

# CARTA DEI SERVIZI

Rev. 4 del 17/03/2023

---



Centro Medico di Fisiokinesiterapia e Riabilitazione Solarium s.r.l.  
Viale della Provincia, 33  
91016 Casa Santa - Erice (TP)

INDICE

<a href="#"><u>PREMESSA</u></a>	3
<a href="#"><u>LA CARTA DEI SERVIZI</u></a>	4
<a href="#"><u>FONTI NORMATIVE</u></a>	4
<a href="#"><u>I PRINCIPI FONDAMENTALI</u></a>	5
<a href="#"><u>PRESENTAZIONE DEL <i>CENTRO SOLARIUM</i></u></a>	6
<a href="#"><u>COME SI RAGGIUNGE IL CENTRO</u></a>	7
<a href="#"><u>OBIETTIVI PERSEGUITI</u></a>	8
<a href="#"><u>ORGANIZZAZIONE AZIENDALE</u></a>	9
<a href="#"><u>IL PERSONALE DELLA STRUTTURA</u></a>	9
<a href="#"><u>IL MODELLO ORGANIZZATIVO AI SENSI DEL DLGS 231/01 SULLA RESPONSABILITÀ</u></a>	
<a href="#"><u>AMMINISTRATIVA DELLE PERSONE GIURIDICHE</u></a>	10
<a href="#"><u>MODALITÀ DI ACCESSO ALLA FRUIZIONE DEI SERVIZI FISIOTERAPICI</u></a>	11
<a href="#"><u>TUTELA DELLA PRIVACY</u></a>	12
<a href="#"><u>IMPEGNATIVA E VISITE SPECIALISTICHE</u></a>	12
<a href="#"><u>TEMPI DI ATTESA</u></a>	13
<a href="#"><u>ORARI D'APERTURA</u></a>	15
<a href="#"><u>UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO</u></a>	15
<a href="#"><u>DISDETTA PRENOTAZIONI</u></a>	16
<a href="#"><u>LA STRUTTURA</u></a>	16
<a href="#"><u>LA SEGRETERIA</u></a>	16
<a href="#"><u>LA SALA DI ATTESA</u></a>	17
<a href="#"><u>STANDARD DI QUALITÀ</u></a>	17
<a href="#"><u>SUGGERIMENTI E RECLAMI</u></a>	17
<a href="#"><u>RITIRO DEI REFERTI SANITARI</u></a>	18
<a href="#"><u>IL PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI</u></a>	18
<a href="#"><u>ELENCO PRESTAZIONI</u></a>	18
<a href="#"><u>DIRITTI &amp; DOVERI DEI PAZIENTI</u></a>	19
<a href="#"><u>ORGANIZZAZIONE AZIENDALE EMERGENZA COVID-19</u></a>	21
<a href="#"><u>ACCESSO DEGLI UTENTI</u></a>	21

## Premessa

La Carta dei servizi sanitari del Centro Medico Solarium è innanzitutto, una presentazione della struttura, con le sue caratteristiche, le attività, i servizi e le prestazioni che è in grado di fornire.

Questa presentazione non vuole però essere fine a sé stessa, ma intende porsi come uno strumento per meglio accogliere tutti coloro che si rivolgono al nostro centro, fiduciosi di trovarvi un aiuto per la risoluzione delle difficoltà e dei problemi sanitari da cui sono interessati.

Chi giunge al Centro Medico Solarium può superare ogni sensazione di estraneità e di soggezione comune in ogni ambiente sconosciuto per sentirsi subito circondato da uno spirito di affettuosa ospitalità e calore umano.

Il paziente potrà così ottenere le prestazioni più appropriate ed adeguate alla sua situazione, sentirsi partecipe di quanto viene attuato nei suoi confronti ed avere maggiore consapevolezza dei propri diritti.

Potrà anche contribuire, attraverso le sue segnalazioni, i suoi reclami e le segnalazioni, a colmare le deficienze che inevitabilmente si possono verificare, permettendo al nostro Centro di fornire un servizio sempre più qualificato e rispondente alle esigenze di ciascuno.

