



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)***
Aut. Es. Comune di Treviso n. 1/2025 del 07/01/2025

- **Via Roma 91/G, 31021 – Mogliano Veneto (TV)***
Aut. Es. Comune di Mogliano Veneto Prot: 2021/0043875/GEN/ del 23/11/2021

- **Via La Bassa Nuova 22 - 30017 – Jesolo (VE)***
Aut. Es. Comune di Jesolo N. P/2022/21 del 09/01/2023

- **Via Arma di Cavalleria 7-11 – 30026 Portogruaro (VE)****
Aut. Es. Città di Portogruaro Prot. n. 45108 del 30.10.2023

Sede oggetto di verifica per aggiornamento dell'Autorizzazione all'Esercizio:

- **Via Arma di Cavalleria 7-11 – 30026 Portogruaro (VE)****
Aut. Es. Città di Portogruaro Prot. n. 45108 del 30.10.2023

Sito Internet: www.cfmt.it

*Accreditamento istituzionale DGR Veneto n. 548 del 09/05/2023

**Accreditamento istituzionale DGR Veneto n. 370 del 08/04/2022



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.**

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.

A gennaio 2023 è stata trasferita temporaneamente (si stima per almeno quattro anni) l'attività della struttura di Jesolo presso la nuova sede in Via La Bassa Nuova n. 22, sempre a Jesolo, per poter dar luogo ad una completa ed urgente ristrutturazione della storica struttura sita in Via Aquileia n. 217. Si precisa che per questo trasferimento di attività fra le due sedi sono state spostate integralmente tutte le attrezzature, elettromedicali, risorse umane e modelli organizzativi, per poter continuare ad erogare la stessa tipologia e quantità di prestazioni oggetto dell'impegno contrattuale in essere con l'Azienda ULSS 4 Veneto Orientale.



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. Decreto Legislativo n. 502/1992: "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421"
3. DPCM del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici";
4. DPCM dell'11 ottobre 1994, "Principi per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico";
5. decreto legge del 12 maggio 1995 n. 16 convertito in legge l'11 luglio 1995 n. 273 "Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi";
6. DPCM del 19 maggio 1995 "Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi";
7. linee guida del 1 agosto 1995 supplemento ord. della Gazzetta Ufficiale n. 108 "Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale";
8. Circolare del Ministero della Sanità prot. N 100/ Scps/21.128 del 30 settembre 1995 "Adozione della Carta dei Servizi Sanitari"
9. Decreto Legislativo n. 286/1999 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59"
10. Legge n. 190/2012 "Legge Anticorruzione"



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 perseguano 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, poliambulatorio

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

Direzione Generale: Ing. Giorgio Piovesan

Resp. Amministrazione: Sig.ra MariaRita Ferrabò

Orari Segreteria: dal lunedì al giovedì dalle 08:00 alle 18:45, venerdì dalle 08:00 alle 18:00

Orari di apertura dei reparti di fisioterapia: dal lunedì al venerdì dalle 06:00 alle 20:00

Contatti: Tel. 0422 303335 / E-mail: segreteria@cfkt.it

Prestazioni sanitarie erogate presso la sede di Treviso:

-AMBULATORIO DI MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

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

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

- c) Terapie fisiche:
 - Tecarterapia
- a) Terapie manuali:
 - Rieducazione motoria individuale (anche con terapie fisiche strumentali di supporto)*
 - Rieducazione motoria in disabilità complesse (anche con terapie fisiche strumentali di supporto)*
 - Esercizi calistenici*
 - Terapia manuale, massoterapia e percorso riabilitativo personalizzato
 - Trattamento miofasciale
 - Massoterapia per drenaggio linfatico, bendaggio elastocompressivo
 - Riabilitazione del pavimento pelvico
 - Ginnastica posturale e back school
 - Rieducazione posturale globale con Pancafit - Metodo Raggi®
- b) Terapie fisiche:
 - Elettrostimolazione mano e viso/ altri distretti*
 - Irradiazione infrarossa
 - Magnetoterapia
 - Elettroterapia antalgica TENS, galvanica, diadinamica, interferenziale
 - Ultrasuonoterapia a testina mobile/fissa e ad immersione
 - Laserterapia antalgica a scansione e ad alta potenza
 - Ionoforesi con farmaco
 - Paraffinoterapia
 - Tecarterapia
 - Laserterapia ad alta potenza

