENZE ARTICOLARI (**)
IRRADIAZIONE INFRAROSSA
MASSOTERAPIA PER DRENAGGIO LINFATICO (**)
ELETTROTHERAPIA DEI MUSCOLI NORMO O DENERVATI (**)
MAGNETOTERAPIA
TERAPIA OCCUPAZIONALE (**)
RIEDUCAZIONE DELLE FUNZIONI CORTICALI (**)
RIABILITAZIONE VESTIBOLARE (**)
LE PRESTAZIONI CONTRASSEGNALE DAL DOPPIO ASTERISCO POSSONO ESSERE EFFETTUATE ANCHE A DOMICILIO.

A PAGAMENTO

ONDE D'URTO FOCALI
ONDE D'URTO UROLOGICHE
ULTRASUONOTERAPIA
CRIO-ULTRASUONOTERAPIA
ELETTROTHERAPIA ANTALGICA TENS
ELETTROTHERAPIA ANTALGICA DIADINAMICA
ELETTROANALGESIA FREMS
IONOFRESI
IPERTERMIA NAS
LASERTERAPIA ANTALGICA
LASERTERAPIA JAG AD ALTA POTENZA (HILT)
MASSOTERAPIA

PEDANA BIOFEEDBACK STABILOMETRICA PROKIN 252
PRESSOTERAPIA
TAPING (APPLICAZIONE CEROTTO ELESTICO)
TECAR TERAPIA
TECNICA POSTURALE: METODO MEZIERES
VIBRATERAPIA (ELETTROTHERAPIA ANALGESICA)

LE ATTREZZATURE

L'Ambulatorio mette a disposizione dell'utenza le più moderne apparecchiature elettromedicali. Infatti, oltre alle apparecchiature tradizionali (laserterapia, elettroterapia diadinamica, elettroterapia tens, ionoforesi, magnetoterapia, ultrasuonoterapia), dispone di onde d'urto per patologie muscolo-scheletriche, tecarterapia, hilt terapia, isocinetica, vibra terapia, ipertermia, crio-ultrasuonoterapia, elettroanalgesia Fremis, pedana biofeedback stabilometrica posturale, etc.

Abbiamo ritenuto opportuno illustrare le caratteristiche delle terapie più innovative al fine di favorire una scelta più consapevole.

- **ONDE D'URTO FOCALIZZATE:** agiscono meccanicamente sui tessuti biologici mediante il trasferimento di energia. Diversi sono i processi biochimici generati dalle onde d'urto e il beneficio indotto è di carattere rigenerativo. Problematiche di flogosi, calcificazione, ingipement e pseudoartrosi dei tessuti muscolo-cartilaginei e ossei trovano grande beneficio dalla somministrazione di onde d'urto evitando, in alcune patologie, l'intervento chirurgico. Inoltre il nostro apparecchio è consigliato per il trattamento delle piaghe da decubito e della disfunzione erettile.

- **TECARTERAPIA:** ovvero il trasferimento energetico in modalità capacitiva e resistiva permette di trattare i tessuti muscolo-cartilaginei al fine di migliorarne le funzionalità biochimiche e meccaniche. In particolare, l'effetto linfodrenante realizza un'importante azione antalgica sia sulle patologie croniche che su quelle traumatiche.

- **HILT TERAPIA:** è una tecnica basata su una esclusiva emissione laser ad alta intensità (HILT®= High Intensity Laser Therapy) che, lavorando in assoluta sicurezza, consente di ottenere una efficace azione terapeutica in profondità, dimostrandosi sorprendentemente efficace sul sintomo doloroso e sulla mobilità articolare, con grande beneficio per i pazienti.

- **ISOCINETICA** è una metodica utilizzata nella riabilitazione motoria, nella riattrezzatura, nel potenziamento muscolare e nella valutazione funzionale dell'atleta. Si giova dell'utilizzo di una macchina particolare, che ha la capacità di mantenere una velocità angolare costante e controllata nell'arco del movimento.