*Il Rappresentante Legale*

## La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi assegna un ruolo forte sia agli enti erogatori dei servizi che ai cittadini, al fine di fornire un servizio di buona qualità volto al miglioramento continuo.

La Carta prevede inoltre le modalità, attraverso le quali i cittadini possono accedere alle procedure di reclamo circa la violazione dei principi del paziente. **La carta dei servizi è:**

- » un adempimento obbligatorio;
- » un requisito per l'accreditamento al SSR del centro;
- » uno strumento soft di approccio alla qualità;
- » un documento descrittivo del centro di fisiochinesiterapia e riabilitazione;
- » uno strumento contenente le informazioni sui percorsi terapeutici;
- » il principale, ma non unico, strumento informativo per l'utenza.

## Fonti Normative

La Carta dei Servizi assegna un ruolo forte sia agli enti erogatori dei servizi che ai cittadini, al fine di fornire un servizio di buona qualità volto al miglioramento continuo.

Per la redazione della carta dei servizi si sono consultate le seguenti normative:

N°	Norma	Titolo
1	D.P.C.M. 27-01-1994	Principi sull'erogazione dei servizi pubblici
2	D.P.C.M. 19-05-1995	Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari
3	Circolare Min Sanità 2/95	Linee guida Attuazione della carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale

## I Principi fondamentali

L'erogazione dei Servizi nel Centro Medico Solarium avviene nel rispetto dei seguenti principi fondamentali che rappresentano anche i principi ispiratori della politica del centro:

**EGUAGLIANZA:** le prestazioni sono erogate senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione ed opinioni politiche.

**IMPARZIALITÀ:** le prestazioni sono erogate attraverso comportamenti obiettivi, equi, trasparenti ed imparziali.

**CONTINUITÀ:** la struttura garantisce l'attuazione del programma in modo continuativo e senza interruzioni nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.

**DIRITTO DI SCELTA:** la struttura garantisce l'attuazione del diritto di scelta dell'utente e l'informazione tecnica sugli apparecchi fisioterapici anche per quelli che non rientrano nel protocollo riabilitativo (Regione Sicilia).

**APPROPRIATEZZA:** le prestazioni sono "appropriate" quando sono al tempo stesso pertinenti rispetto alle persone, circostanze e luoghi, valide da un punto di vista tecnico-scientifico e accettabili sia per i clienti che per gli operatori.

**PARTECIPAZIONE:** la struttura garantisce la partecipazione degli utenti attraverso le seguenti modalità:

1. attivazione di un efficace sistema d'informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso;
2. periodiche rilevazioni del grado di soddisfazione da parte dell'utenza delle prestazioni erogate e della qualità dei servizi, attraverso un questionario di soddisfazione.

**EFFICIENZA ED EFFICACIA:** la Struttura è costantemente impegnata a garantire che le prestazioni erogate corrispondano ai criteri di efficienza ed efficacia.

**EGUAGLIANZA DEI DIRITTI:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, inoltre va garantito il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promovendo trattamenti che tengono conto delle specificità derivanti dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla cultura e dalla religione.

**RISPETTO DEI DIRITTI DELLA DIGNITÀ E DELLA RISERVATEZZA:** in nessun modo le esigenze terapeutiche organizzative debbono compromettere il rispetto e la riservatezza dei dati sensibili del paziente.

## **Presentazione del *Centro Solarium***

Il Centro Medico Solarium nasce nel 1985, come presidio ambulatoriale per la rieducazione funzionale, nei locali siti a piano terra nella Strada Provinciale Erice-Trapani n°3:

- » in data 27 Febbraio 1985 con nota Prot. 999 rilasciata dall'Ufficio del Medico Provinciale di Trapani, viene autorizzato all'apertura e all'esercizio dell'attività sanitaria;
- » dal 18 Aprile 1985 opera in regime di convenzionamento esterno con l'Azienda Sanitaria di Trapani per la Branca di Medicina Fisica e Riabilitazione;
- » dal 18 giugno 2002 come da Decreto 29 Luglio 2002 emesso dall'Assessorato alla Sanità della Regione Sicilia viene registrata negli elenchi delle strutture sanitarie Pre-accreditate.
- » Dal 2007 la Struttura, avendo superato tutte le verifiche da parte degli Enti competenti, opera in regime di Accreditamento.