(*) prestazioni erogabili in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale Delibera Regionale di Accreditamento n° 548 del 09/05/2023
Si precisa che le prestazioni in convenzione con il S.S.R. possono essere erogate anche in regime privato.

- AMBULATORIO DI MEDICINA DEL DOLORE E RIGENERATIVA:
 - a) Visita di assessment generale
 - b) Prestazioni sanitarie manu medica:
 - Trattamenti di ozonoterapia sistemica erogate da medico anestesista



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

Direttore Sanitario: Dott.ssa Anna Bazzana (Medico Chirurgo specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione)

Direzione Generale: Ing. Giorgio Piovesan

Resp. Amministrazione: Sig.ra MariaRita 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 / E-mail: infojesolo@cfkt.it

Prestazioni sanitarie erogate presso la sede di Jesolo:

-AMBULATORIO DI MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

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

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

- - a) Terapie manuali:
 - Rieducazione motoria individuale (anche con terapie fisiche strumentali di supporto)*
 - Rieducazione motoria in disabilità complesse (anche con terapie fisiche strumentali di supporto)*
 - Esercizi calistenici
 - Terapia manuale, massoterapia e percorso riabilitativo personalizzato
 - Trattamento miofasciale
 - Massoterapia per drenaggio linfatico
 - b) Terapie fisiche:
 - Elettrostimolazione mano e viso/ altri distretti*
 - Irradiazione infrarossa
 - Magnetoterapia
 - Elettroterapia antalgica TENS, galvanica, diadinamica, interferenziale
 - Ultrasuonoterapia a testina mobile/fissa e ad immersione
 - Laserterapia antalgica a scansione e ad alta potenza
 - Ionoforesi con farmaco
 - Tecarterapia
 - Laserterapia ad alta potenza

(*) prestazioni erogabili in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale Delibera Regionale di Accreditamento n° 548 del 09/05/2023

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 MariaRita Ferrabò (sede di Treviso)

Orari Segreteria: dal lunedì al giovedì dalle 08:30 alle 18:30, venerdì dalle 08:30 alle 15:00

Orari di apertura dei reparti di terapia: dal lunedì al venerdì 7:00-20:00

Contatti: Tel. 041 5906955/ E-mail: 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
- Mesoterapia

Le prestazioni di MFeR erogabili sono le seguenti:

- a) Terapie manuali:
 - Rieducazione motoria individuale (anche con terapie fisiche strumentali di supporto)*
 - Rieducazione motoria in disabilità complesse (anche con terapie fisiche strumentali di supporto)*
 - Esercizi calistenici
 - Terapia manuale, massoterapia e percorso riabilitativo personalizzato
 - Trattamento miofasciale
 - Massoterapia per drenaggio linfatico, bendaggio elastocompressivo
- b) Terapie fisiche:
 - Elettrostimolazione mano e viso/ altri distretti*
 - Irradiazione infrarossa
 - Magnetoterapia
 - Elettroterapia antalgica TENS, galvanica, diadynamica, interferenziale
 - Ultrasuonoterapia a testina mobile/fissa e ad immersione
 - Laserterapia antalgica a scansione e ad alta potenza
 - Ionoforesi con farmaco
 - Tecarterapia
 - Laserterapia ad alta potenza
 - Onde d'urto radiali

(*) prestazioni erogabili in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale Delibera Regionale di Accreditamento n° 548 del 09/05/2023

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 in regime privato in Medicina dello Sport di primo livello