- **VIBRATERAPIA** è un trattamento fisioterapico che irradia un'area del corpo con vibrazioni sonore ad intensità variabile, che vengono percepite dai recettori nervosi cutanei e muscolari per poi essere trasmesse al sistema nervoso centrale. Questi stimoli attivano un meccanismo fisiologico che aumenta le funzioni propriocettive e cognitive del paziente, incentivando lo sviluppo del tessuto muscolare. Questa azione neuromuscolare agisce in maniera ottimale nel riequilibrio e nella normalizzazione del tono muscolare, rendendo più efficace la contrazione muscolare. La terapia vibratoria è adatta a tutte le fasce di età e viene impiegata per molteplici terapie: dalla cura di condizioni post-operatorie e post-traumatiche, al

potenziamento della massa muscolare, all'incremento del benessere e della salute in generale.

- **IPERTERMIA** è un dispositivo elettromedicale progettato per effettuare terapie ipertermiche ad onde elettromagnetiche. Induce ipertermia locale e profonda (fino a 6 /7 cm) con grande accuratezza e controllo della temperatura dei tessuti. Gli effetti dell'ipertermia fisioterapica sull'apparato locomotore sono la riduzione del dolore, il recupero delle degenerazioni croniche e dell'estensione del movimento articolare.

- **CRIO-ULTRASUONOTERAPIA**, grazie alla combinazione degli ultrasuoni e della crioterapia, **CRYOSOUND** è particolarmente efficace per il trattamento degli stati dolorosi ed infiammatori, anche in fase acuta, subacuta e cronica. Sfruttando inoltre lo shock termico, in tempi brevissimi ottiene importanti benefici, in seguito ad incremento della vasodilatazione e della perfusione ematica locale con aumento dell'effetto di drenaggio. L'alternanza dello stato termico attiva diversi effetti biologici di notevole vantaggio per l'attività riabilitativa, permettendo un recupero più veloce e funzionale. È particolarmente efficace per lesioni muscolari e tendinopatie in fase acuta, subacuta e cronica e per il trattamento di edemi, processi infiammatori ed esiti cicatriziali.

- **ELETTROANALGESIA FREMS** si tratta di una particolare forma di elettro-stimolazione cutanea del tutto indolore, utile nel dolore neuropatico come il dolore sciatico, il dolore della sindrome del tunnel carpale, la nevralgia, la nevralgia trigeminale e in molte forme di deafferentazioni in cui si associano perdita di sensibilità e nascita spontanea del dolore. Il dispositivo medico **Aptiva4** è dedicato al trattamento di ulcere di varia eziologia e complicanze vascolari invalidanti quali neuropatie diabetiche dolorose e vasculopatie. Rappresenta l'evoluzione di una tecnologia consolidata nel tempo che ha già dimostrato la sua elevata efficacia terapeutica. Con i miglioramenti apportati si è aumentata la semplicità d'uso e la sicurezza dei risultati.

- **PEDANA BIOFEEDBACK STABILOMETRICA PROKIN 252** è il sistema più funzionale per la valutazione propriocettivo - stabilometrica, ideale per la riabilitazione degli arti inferiori. ProKin 252 (con un sistema meccanico e il controllo elettronico della stabilità a 50 livelli collegati al software per un'integrazione completa ed un controllo massimo dei gesti) permette di aiutare il paziente a ricostruire la corretta mappa di sensazioni propriocettive. ProKin 252 può essere utilizzata in diverse modalità:

Statica: la stabilometria permette di valutare il paziente in situazione statica con l'oscillazione del centro di pressione (COP) e dell'area e del perimetro del Centro di Pressione.

Dinamica monopodolica a carico controllato: utilizzata per distorsioni tibio-tarsiche, legamenti crociati del ginocchio, protesi d'anca, controllo propriocettivo periferico in patologie a carico del Sistema Nervoso Centrale.