Si distingue immediatamente per la serietà e la competenza tecnico professionale diventando così un punto di riferimento nella realtà sanitaria della provincia di Trapani.

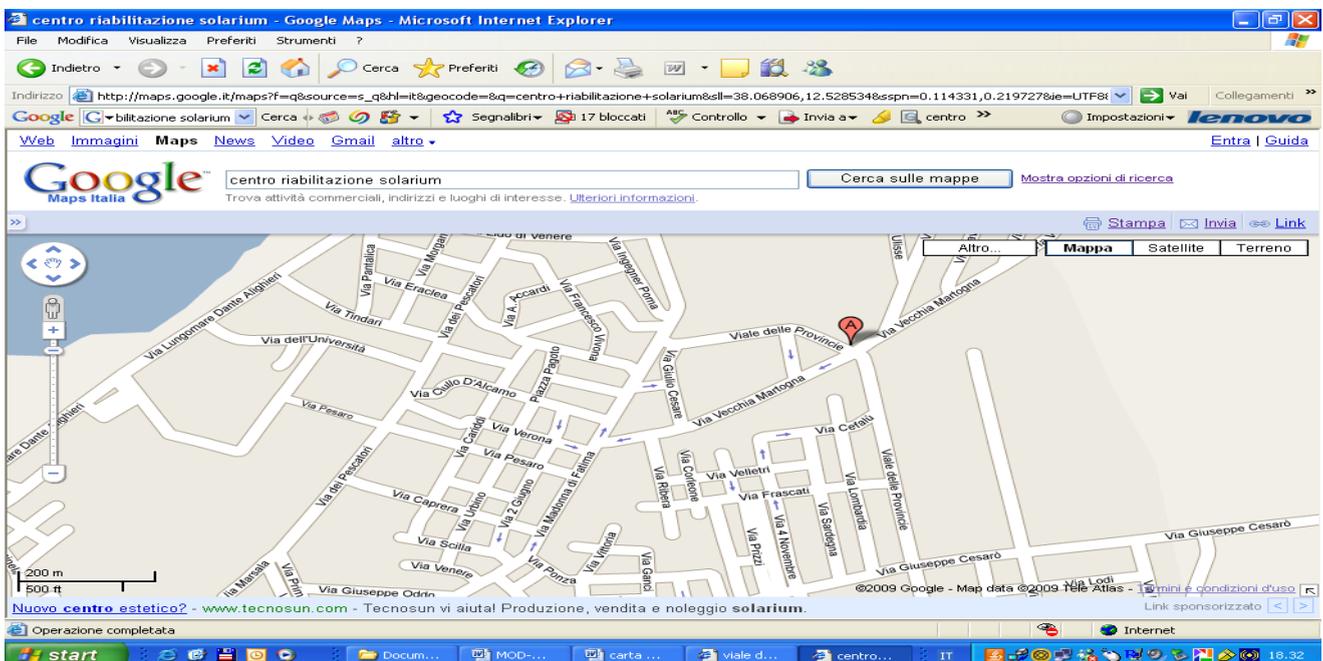
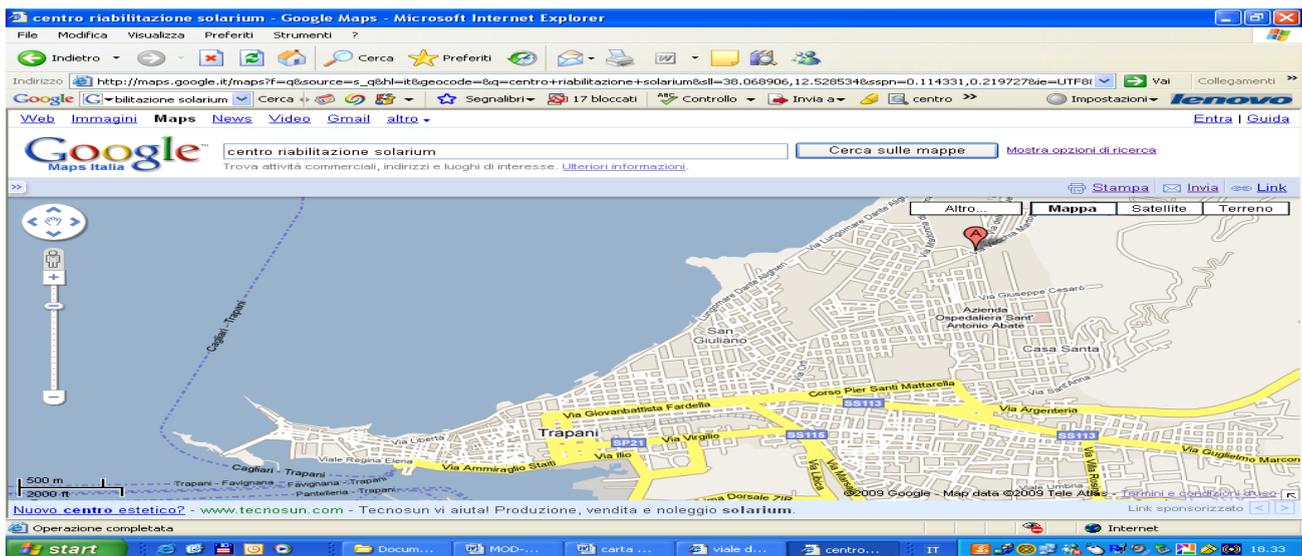
La continua attenzione rivolta all'aggiornamento professionale ed all'innovazione tecnologica delle apparecchiature adoperate, rende nel tempo inevitabile il trasferimento in locali più ampi e logisticamente meglio distribuiti, idonei a rispondere alle mutate esigenze e all'incremento delle attività svolte.

