



## CENTRO DI FISIOKINESITERAPIA S.R.L.

### CARTA DEI SERVIZI

#### Centro di fisiokinesiterapia s.r.l.

##### Sede legale:

Via della Liberazione 34, 31055 - Treviso

##### Sedi operative:

- Viale Brigata Marche 2, 31100 - Treviso (Tv)\*
- Via Roma 91/G, 31021 – Mogliano Veneto (Tv)\*
- Via Aquileia 217 - 30017 – Jesolo (Ve)\*
- Via Arma di Cavalleria 7-11 – 30026 Portogruaro (VE)\*\*

Sito Internet: [www.cfkt.it](http://www.cfkt.it)

\*Accreditamento istituzionale DGR Veneto n. 1201 del 14 agosto 2019

\*\* Accreditamento istituzionale DGR Veneto n. 1868 del 10 dicembre 2018



## PRESENTAZIONE

Il Centro di Fisiokinesiterapia s.r.l. (CFKT) è una struttura sanitaria privata, autorizzata e accreditata presso il Servizio Sanitario Nazionale, che opera nel campo della Medicina Fisica e Riabilitazione, nelle sue tre sedi di Jesolo (VE), Treviso (TV) e Mogliano Veneto (TV).

Avviato dalla Sig. Brunetta Davanzo Bortolin a Jesolo nel 1964 e a Treviso nel 1969, il Centro di Fisiokinesiterapia erogava prestazioni in convenzione già prima della riforma sanitaria, con le diverse ex Casse Mutue di categoria (Inam, Enpas, Commercianti, Artigiani, Coltivatori diretti, ecc..) avvalendosi al tempo, prevalentemente, della collaborazione di personale non vedente diplomato presso l'Istituto Nicolodi di Firenze, motivo per cui ancora oggi la sede di Treviso è meglio conosciuta come "L'istituto dei Ciechi".

Dal 2000 in poi CFKT ha avviato a Mogliano Veneto una nuova struttura costituita da un Poliambulatorio, un ambulatorio di Medicina dello Sport ed Ambulatorio di Medicina Fisica e Riabilitazione, poi accreditato in questa ultima branca dal 2013.

Da sempre la **mission di CFKT** ha un unico grande obiettivo: la **centralità del Paziente**, della sua salute e dei suoi diritti. Da oltre cinquant'anni infatti, CFKT continua ad offrire i propri servizi con questo spirito, professionalità e attenzione verso i propri Pazienti, **avvalendosi dall'anno 2007 di un sistema di gestione della qualità dei servizi certificato ISO 9001. Inoltre, da marzo 2016 la società si è anche dotata di un modello di organizzazione secondo il D.lgs. 231/01 per la minimizzazione dei rischi relativi ai reati presupposto definiti dalla legge stessa.**

Tutto ciò, unito ad un costante aggiornamento delle competenze di tutti gli operatori e delle tecnologie e strumentazioni mediche utilizzate, ha contribuito a fare di CFKT un punto di riferimento di primaria importanza sia per i Cittadini che per le Aziende Sanitarie Locali del territorio, con cui opera in sinergia partecipando attivamente ai loro Dipartimenti funzionali di Riabilitazione, con l'adozione anche di specifici PDTA Aziendali.

A partire dal 2018, il Centro di Fisiokinesiterapia in accordo con l'Azienda ULSS4 Veneto Orientale ha intrapreso un progetto di trasferimento parziale dell'attività anche nel territorio portogruarese, privo di strutture private accreditate nella branca di Medicina Fisica e Riabilitazione, favorendo così una migliore fruibilità del servizio da parte dei Cittadini.

## PERCHE' UNA CARTA DEI SERVIZI?

Questa Carta dei Servizi rappresenta una mappa dettagliata e continuamente aggiornata dei servizi offerti e dei percorsi maggiormente idonei ad accedervi e indica le modalità attraverso le quali l'utente può segnalare eventuali disservizi o formulare suggerimenti finalizzati al miglior funzionamento delle strutture sanitarie stesse per corrispondere al meglio ai **reali bisogni in termini di salute del territorio**. Essa intende, inoltre, essere uno strumento rivolto alla tutela dei diritti degli utenti, specificatamente indirizzato alla realizzazione del **diritto di ciascuno alla salute**. Lo sforzo organizzativo di **CENTRO DI FISIOKINESITERAPIA** per la realizzazione della Carta dei Servizi è stato teso a individuare strumenti e programmi per garantire uno standard di servizio sanitario qualitativamente elevato e omogeneo.



## NORMATIVE DI RIFERIMENTO

La Carta dei Servizi, strumento di tutela dei cittadini che vi trovano le informazioni utili per un utilizzo agevole dei servizi sanitari, deve avvenire nel rispetto delle normative di riferimento:

1. Legge 7 agosto 1990. n°241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”
2. Dpcm del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici”;
3. Dpcm dell’11 ottobre 1994, “Principi per l’istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”;
4. “Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi” decreto legge del 12 maggio 1995 n. 16 convertito in legge l’11 luglio 1995 n. 27;
5. Dpcm del 19 maggio 1995 “Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi”;
6. “Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale” linee guida del 1 agosto 1995 supplemento ord. della Gazzetta Ufficiale n. 108;
7. “Adozione della Carta dei Servizi Sanitari” Circolare del Ministero della Sanità prot. N 100/ Scps/21.128 del 30 settembre 1995[DR1].