Dinamica bipodalica: utile per un esercizio dinamico bipodalico che restituisce un test sulla gestione dell'instabilità da parte del soggetto.

Con controllo del tronco: il modulo Trunk, dotato di 30 livelli di instabilità, permette un esercizio ed una valutazione dell'area pelvica in posizione seduta.

MODALITA' D'ACCESSO

I cittadini possono accedere alla struttura sia con prescrizione medica (medico di base o specialista), sia privatamente.

CON RICETTA MEDICA

Chi effettua le prestazioni a carico del SSR della Basilicata è obbligato ad attenersi a ben precise regole. Innanzitutto, deve essere residente in Basilicata, poiché i cittadini non residenti devono pagare integralmente le terapie. Inoltre, le terapie devono essere prescritte dal medico di base o dallo specialista del SSR su apposita ricetta che deve essere compilata in tutte le sue parti e cioè:

- nome, cognome e indirizzo dell'assistito;
- codice fiscale;
- eventuali diritti di esenzione dal pagamento del ticket;
- numero di sedute;
- tipo della prestazione richiesta;
- segmento corporeo da trattare;
- diagnosi;
- timbro e firma del medico prescrittore (per la ricetta rossa);
- data che indichi l'inizio della validità della prestazione.

Per le ricette dematerializzate (su carta bianca) vanno inseriti gli stessi dati sopra elencati ad eccezione della firma del medico prescrittore.

Il pagamento del ticket, laddove dovuto, deve essere effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni.

Il ticket è di euro 36,15 per ciascuna ricetta quando la somma per le terapie in essa prescritte è superiore a tale cifra. In caso contrario il paziente pagherà l'importo dovuto secondo il tariffario del SSR.

PRIVATAMENTE

Chi accede privatamente, senza ricetta medica, può prendere visione del Tariffario delle prestazioni in Struttura e concordare con gli addetti tempi ed orari delle terapie.

Per le prestazioni in convenzione con le Casse Mutue convenzionate il paziente effettuerà la prenotazione in ambulatorio o telefonicamente, la Struttura fisserà l'appuntamento previa ricezione dell'autorizzazione da parte dell'assicurazione sul proprio portale.

Impegni e standard

TEMPESTIVITA': GESTIONE LISTE D'ATTESA

Ogni nuova richiesta viene registrata con tutti i dati necessari dalla segreteria che si impegna a comunicare agli interessati i tempi di attesa (approssimativi) necessari per l'inserimento in terapia.

I nominativi delle persone in lista d'attesa da inserire nel processo terapeutico dell'ambulatorio sono gestiti secondo il metodo FIFO (primo entrato - primo uscito).

CASI PARTICOLARI

La struttura assicura la messa a disposizione di tutto il personale in favore di eventuali casi di particolare necessità e/o complessità (pazienti post-chirurgici e post frattura hanno una corsia preferenziale, ricevendo il trattamento nel giro di due o tre giorni).

Tale disponibilità si estrinseca nelle particolari forme di assistenza da riservare ad eventuali pazienti fruitori che presentano per le loro condizioni psico-fisiche precipue necessità.

SEMPLICITA' DELLE PROCEDURE: ACCESSO E CONSENSO

Il giorno in cui il paziente inizia il programma terapeutico fornisce tutti i suoi dati in segreteria.

La persona assistita ha il dovere di informare gli operatori sanitari su tutto ciò che possa risultare utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia ed assistenza.

L'utente ha il diritto di avere informazioni ed indicazioni complete e comprensibili da parte del personale:

- sulla durata ed evoluzione della patologia (laddove sia possibile);
- sulla natura e sugli effetti dei mezzi terapeutici;
- sulle alternative di cura, ove esistano;
- sulla partecipazione all'elaborazione del piano di cura;
- sui riflessi della malattia e delle cure sullo stato e sulla qualità della propria vita.