La struttura organizzativa si trasferisce prima nei locali siti in Via Vittoria 14, angolo via Cesarò, Erice- Casa Santa ed infine nei locali attuali siti viale della Provincia 33, Casa Santa - Erice, raggiungendo attualmente una superficie di circa 2.000 metri quadrati.

## Come si raggiunge il centro

Il Centro Medico Solarium si trova nel comune di Erice (TP), in Viale della Provincia n°33.

È facilmente raggiungibile sia con i mezzi pubblici attraverso le linee di autobus 21 -22-23, sia in auto, attraverso le principali arterie di transito della città: Lungomare Dante Alighieri in direzione Erice, seguire le indicazioni per l'Ospedale S. Antonio Abate.



## Obiettivi Perseguiti

La Società persegue, in armonia con leggi e disposizioni nazionali e regionali i seguenti obiettivi:

- a) l'erogazione di prestazioni sanitarie di medicina fisica e riabilitativa svolte da figure professionali specifiche con l'ausilio di apparecchiature elettromedicali all'avanguardia in ambienti idonei e confortevoli in tempi compatibili con le esigenze dei pazienti.
- b) la preparazione e l'aggiornamento professionale degli operatori impegnati nell'assistenza fisica e riabilitativa, attraverso la promozione di corsi, convegni e seminari di studio e più vaste iniziative di educazione sanitaria nel settore di competenza.

<i><b>Fattore di Qualità</b></i>	<i><b>Indicatore di Qualità</b></i>	<i><b>Standard di Qualità</b></i>
<b>RISPETTO DEI TEMPI</b>	Tempo previsto per l'effettuazione della visita dal momento della verifica documentale condotta dall'Ufficio accettazione	2 gg.
	Tempo di attesa per l'inserimento in terapia dal momento della compilazione del progetto/programma effettuato dal fisiatra	<2 gg.
	Tempi di attesa prima dell'inizio della seduta terapeutica – rispetto all'orario di appuntamento	<15 min.
	Tempo previsto per il percorso terapeutico	45-90 min Rilevati dai protocolli pubblicati nella Gazzetta Ufficiale Regione Sicilia
<b>INFORMAZIONE CORRETTA E CHIARA</b>	Documentazione sui servizi	In accettazione è in distribuzione la Carta dei Servizi
	Identificazione degli operatori	Ogni operatore è identificato: - nome e cognome - funzione
<b>PROFESSIONALITA' E TECNOLOGIE</b>	Controllo apparecchiature elettromedicali	100% apparecchi sottoposti a manutenzione preventiva e ordinaria
	Qualifica degli operatori sanitari	Conformità ai requisiti previsti dagli standard legislativi per il personale sanitario
<b>QUALITA' DEI SERVIZI</b>	Monitoraggio dei reclami degli utenti	Distribuzione di schede di segnalazione e/o reclamo agli utenti
	Grado di soddisfazione dei pazienti rilevato con Indagini di gradimento	>90%