## PRINCIPI ETICI GENERALI (estratto dal Codice Etico del Centro di fisiokinesiterapia s.r.l)

### 1. Legalità

Il rispetto del principio di legalità è un dovere etico e morale inderogabile per CFKT e per tutti i suoi operatori che sono tenuti ad agire secondo la legge e devono essere, altresì, a conoscenza delle implicazioni che le loro attività professionali possono avere a livello normativo.

Tale principio vale anche per i consulenti, fornitori, clienti e per chiunque abbia rapporti con CFKT.

CFKT si impegna a non intraprendere o proseguire alcun rapporto con altre Aziende, gruppi, Associazioni e/o singoli che perseguono finalità illecite, in evidente contrasto con le disposizioni di legge vigenti e i principi contenuti in tale Codice.

### 2. Centralità della persona

Nello svolgimento delle proprie attività CFKT si fa garante della tutela dei diritti fondamentali ed inviolabili dei propri utenti e dei propri dipendenti/collaboratori.

CFKT si impegna a garantire **il diritto alla salute**, l’integrità psico-fisica e morale dei propri utenti e condizioni di assistenza rispettose del **diritto alla riservatezza e dignità** degli stessi.

Agli utenti deve essere assicurato **il diritto alla continuità** quantitativa, qualitativa e alla regolarità dei servizi.

L’utente ha **diritto di scegliere** liberamente e al di fuori di ogni costrizione morale e materiale (autodeterminazione), se fruire delle prestazioni offerte dal Centro di Fisiokinesiterapia, nei limiti dei requisiti strutturali, tecnologici e di competenza tecnico - professionale che questo può mettere a disposizione.

All’utente deve essere riconosciuto, nella forma e nella sostanza, **il diritto di partecipazione** alle attività del Centro, di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni personali che lo riguardano e di proporre suggerimenti per migliorare i servizi erogati da CFKT.

CFKT si impegna a valorizzare le proprie **risorse umane**, a rispettare le **pari opportunità** e a promuovere iniziative volte all’**ascolto** attivo dei propri utenti e dipendenti in un’ottica di apertura al continuo miglioramento dei propri servizi.



### 3. Imparzialità ed eguaglianza

Nell'erogazione dei propri servizi a favore degli utenti, il Centro di Fisiokinesiterapia si ispira a criteri di imparzialità, giustizia ed eguaglianza. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio viene compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica: il trattamento sanitario deve essere garantito in misura paritaria a tutti gli utenti.

Al fine di garantire la piena tutela di tali diritti CFKT si impegna a predisporre tutti gli strumenti necessari all'abbattimento delle barriere culturali, linguistiche e generazionali nell'erogazione dei propri servizi.

### 4. Onestà

I dipendenti e collaboratori di CFKT sono chiamati a svolgere le loro attività professionali in maniera sincera, leale e trasparente, nel pieno rispetto delle leggi vigenti, del presente Codice Etico e dei regolamenti interni.

CFKT si impegna a non disattendere i leciti diritti dei suoi utenti, operatori e collaboratori, ancorché a fronte di condizioni di ignoranza o incapacità da parte degli stessi.

### 5. Riservatezza

Dipendenti, operatori e i collaboratori di CFKT sono chiamati a non attuare comportamenti che possano essere lesivi della riservatezza dei propri utenti e della loro dignità. Tutte le informazioni necessarie allo svolgimento dei servizi di CFKT sono trattate dall'Azienda in conformità a quanto previsto dal GDPR UE 2016/679. Il trattamento dei dati personali e di salute dell'utente deve avvenire nel pieno rispetto dei principi di necessità, non eccedenza e sicurezza.

CFKT si impegna a predisporre tutti gli strumenti necessari a garantire il rispetto di tali principi, e a garantire la piena conformità delle attività svolte alle principali disposizioni normative in materia.

### 6. Efficacia ed efficienza

L'organizzazione del Centro, in tutte le sue fasi operative, è finalizzata a conseguire la maggiore funzionalità possibile in relazione alle esigenze degli utenti e ad adoperarsi affinché le prestazioni rese abbiano la maggior efficacia possibile.

CFKT si impegna a monitorare e valutare regolarmente le proprie attività, individuando le leve sulle quali agire al fine di consentire il miglioramento continuo dei servizi.

CFKT si impegna altresì a predisporre gli strumenti per il monitoraggio della qualità erogata e percepita.

### 7. Trasparenza

CFKT si impegna a garantire la piena trasparenza interna ed esterna del suo operato.

Tutte le azioni e le operazioni dell'ente sono supportate da registrazioni adeguate che rendano possibile la verifica dei processi di decisione (prescrizione), autorizzazione e di svolgimento.

Ciascuna operazione è sostenuta da un adeguato supporto documentale, che possa rendere possibile, in ogni momento, l'effettuazione di controlli che ne attestino le caratteristiche e le motivazioni ed individuino chi ha autorizzato, effettuato, registrato o verificato l'operazione stessa.

### 8. Sicurezza

Le prestazioni di CFKT sono fornite in ambienti **salubri** e **sicuri**, per l'utenza e per chi vi lavora, in conformità a quanto previsto dalle principali disposizioni normative in materia.