Ricevuta un'adeguata informazione sanitaria è diritto della persona assistita dare o negare il proprio consenso per le terapie proposte.

Il medico, e ogni altro operatore sanitario, senza il consenso sottoscritto dalla persona assistita, non possono intraprendere alcuna attività di cura/trattamento.

DIRITTI DEL PAZIENTE

Il paziente ha diritto di:

- identificare immediatamente gli operatori che lo hanno in cura;
- avere chiarimenti e spiegazioni esaurienti sugli aspetti di natura assistenziale e, nei limiti delle specifiche competenze professionali, sui trattamenti sanitari prestati dal personale;

- avere riservatezza sul suo stato di salute.

Una volta date tutte le informazioni necessarie il paziente firma il consenso informato al trattamento fisioterapico e il consenso al trattamento dei dati personali e sensibili.

Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente alle disposizioni legislative sulla privacy così come stabilito dal Regolamento UE 2016/679 e dalle disposizioni legislative sulla privacy (D.Lgs. 196/2003).

INFO E ACCOGLIENZA

Aspetto fondamentale della presente Carta dei Servizi è la capacità della Struttura di fornire informazioni ai richiedenti.

L'ufficio di Segreteria ed Accettazione della Struttura svolge le seguenti funzioni:

- informazione;
- accoglienza.

L'ACCETTAZIONE si occupa di fornire in maniera esauriente e puntuale le informazioni di base per l'accesso ai servizi, le modalità, gli orari, la tipologia delle prestazioni erogate ed ogni altra utile informazione.

Particolare attenzione del servizio di accoglienza è riservata al monitoraggio della domanda dei cittadini ed al rilevamento del gradimento dei servizi utili, al fine di mantenere costantemente adeguato il livello qualitativo delle prestazioni erogate.

I risultati di tale attività sono periodicamente monitorati dal Direttore Sanitario (DS) e sono vigilati al fine di trarre gli opportuni e possibili miglioramenti.

ALTRE INFORMAZIONI UTILI

Abbigliamento consigliato: per le prestazioni di terapia fisica non è necessario un particolare abbigliamento.

No, oggetti metallici: per le prestazioni di elettroterapia e di termoterapia è importante non avere oggetti metallici a contatto con il corpo.

Esercizi in palestra: per gli esercizi di rieducazione motoria (kinesiterapia e ginnastica) da effettuarsi in palestra, è indispensabile una tuta o dei pantaloni e dei calzini da ginnastica.

Certificati: per il rilascio di un certificato di frequenza la richiesta deve essere inoltrata presso la segreteria negli orari di ufficio con un preavviso di qualche giorno.

Privacy: in ottemperanza a quanto previsto dalla Legge 675/96 del 31/12/1996 sulla "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali", l'Ambulatorio "Dott. Francesco Paolo Porsia s.r.l." garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza.

Consenso informato: l'Ambulatorio pone il cittadino/utente nelle condizioni di dare un

motivato consenso informato sui modelli che compongono la Scheda Individuale del Paziente (SIP), previa lettura.

Consigli e/o Reclami: l'utenza dell'Ambulatorio può segnalare eventuali reclami o suggerimenti attraverso i moduli posti nel contenitore all'ingresso. Il DS provvederà all'analisi degli stessi ed avvierà tutte le più opportune iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi, mentre le proposte verranno analizzate nel più breve tempo possibile.