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

Direttore Sanitario: Dott.ssa Anna Bazzana (Medico Chirurgo specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione)

Direzione Generale: Ing. Giorgio Piovesan

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

Orari Segreteria: dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:00

Orari di apertura dei reparti di terapia: dal lunedì al venerdì 7:00-20:00

Contatti: Tel: 0421 72748 E-mail: infoportogruaro@cfkt.it

Prestazioni sanitarie erogate presso la sede di Portogruaro:

-AMBULATORIO DI MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE

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

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

- - a) Terapie manuali:
 - Rieducazione motoria individuale (anche con terapie fisiche strumentali di supporto)*
 - Rieducazione motoria in disabilità complesse (anche con terapie fisiche strumentali di supporto)*
 - Esercizi calistenici
 - Terapia manuale, massoterapia e percorso riabilitativo personalizzato
 - Trattamento miofasciale
 - Massoterapia per drenaggio linfatico
 - b) Terapie fisiche:
 - Elettrostimolazione mano e viso/ altri distretti*
 - Irradiazione infrarossa
 - Magnetoterapia
 - Elettroterapia antalgica TENS, galvanica, diadinamica, interferenziale
 - Ultrasuonoterapia a testina mobile/fissa e ad immersione
 - Laserterapia antalgica a scansione e ad alta potenza
 - Ionoforesi con farmaco
 - Tecarterapia
 - Laserterapia ad alta potenza

(*) prestazioni erogabili in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale Delibera Regionale di Accreditamento n° 370 del 08/04/2022

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 Nazionale 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, entro 24 ore dalla presentazione**
- **B = breve, 10 giorni dalla data di prenotazione;**
- **D = differibile, 30 giorni dalla data di prenotazione;**
- **P = programmabile, 60/90 giorni dalla data di prenotazione, 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.

Nell'Allegato A della Delibera Regionale 626/2024 al punto 6 è indicato che dal 1° maggio 2024 la validità temporale della ricetta del SSN è stabilita in 180 giorni. Il Decreto del Direttore Regionale dell'Area sanità e Sociale della Regione Veneto n. 173/2025 ha stabilito che le prescrizioni con priorità B (breve) emesse dal 1° gennaio 2026 hanno una validità temporale di 20 giorni dall'emissione della stessa.

Nell'Allegato A della Delibera Regionale 626/2024 al punto 6 si precisa che "tuttavia il limite temporale è ridefinito all'atto della prenotazione/accettazione: una volta che la prestazione prescritta è stata prenotata, infatti, la ricetta resta valida fino al momento dell'erogazione. La prescrizione resta valida anche nel caso in cui l'appuntamento già fissato (...) debba essere spostato per esigenze del paziente e/o della struttura erogante".

Si ricorda che l'art. 38 comma 12, Legge Regionale 30 dicembre 2016, n. 30 - collegato alla Legge di stabilità regionale 2017 - stabilisce che "l'assistito che non si presenta nel giorno previsto per l'erogazione della prestazione, senza aver dato idonea disdetta, fatti salvi i casi di forza maggiore, è tenuto al pagamento della prestazione all'erogatore pubblico o privato accreditato, secondo la tariffa prevista dal vigente Nomenclatore tariffario, anche se esente dalla partecipazione alla spesa sanitaria".

Il regolamento attualmente vigente per l'Azienda Ulss 2 Marca Trevigiana e per l'Azienda Ulss 4 Veneto Orientale prevede una tempistica per la disdetta dell'appuntamento di almeno 72 ore prima della data della prenotazione.

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

- Impegnativa su ricettario del SSN
- Tessera Sanitaria
- Documento identificativo 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 – DIRITTO AD UN TRATTAMENTO CORRETTO DEI DATI PERSONALI

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 e la Segreteria raccoglie l'autorizzazione al trattamento. L'informativa sul trattamento dei dati del Paziente è esposta in Struttura e pubblicata sul sito web cfkt.it. I dati del Paziente 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, per accedere agli ambulatori il paziente verrà chiamato con un numero assegnatogli presso la Segreteria.