CFKT effettua la valutazione dei rischi derivanti dall'esercizio delle proprie attività e si attiva per minimizzare l'accadimento degli stessi.



## INFORMAZIONI GENERALI

- **Sede di Treviso: ambulatorio di medicina fisica e riabilitazione**

**Direttore Sanitario:** Dott. Alessandra Vian (Medico Chirurgo specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione)

**Direzione Generale:** Ing. Giorgio Piovesan

**Resp. Amministrazione:** Sig.ra Maria Rita Ferrabò

**Orari Segreteria:** dalle 8.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì

**Orari di apertura dei reparti di fisioterapia:** dal lunedì al venerdì dalle 7.00 alle 20.00

**Contatti:** Tel. 0422 303335 / Fax 0422 319000 / E-mail: [infotreviso@cfkt.it](mailto:infotreviso@cfkt.it)

### Prestazioni sanitarie erogate presso la sede di Treviso:

#### MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

- Visite fisiatriche (prime visite e visite di controllo)
- Prestazioni riabilitative *manu medica*:
- Infiltrazioni
- Artrocentesi
- Mesoterapia\*
- Agopuntura antalgica\*
- Onde d'urto radiali\*

Le prestazioni di MFer erogabili presso i reparti di fisioterapia sono le seguenti:

- a) Terapie manuali:
  - Terapia occupazionale
  - Esercizi respiratori
  - Rieducazione funzionale semplice e complessa
  - Esercizi posturali propriocettivi (singoli e di gruppo)
  - Risoluzione manuale di aderenze articolari
  - Rieducazione motoria di gruppo
  - Training deambulatorio del passo
  - Ortesi statica
  - Riabilitazione del pavimento pelvico
  - Ginnastica posturale e back school\*
  - Applicazione tape\*
  - Bendaggio elastocompressivo multistrato\*
  - Trattamento miofasciale\*
  - Pilates clinico\*
- b) Terapie fisiche:
  - Elettrostimolazione mano e viso
  - Elettrostimolazione altri distretti
  - Irradiazione infrarossa
  - Magnetoterapia
  - Elettrostimolazione biofeedback\*
  - Elettroterapia antalgica TENS\*
  - Elettroterapia antalgica galvanica\*
  - Elettroterapia antalgica diadinamica\*
  - Elettroterapia antalgica interferenziale\*
  - Ultrasuonoterapia a testina mobile/fissa\*
  - Ultrasuonoterapia ad immersione\*
  - Laserterapia antalgica a scansione e manipolo\*
  - Ionoforesi con farmaco\*
  - Diatermia radar\*
  - Tecarterapia\*
  - Laser Hilt\*
  - Paraffinoterapia\*



- c) Massoterapia:
- Massoterapia per drenaggio linfatico
  - Massoterapia distrettuale\*

(\*)Prestazione erogabile esclusivamente in regime privato.

**Si precisa che le prestazioni in convenzione con il S.S.R. possono essere erogate anche in regime privato.**



- **Sede di Jesolo (VE): ambulatorio di medicina fisica e riabilitazione**

**Direttore Sanitario:** Dott. Paolo Bortolotto (Medico Chirurgo specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione)

**Direzione Generale:** Ing. Giorgio Piovesan

**Resp. Amministrazione:** Sig.ra Maria Rita Ferrabò (sede di Treviso)

**Orari Segreteria:** dalle 8.00 alle 18.00 dal lunedì al giovedì; il venerdì dalle 8.00 alle 16.00

**Orari di apertura dei reparti di fisioterapia:** dal lunedì al venerdì 7.00-20.00

**Contatti:** Tel. 0421 972226 / Fax 0421 377882 / E-mail: [infojesolo@cfkt.it](mailto:infojesolo@cfkt.it)

### **Prestazioni sanitarie erogate presso la sede di Jesolo:**

#### MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

- Visite fisiatriche (prime visite e visite di controllo)
- Prestazioni riabilitative *manu medica*:
- Infiltrazioni
- Artrocentesi

Le prestazioni di MFeR erogabili presso i reparti di fisioterapia sono le seguenti:

- a) Terapie manuali:
  - Terapia occupazionale
  - Esercizi respiratori
  - Rieducazione funzionale semplice e complessa
  - Esercizi posturali propriocettivi (singoli e di gruppo)
  - Risoluzione manuale di aderenze articolari
  - Rieducazione motoria di gruppo
  - Training deambulatorio del passo
  - Ginnastica posturale e back school\*
  - Applicazione tape\*
  - Trattamento miofasciale\*
  - Pilates clinico\*
- b) Terapie fisiche:
  - Elettrostimolazione mano e viso
  - Elettrostimolazione altri distretti
  - Irradiazione infrarossa
  - Magnetoterapia
  - Elettrostimolazione biofeedback\*
  - Elettroterapia antalgica TENS\*
  - Elettroterapia antalgica galvanica\*
  - Elettroterapia antalgica diadinamica\*
  - Elettroterapia antalgica interferenziale\*
  - Ultrasuonoterapia a testina mobile/fissa\*
  - Ultrasuonoterapia ad immersione\*
  - Laserterapia antalgica a scansione e manipolo\*
  - Ionoforesi con farmaco\*
  - Diatermia radar\*
  - Tecarterapia\*
  - Paraffinoterapia\*
- c) Massoterapia:
  - Massoterapia per drenaggio linfatico
  - Massoterapia distrettuale\*

(\*)Prestazione erogabile esclusivamente in regime privato.