Giudizio sulla struttura e valutazione del grado di soddisfazione: il paziente dell'Ambulatorio è invitato dalle Addette all'Accettazione (AA) a leggere attentamente e a compilare il "Questionario di gradimento" a disposizione in Accettazione, affinché si riescano ad ottenere opportuni dati sulle opinioni e sulle valutazioni dei pazienti, o dei loro familiari, in merito alla qualità dei servizi offerti. Le Informazioni e i suggerimenti utili al miglioramento del grado di soddisfazione e di qualità possono essere inoltrati alla struttura anche via e-mail ad uno dei seguenti indirizzi::

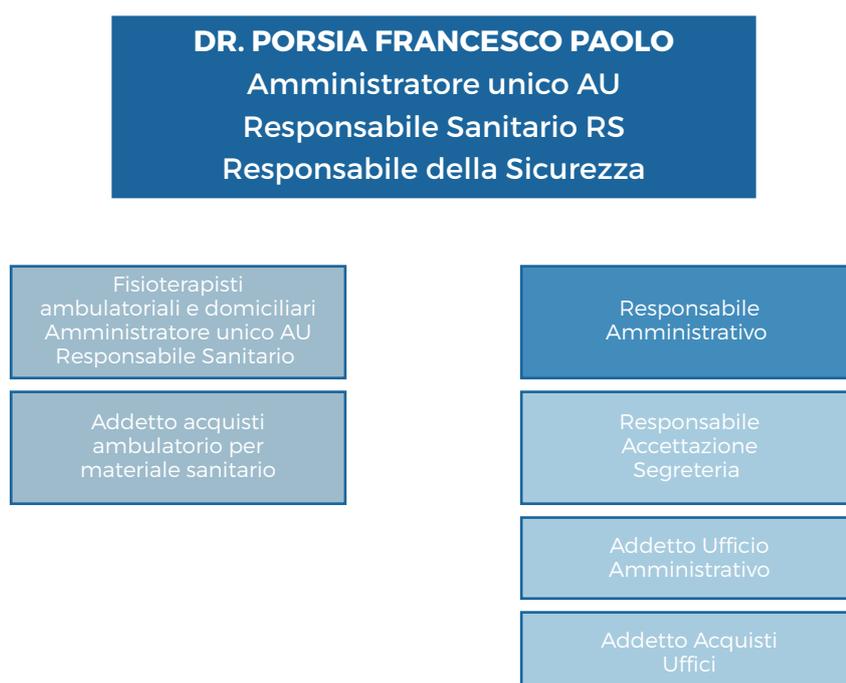
- amministrazione@studioporsia.it
- segreteria@studioporsia.it
- direzione@studioporsia.it

Il DS, periodicamente potrà effettuare: effettuare la:

- la rilevazione statistica sul grado di soddisfazione e gradimento del paziente;
- la rilevazione statistica del miglioramento riscontrato dal paziente relativamente alla propria patologia dal momento in cui inizia la terapia;

la rilevazione statistica dei tempi di risposta ai reclami presentati dai pazienti e/o loro familiari al fine di verificare il rispetto dei tempi standard stabiliti.

ORGANIGRAMMA FUNZIONALE DELL'AMBULATORIO



Tutela e verifica

LE PRINCIPALI CATEGORIE DI CITTADINI ESENTI DA TICKET:

- Soggetti con età minore di 6 anni, il cui reddito del nucleo familiare non superi la somma di Euro 36.151,98;
 - Soggetti con età superiore ai 65 anni, il cui reddito del nucleo familiare non superi la somma di Euro 36.151,98;
 - Titolari di pensione sociale o familiari a carico, con reddito del nucleo familiare non superiore alle seguenti somme::
 - EURO 8.263,00 da solo;URO11.362,05 con coniuge,
 - EURO 11.878,00 con coniuge ed un figlio;
 - EURO 12.395,00 con coniuge e due figli;
 - EURO 12.911,00 con coniuge e tre figli;
 - ... + EURO 516,00 per ogni figlio in più.
 - Titolare di pensione al minimo oltre i 60 anni o familiare a carico, con reddito del nucleo familiare come la precedente categoria;
 - Disoccupato con reddito del nucleo familiare come la precedente categoria;
 - Soggetti in attesa di trapianto;
 - Portatori di neoplasie, dal momento della diagnosi certa;
 - Invalidi di guerra, invalidi di servizio dalla categoria I alla V;
 - Invalidi civili e del lavoro con invalidità superiore ai 2/3;
 - Soggetti affetti dalle patologie previste dal D.M.01.02.1991 limitatamente alle prestazioni relative alle patologie specifiche sul tesserino di esenzione;
 - Donne in stato di gravidanza limitatamente alle prestazioni previste dal Protocollo Diagnostico di cui alla G.U. del 13.04.1995.
- Eventuali modifiche legislative riguardanti le esenzioni subentrate dopo la pubblicazione di questa carta dei servizi, saranno segnalate, immediatamente, all'utente dal personale della segreteria.