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.

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.

Il personale di Segreteria è a completa disposizione per fornire informazioni sulle convenzioni in corso.

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 elencati 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

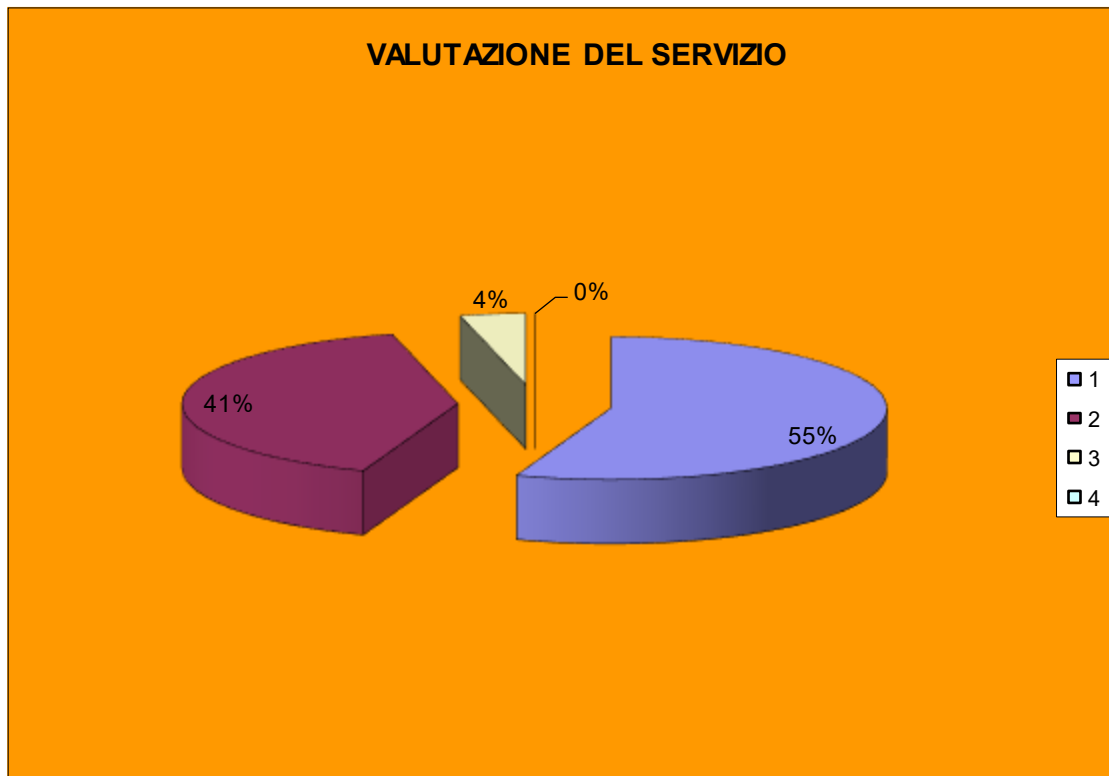
Centro di Fisiokinesiterapia garantisce con la propria organizzazione la massima informazione e professionalità nei confronti del cittadino al fine di perseguire il più alto livello di qualità. La verifica del livello di qualità viene monitorata periodicamente attraverso la realizzazione e la valutazione 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.

RICHIESTA ACCESSO E COPIA DI DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Il Paziente può richiedere l'accesso e copia della propria documentazione sanitaria (anche attraverso un delegato) tramite l'apposito modulo disponibile presso la Segreteria. Centro di Fisiokinesiterapia provvederà a fornire la documentazione entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.



RACCOLTA SUGGERIMENTI E OSSERVAZIONI



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 2° semestre 2025

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.

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

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, a mezzo comunicazione scritta consegnata a mani alle Segreterie, posta ordinaria oppure posta elettronica

Il personale 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

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.

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.

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.

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.