**Si precisa che le prestazioni in convenzione con il S.S.R. possono essere erogate anche in regime privato.**





- **Sede di Mogliano Veneto (TV) – Unimedica Medicina Specialistica e Riabilitazione: medicina fisica e riabilitazione, poliambulatorio**

**Direttore Sanitario:** Dott. Alessandra Vian (Medico Chirurgo specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione)

**Direzione Generale:** Ing. Giorgio Piovesan

**Resp. Amministrazione:** Sig.ra Maria Rita Ferrabò (sede di Treviso)

**Orari Segreteria:** Per informazioni e prenotazioni sia allo sportello che telefoniche:  
dalle 8.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì

**Orari di apertura dei reparti di terapia:** dal lunedì al venerdì 7.00-20.00

**Contatti:** Tel. 041 5906955/ Fax 041 5935546 / E-mail: [unimedica@cfkt.it](mailto:unimedica@cfkt.it)

### **Prestazioni sanitarie erogate presso la sede di Mogliano Veneto:**

#### MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

- Visite fisiatriche (prime visite e visite di controllo)
- Prestazioni riabilitative *manu medica*:
- Infiltrazioni
- Manipolazioni vertebrali e periferiche
- Artrocentesi
- Mesoterapia\*
- Agopuntura antalgica\*

Le prestazioni di MFeR erogabili sono le seguenti:

- a) Terapie manuali:
  - Terapia occupazionale
  - Esercizi respiratori
  - Rieducazione funzionale semplice e complessa
  - Esercizi posturali propriocettivi (singoli e di gruppo)
  - Risoluzione manuale di aderenze articolari
  - Rieducazione motoria di gruppo
  - Training deambulatorio del passo
  - Trattamento miofasciale \*
  - Applicazione tape\*
- b) Terapie fisiche:
  - Elettrostimolazione mano e viso
  - Elettrostimolazione altri distretti
  - Magnetoterapia
  - Irradiazione infrarossa
  - Elettroterapia antalgica TENS\*
  - Elettroterapia antalgica galvanica\*
  - Elettroterapia antalgica diadinamica\*
  - Elettroterapia antalgica interferenziale\*
  - Ultrasuonoterapia a testina mobile/fissa\*
  - Ultrasuonoterapia ad immersione\*
  - Laserterapia antalgica a scansione e manipolo\*
  - Ionoforesi con farmaco\*
  - Diatermia radar\*
  - Onde d'urto radiali\*
  - Tecarterapia \*
- c) Massoterapia:
  - Massoterapia distrettuale\*
  - Massoterapia per drenaggio linfatico



(\*)Prestazione erogabile esclusivamente in regime privato.

**Si precisa che le prestazioni in convenzione con il S.S.R. possono essere erogate anche in regime privato.**

**POLIAMBULATORIO – visite mediche e/o prestazioni sanitarie esclusivamente in regime privato in:**

- Cardiologia
- Dermatologia
- Medicina dello sport
- Oculistica/Oftalmologia
- Urologia
- Medicina dello Sport di primo livello
- Psicologia
- Scienza dell'alimentazione



- **Sede di Portogruaro (VE): medicina fisica e riabilitazione, poliambulatorio**

**Direttore Sanitario:** Dott. Stefano Armani (Medico Chirurgo specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione)

**Direzione Generale:** Ing. Giorgio Piovesan

**Resp. Amministrazione:** Sig.ra MariaRita Ferrabò (sede di Treviso)

**Contatti:** Tel. / Fax / 0422303335 Email: direzione@cfkt.it

**Prestazioni sanitarie erogate presso la sede di Portogruaro:**

MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

- Visite fisiatriche (prime visite e visite di controllo)
- Prestazioni riabilitative *manu medica*:
- Infiltrazioni
- Artrocentesi
- Onde d'urto radiali\*

Le prestazioni di MFeR erogabili presso i reparti di fisioterapia sono le seguenti:

- a) Terapie manuali:
  - Terapia occupazionale
  - Esercizi respiratori
  - Rieducazione funzionale semplice e complessa
  - Esercizi posturali propriocettivi (singoli e di gruppo)
  - Risoluzione manuale di aderenze articolari
  - Rieducazione motoria di gruppo
  - Training deambulatorio del passo
  - Ginnastica posturale e back school\*
  - Applicazione tape\*
- b) Terapie fisiche:
  - Elettrostimolazione mano e viso
  - Elettrostimolazione altri distretti
  - Elettroterapia antalgica TENS\*
  - Elettroterapia antalgica galvanica\*
  - Elettroterapia antalgica diadinamica\*
  - Elettroterapia antalgica interferenziale\*
  - Magnetoterapia
  - Ultrasuonoterapia a testina mobile/fissa\*
  - Ultrasuonoterapia ad immersione\*
  - Laserterapia antalgica a scansione e manipolo\*
  - Irradiazione infrarossa
  - Ionoforesi con farmaco\*
  - Diatermia radar\*
  - Tecarterapia\*
- c) Massoterapia:
  - Massoterapia distrettuale\*
  - Massoterapia per drenaggio linfatico

(\*)Prestazione erogabile esclusivamente in regime privato.