CONDIZIONI GENERALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Le condizioni generali di erogazione del servizio sono quelle regolarmente dettate dalle vigenti norme in materia.

Esse si riferiscono in particolare alle seguenti normative:

- Dlgs 229/99 ("decreto di riforma del SSN");
- Linee guida per le attività di riabilitazione del 07/05/1998;
- Atto di indirizzo e coordinamento alle regioni in materia di requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private del 14/01/1997;
- Legge Regionale 28/00 e successive modifiche e integrazioni;
- Linee Guida Regione Basilicata (Bollettino Ufficiale n°670) del 23/03/2004);
- Deliberazione della Giunta Regionale n° 2573/2005 Requisiti per l'accreditamento Istituzionale;

- Deliberazione della Giunta Regionale di Basilicata n° 1598 del 31 ottobre 2006: Approvazione procedimento Amministrativo per l'Accreditamento Istituzionale delle Strutture Sanitarie Pubbliche e Private della Regione Basilicata;
- Manuale di accreditamento delle strutture sanitarie pubbliche e private della Regione Basilicata;
- Delibere varie di modifica dei ticket e delle prestazioni in convenzione.

STANDARD DI QUALITÀ

Costituiscono standard di qualità del servizio di fisiokinesiterapia e di rieducazione funzionale fornito al paziente, i valori attesi dagli indicatori qualitativi e quantitativi relativi a ciascuno dei fattori di qualità.

Tali standard si suddividono in:

- generali, ovvero riferibili al complesso delle prestazioni rese dalla Struttura;
- specifici, ovvero verificabili dal singolo paziente, dai suoi familiari ed accompagnatori, oltre che dai medici di base e dagli specialisti.

RISERVATEZZA

I dati sensibili sono accuratamente custoditi secondo le norme previste dal Garante della privacy.

La Struttura è dotata di una particolare procedura di tutela di detti dati che assicura ogni forma possibile di attenzione.

PRIVACY E DIGNITA'

Le attività riabilitative ed ogni forma di assistenza sono eseguite con la massima attenzione alla privacy dell'utente ed alla sua dignità.

SVANTAGGIO PSICO-FISICO

In sintonia con la Dichiarazione di impegno dell'Organizzazione per le Nazioni Unite, la Struttura si attiene alle disposizioni generali ed in particolare al principio che i portatori di svantaggi psico-fisici "devono godere degli stessi diritti, benefici, doveri ed opportunità dei loro concittadini e ricevere tutto il sostegno necessario ad esprimere il loro pieno potenziale, beneficiando di qualsiasi miglioramento delle condizioni e della qualità della vita risultante dallo sviluppo economico e sociale".

INFORMAZIONE E ASCOLTO DEL PAZIENTE

Al fine di migliorare il nostro servizio vi informiamo che in accettazione sono disponibili i seguenti moduli, che vi preghiamo di utilizzare:

- Modulo per il reclamo/suggerimento
- Questionario di gradimento
- Faccine con smile per misurare il grado di soddisfazione sul servizio offerto.



PORSIA FISIOTERAPIA

INDIRIZZO

Via F.lli Rosselli n 103 -117
75100, Matera

TELEFONO

0835-333792

EMAIL

amministrazione@studioporsia.it
segreteria@studioporsia.it
dottfpporsia@pec.it

SITO WEB

www.fisioterapiaporsia.it