**Si precisa che le prestazioni in convenzione con il S.S.R. possono essere erogate anche in regime privato.**



## ITER DELLE PRESTAZIONI DI MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

### VISITE DI MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

Le prenotazioni di visita fisiatrica possono essere effettuate allo sportello oppure telefonicamente; la prenotazione in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale viene effettuata solo se in possesso della regolare impegnativa e della tessera sanitaria dell'assistito.

La legge regionale DGR n. 600/2007 e la legge regionale n. 30/2016 prevedono che il Medico prescrittore indichi sulla ricetta una tra le classi di priorità della prestazione, qui di seguito elencate:

**U – Urgente:** eseguibile solo al pronto soccorso

**B – Breve:** da eseguire entro 10 gg

**D – Differita:** da eseguire entro 30 gg

**P – Programmabile:** da eseguire entro 60/90 gg, secondo le indicazioni del Medico prescrittore.

Nel giorno concordato, l'Utente si deve presentare in Segreteria per l'espletamento delle operazioni di accettazione. Si prega di giungere presso la nostra struttura almeno 15 minuti prima dell'orario fissato per la visita. Il ticket sanitario deve essere versato esclusivamente presso la segreteria del Centro, al momento dell'accettazione. I pagamenti possono essere effettuati anche mediante **Bancomat, BancoPosta e carta di credito**.

Si informano i gentili utenti che con l'art. 4 della Legge n. 126 del 16/9/2021 è stato modificato l'art. 2 – bis "Misure concernenti gli accessi nelle strutture sanitarie e socio-sanitarie" della Legge di conversione n.

87 del 17/6/2021: in base a tali disposizioni, in vigore dal 18/09/2021, è stato esteso e consentito agli accompagnatori dei pazienti non affetti da COVID-19, muniti di Green Pass, di permanere nelle sale di attesa dei poliambulatori specialistici.

Pertanto, gli accompagnatori possono entrare nelle nostre strutture solo se muniti di Green Pass.

Per quanto riguarda i pazienti che eseguono le prestazioni sanitarie all'interno di strutture sanitarie private di specialistica ambulatoriale NON è richiesto il Green Pass.

### Il paziente dovrà portare con sé, per essere sottoposto alla visita:

- Impegnativa S.S.R. (dematerializzata oppure su ricettario del S.S.R.);
- Tessera Sanitaria e documento di Identità valido (documento d'identità dell'accompagnatore del paziente minorenne e/o incapace d'intendere e di volere);
- Documentazione sanitaria ed esami precedenti;
- Lettere di dimissioni di eventuali ricoveri in reparti medici e/o chirurgici.

### PRENOTAZIONE DELLE TERAPIE

Dopo l'erogazione della visita fisiatrica, la Segreteria è a disposizione per la prenotazione delle terapie prescritte, fornendo all'Utente le informazioni necessarie (tempistiche, tariffe, durata delle prestazioni, ubicazione dei diversi ambulatori e reparti, etc.)

Il centralino telefonico è in funzione negli orari di apertura della Segreteria per informazioni e prenotazioni di visite. In alcune fasce orarie, caratterizzate da intenso traffico telefonico, il Paziente potrebbe essere collocato in attesa, con l'impegno da parte degli operatori di rispondere nel minor tempo tecnico possibile.

### TEMPI DI ATTESA

Tutte le prestazioni convenzionate erogate fanno parte dell'offerta complessiva delle Aziende Ulss n. 2 Marca Trevigiana e Ulss n. 4 Veneto Orientale, le quali provvedono al monitoraggio costante dei tempi d'attesa per conformarli a quanto previsto dalla normativa regionale vigente.



## PRIVACY – TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

Al momento dell'accettazione, il paziente viene informato, ai sensi del D.lgs. 30/06/2003 n. 196 e del Regolamento UE n. 2016/679, circa il trattamento dei suoi dati sensibili sanitari. I dati relativi ai pazienti sono conservati secondo le normative vigenti e tenuti scrupolosamente sotto il vincolo del segreto professionale e del diritto alla privacy. A maggiore tutela e garanzia, il paziente verrà chiamato con il numero assegnatogli dall'Ufficio Accettazione.

## CONVENZIONI PRIVATE

Centro di Fisiokinesiterapia ha stipulato con Associazioni, Assicurazioni Private e Fondi di Previdenza delle convenzioni che consentono l'applicazione di tariffari concordati ai Pazienti che usufruiscono di tali organizzazioni. Di particolare rilevanza è la collaborazione della nostra Struttura con l'INAIL per l'erogazione delle prestazioni di medicina fisica e riabilitazione agli infortunati sul lavoro in inabilità temporanea assoluta.

Per ottenere un elenco aggiornato delle Assicurazioni e per avere ulteriori informazioni, il nostro personale di Segreteria è a completa disposizione.

## STANDARD DI QUALITA'

Centro di Fisiokinesiterapia, per quanto sopra esposto, si impegna a fornire un servizio conforme in tutti i suoi aspetti in relazione a:

- Informazione
- Trasparenza
- Progetti di miglioramento
- Tutela degli utenti
- Pubblicizzazione della Carta dei Servizi

In base a tali standard, Centro di Fisiokinesiterapia si impegna a realizzare un costante miglioramento dei propri servizi al fine di garantire sempre al cittadino il massimo livello di prestazione.

## VERIFICA E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'

**La struttura ha individuato i propri standard di qualità e adotta degli strumenti operativi per la verifica degli stessi e per il loro continuo miglioramento. Vengono di seguito forniti alcuni strumenti generali:**

- Potenziamento ed adeguamento dei Servizi di Accettazione e Prenotazione
- Verifica delle liste di attesa
- Diffusione della Carta dei Servizi
- Verifica e valutazione delle schede di gradimento dei servizi
- Verifica del rispetto delle norme

## INFORMAZIONE

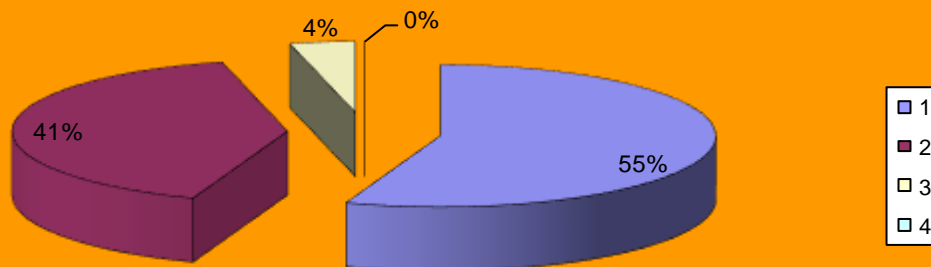
Centro di Fisiokinesiterapia garantisce con la propria organizzazione la massima informazione e professionalità nei confronti del cittadino al fine di perseguire il più alto livello di qualità. Infatti la verifica del livello di qualità viene monitorata periodicamente attraverso la realizzazione e la valutazione dei risultati che emergono dall'analisi del questionario "indice di gradimento".

I risultati del suddetto questionario, aggiornati all'ultima indagine, vengono qui di seguito brevemente indicati:



## RACCOLTA SUGGERIMENTI E OSSERVAZIONI

## VALUTAZIONE DEL SERVIZIO



Livello di soddisfazione: 1 = molto 2 = abbastanza 3 = poco 4 = per niente

Dati aggregati riferiti a giudizi espressi in merito a tempi d'attesa, pulizia locali, professionalità del personale medico, tecnico e di segreteria. Rilevazione 1° semestre 2018.

Il **96%** dei nostri pazienti, se bisognevole di ulteriori accertamenti diagnostici, si rivolgerebbe di nuovo alla nostra struttura.

La misurazione e il controllo della soddisfazione dell'Utente passa attraverso il monitoraggio delle informazioni relative alle impressioni che il Paziente ha avuto riguardo al servizio ricevuto da Centro di Fisiokinesiterapia. Conoscere il livello di soddisfazione dell'Utente è molto importante perché permette di instaurare un rapporto di collaborazione e di fiducia reciproca che è strategicamente fondamentale nel lungo termine. La responsabilità della gestione degli strumenti relativi alla misurazione e al monitoraggio della soddisfazione del Cliente è assegnata alla Direzione Aziendale. La valutazione della soddisfazione del Cliente viene eseguita, per esempio, attraverso i seguenti strumenti:

- questionario sulla soddisfazione dei Clienti/Pazienti;

Obiettivo del questionario che il Medico, il Fisioterapista o l'Addetto alla Segreteria consegna al Paziente è quello di conoscere l'opinione dei Pazienti sulla qualità dei servizi (accoglienza della struttura, privacy, servizio di prenotazione, ecc.) forniti da Centro di Fisiokinesiterapia. Periodicamente (almeno semestralmente) i questionari compilati dai Pazienti sono analizzati dalla Direzione Aziendale al fine di trarre delle indicazioni operative per migliorare il servizio, grazie anche ai possibili suggerimenti che il Paziente può inserire nel questionario.

**I questionari di soddisfazione degli utenti non sono stati consegnati nel 2020 a causa delle restrizioni comportamentali (distanziamento sociale, permanenza limitata in struttura) per l'emergenza COVID-19, per limitare lo scambio di materiale cartaceo, possibile veicolo di contagio del virus.**

**La Direzione sta valutando le modalità di introduzione di un questionario di soddisfazione dell'utenza compilabile dal personale CFKT oppure dagli utenti online.**

Altra modalità di misurazione e monitoraggio della soddisfazione del Cliente è costituita dalla gestione dei reclami pervenuti da parte dei Pazienti.

- analisi dei reclami



## SERVIZIO SEGNALAZIONE RECLAMI

Il Paziente, il Suo medico curante, oltre che i Suoi familiari e accompagnatori, possono presentare reclamo o segnalazioni, verbalmente o per iscritto, inviando lettera, fax, e-mail.

Il personale addetto è a disposizione dei Pazienti e dei loro accompagnatori durante tutto l'orario di servizio ed è stato istruito per:

- ricevere segnalazioni e reclami
- individuare i referenti per i servizi interessati alle segnalazioni o ai reclami
- trasmettere le diverse segnalazioni, sia verbali che scritte, alla Direzione Sanitaria e/o Amministrativa.

Ogni reclamo, segnalazione e/o suggerimento verrà registrato su un apposito modulo; quanto segnalato sarà oggetto di analisi con conseguente attivazione di una specifica istruttoria.

Le risposte sull'esito della pratica stessa saranno fornite senza intermediari al diretto interessato, telefonicamente, o con lettera che verrà inviata all'interessato entro un massimo di 30 giorni, e comunque entro i tempi previsti dalle vigenti disposizioni in materia. Viene garantito il più stretto riserbo sull'identità del proponente.

**Le segnalazioni anonime vengono ugualmente prese in considerazione, se ritenute utili per il miglioramento del servizio.**

La revisione quantitativa e qualitativa dei casi assicura il ritorno delle informazioni ai professionisti coinvolti e favorisce la discussione con il personale, nell'ottica del miglioramento continuo della qualità.

## TRASPARENZA

Centro di Fisiokinesiterapia garantisce la visibilità del proprio operato mettendo a disposizione dei cittadini ogni informazione relativa alla tipologia degli esami, come e dove vengono effettuati e le tariffe applicate ai soggetti privati e a quelli che usufruiscono del S.S.N.

## INFORMAZIONE SANITARIA E CONSENSO INFORMATO

E' garantita ai pazienti la possibilità di accedere allo staff medico per discutere la diagnosi le indicazioni e la tipologia di terapie. I medici e gli operatori sanitari devono garantire un'informazione chiara, semplice, essenziale, completa e comprensibile.

L'utente ha il dovere di informare i medici e gli altri operatori su tutto quanto è utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi e assistenza.

L'utente ha diritto ad avere informazioni e indicazioni complete e comprensibili da parte del personale medico al fine di poter rilasciare un valido consenso all'esecuzione delle terapie.

Ricevuta un'adeguata informazione sanitaria, è diritto dell'utente dare o negare il proprio consenso. L'eventuale consenso viene acquisito in forma scritta su specifica modulistica che viene poi conservata ed archiviata nel rispetto della normativa vigente.

Il medico, senza il consenso sottoscritto dalla persona assistita, non può intraprendere alcuna attività, eccetto nei casi previsti dalla legge: nelle situazioni di necessità ed urgenza e quando l'utente, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in imminente pericolo di vita.

## COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

La struttura è a disposizione dei medici curanti per qualsiasi chiarimento o approfondimento in merito ai Pazienti che si sono rivolti ai suoi servizi; i medici di medicina generale, gli specialisti o gli stessi Pazienti possono rivolgersi ai sanitari direttamente, telefonicamente o tramite posta elettronica.

La struttura mette a disposizione dei Pazienti una carta dei servizi, aggiornata periodicamente, contenente informazioni relative ai servizi erogati, modalità operative e diritti dei Pazienti.



La segnaletica multilingue e gli opuscoli informativi per i Pazienti completano le modalità di informazione e comunicazione con il Paziente. Pieghevoli, opuscoli, fogli informativi, garantiscono informazioni complete e mirate ad un sempre maggior coinvolgimento consapevole del Paziente nel suo percorso diagnostico.

### ASSISTENZA SPECIALISTICA PRIVATA

#### PRESTAZIONI E SERVIZI A PAGAMENTO

Per ottenere una qualsiasi prestazione sanitaria è necessaria la richiesta di un Medico Specialista, non necessariamente appartenente al S.S.N. Nella presente Carta dei Servizi sono elencati i servizi disponibili a pagamento.

### ASSISTENZA SANITARIA AGLI STRANIERI

Tutti gli stranieri non appartenenti all'Unione Europea presenti in Italia con regolare permesso di soggiorno per lavoro, motivi familiari, asilo politico o umanitario, attesa di adozione, affidamento, acquisto della Cittadinanza, hanno l'obbligo di iscriversi al Servizio Sanitario Nazionale. Con l'iscrizione si acquisiscono gli stessi diritti e doveri di assistenza riconosciuti ai cittadini italiani, l'utilizzo dei servizi erogati è garantita anche ai familiari a carico regolarmente soggiornanti. L'iscrizione si effettua presso le Asl di residenza o di dimora e per iscriversi sono sufficienti il permesso di soggiorno, il codice fiscale e il certificato di residenza. Gli stranieri temporaneamente presenti sul territorio (STP), anche in mancanza di un valido permesso di soggiorno, possono usufruire dei servizi erogati in convenzione purché la richiesta del medico contenuta nell'impegnativa abbia i caratteri della necessità ed urgenza. Al fine di facilitare l'accesso in struttura degli stranieri sono disponibili le avvertenze generali di organizzazione in lingua inglese, francese e tedesca

### SERVIZIO INFORMATICO E ARCHIVIAZIONE

Garantisce la pianificazione e l'organizzazione del lavoro in ogni sezione, la stampa dei referti e di ogni tipo di statistica, la gestione amministrativa e contabile. I dati relativi ai pazienti vengono conservati secondo le normative vigenti e scrupolosamente tenuti sotto il più rigoroso vincolo del segreto professionale e del diritto alla privacy, secondo quanto previsto anche dal Regolamento UE n. 2016/679 per la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Ciascun utente verrà informato sulle modalità di trattamento dei dati personali e ne rilascerà debita dichiarazione.

### TUTELA DEGLI UTENTI

Per misurare il livello di soddisfazione, sono resi disponibili agli utenti specifici questionari, dove è possibile esprimere il proprio giudizio rispondendo ad una serie di domande sul servizio. Ciò consentirà di ottenere in forma anonima le valutazioni sulla qualità del servizio offerto ed eventuali suggerimenti al miglioramento dello stesso. Il referente per eventuali reclami è la Direzione Sanitaria, che si impegna nella risoluzione di eventuali disservizi nei tempi tecnici strettamente necessari.

### DIRITTO AD UN TRATTAMENTO CORRETTO DEI DATI PERSONALI

Il cittadino-utente ha diritto che:

- ad acconsentire o meno a fornire il consenso al trattamento dei dati sensibili che lo riguardano.
- al rispetto della semplificazione amministrativa ed all'accesso alla documentazione che lo riguarda
- a presentare autocertificazioni e dichiarazioni sostitutive, secondo la normativa vigente.

A tale scopo Centro di Fisiokinesiterapia ha adottato la normativa sulla privacy (GDPR Regolamento UE n. 2016/679) come impegno condiviso da tutta l'Azienda garantendo la Sua riservatezza effettuando delle scelte organizzative di carattere sostanziale, con conseguente impegno in termini di risorse e formazione.





Affinché lo sforzo di attuazione della normativa privacy sia tangibile e proficuo per l'intera utenza gli operatori sono soggetti ad un processo di formazione continuo e programmato.

L'Azienda vigila affinché i propri addetti, nell'adempimento dei propri compiti, utilizzino i dati e le informazioni relativi alla salute degli utenti con strumenti sia informatici che cartacei, idonei a garantire la sicurezza dei dati personali trattati. L'interessato cui si riferiscono i dati personali ha la possibilità di esercitare, eventualmente anche a mezzo delega o procura scritta rilasciata a persone fisiche od Associazioni, i seguenti diritti:

- Conoscere l'esistenza di trattamenti di dati che lo riguardano
- Ottenere la conferma dell'esistenza o meno, agli atti dell'Azienda, di dati che lo riguardano
- Ottenere la cancellazione dei dati, sempre che non esistano obblighi di conservazione
- Ottenere la rettifica o l'aggiornamento dei dati opporsi in tutto o in parte, per motivi legittimi, al trattamento dei dati che lo riguardano.

## PREVENZIONE E PROTEZIONE

L'ufficio di coordinamento Prevenzione e Protezione (SPP), ha lo scopo di istituzionalizzare e implementare un sistema di prevenzione integrato per l'individuazione, la valutazione, la riduzione e il controllo dei fattori di rischio aziendali.

Il sistema di prevenzione è funzionale a migliorare la sicurezza e la qualità della vita dei lavoratori e degli utenti, dei visitatori e del personale delle ditte appaltatrici. Cura la programmazione e la gestione dei programmi annuali d'aggiornamento del personale aziendale così come previsto D.lgs. 81/2008.

## CODICE ETICO

Centro di Fisiokinesiterapia è consapevole dell'importanza di dotarsi di un modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.lgs. 231/2001, idoneo a prevenire la commissione di comportamenti illeciti da parte dei soggetti che, nella Società, esercitano i poteri di rappresentanza, gestione e direzione, di coloro che, nella stessa, rivestono posizioni apicali, dei dipendenti (anche con qualifica dirigenziale) e dei collaboratori sottoposti a direzione o vigilanza degli apicali stessi.

Di conseguenza, la Società ha adottato il presente Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo (di seguito anche solo il "Modello"), su decisione del Consiglio di Amministrazione all'approvazione di un codice etico, costituisca un valido strumento di sensibilizzazione dei destinatari, definiti al successivo paragrafo 2.3, ad assumere comportamenti corretti e trasparenti, tali da prevenire il rischio di commissione dei reati di cui al Decreto.

Segnatamente, attraverso l'adozione del Modello, la Società ha inteso perseguire le seguenti finalità:

- Vietare condotte sanzionate dal Decreto, richiedendo ai destinatari comportamenti corretti e trasparenti in conformità al presente Modello ed alle disposizioni contenute nel codice etico adottato dalla Società;
- Diffondere nei medesimi destinatari la consapevolezza che la violazione del Decreto, del Modello, nonché delle disposizioni contenute nel codice etico, può integrare fattispecie di reato passibili di sanzioni penali a loro carico e di sanzioni amministrative a carico della Società;
- Consentire alla Società, grazie ad un sistema di protocolli e ad un'azione di monitoraggio sulla corretta attuazione di tale sistema nelle varie aree di attività a rischio, di prevenire e/o contrastare tempestivamente la commissione di eventuali reati.

## IL CONCETTO DI GOVERNO CLINICO

Centro di Fisiokinesiterapia vuole assicurare attraverso i principi del Governo Clinico che ogni paziente riceva la prestazione che produca il miglior esito possibile in base alle conoscenze disponibili, con il minor consumo di risorse, che comportino il minor rischio di danni conseguenti al trattamento e con la massima soddisfazione per il paziente.

In quest'ottica, ha definito i propri "determinanti" del Governo Clinico attuando un approccio di "sistema" e garantendo l'integrazione di: formazione continua, gestione del rischio clinico, audit clinici, medicina basata sull'evidenza, linee



guida cliniche e percorsi assistenziali, gestione delle segnalazioni e dei reclami, comunicazione e gestione della documentazione, ricerca e sviluppo, esiti, collaborazione, coinvolgimento dei pazienti, valutazione del personale.