## **Organizzazione aziendale**

La Direzione dell'Azienda prevede un Consiglio di Amministrazione che nomina un Legale Rappresentante.

Il CdA presiede e guida l'intera struttura Riabilitativa, coadiuvato dal Direttore Sanitario.

Al Consiglio di Amministrazione "rappresentato" dal Legale Rappresentante, competono le definizioni delle politiche e degli indirizzi aziendali; la programmazione e l'emanazione delle direttive, la verifica del raggiungimento degli obiettivi aziendali, la conformità dell'attività sanitaria con le Linee guida del Piano Sanitario Nazionale e Regionale.

La Direzione Sanitaria coordina l'attività delle prestazioni erogate e ne garantisce la corretta esecuzione; la stessa è inoltre preposta alla programmazione e al coordinamento dell'assistenza erogata dalla struttura, nonché del personale ad essa dedicato al fine del miglioramento della qualità dei servizi offerti.

## **Il Personale della Struttura**

Il personale della Struttura è composto da:

- Direttore Sanitario;
- Fisiatra;
- Fisioterapisti;
- Massofisioterapisti;
- Posturologo;
- Personale di Segreteria amministrativa;
- Personale Addetto alle pulizie.

Il Direttore Sanitario del centro è un medico specializzato in Medicina Fisica e Riabilitazione, egli si avvale della collaborazione di un'equipe di medici, fisioterapisti e massofisioterapisti e della segreteria amministrativa.

L'Organizzazione del centro prevede uno stretto rapporto interdisciplinare tra i vari membri dell'equipe e tutto il personale che direttamente lavora con i pazienti. Tali rapporti si concretizzano nel passaggio continuo di informazioni tramite comunicazioni verbali e/o scritte, attraverso riunioni, in cui si delineano e si verificano le linee operative riguardanti le attività riabilitative e l'organizzazione del lavoro.

## **Il Modello Organizzativo ai sensi del DLGS 231/01 sulla Responsabilità Amministrativa delle Persone Giuridiche**

Il *Centro Solarium* ha applicato un modello di organizzazione, gestione e controllo idonei a prevenire la realizzazione degli illeciti penali ai sensi del Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231.

Il Decreto Legislativo 8 giugno 2001, n. 231, recante “*Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica, a norma dell’art. 11 della legge 29 settembre 2000, n. 300*” ha introdotto per la prima volta nel nostro ordinamento la responsabilità in sede penale degli enti, che si aggiunge a quella della persona fisica che ha realizzato materialmente il fatto illecito. L’ampliamento della responsabilità mira a coinvolgere nella punizione di taluni illeciti penali il patrimonio degli enti e, in definitiva, gli interessi economici dei soci, i quali, fino all’entrata in vigore della legge in esame, non pativano conseguenze dalla realizzazione di reati commessi, con vantaggio della società, da amministratori o dipendenti. Il legislatore ha, però, previsto la possibilità per l’ente di sottrarsi totalmente o parzialmente all’applicazione delle sanzioni, purché siano state rispettate determinate condizioni. L’art. 6 del Dlgs 231, infatti, contempla una forma di “*esonero*” da responsabilità dell’ente se si dimostra, in occasione di un procedimento penale per uno dei reati considerati, di aver adottato ed efficacemente attuato Modelli di organizzazione, gestione e controllo idonei a prevenire la realizzazione degli illeciti penali considerati.

A tal fine la ns organizzazione interna che si ispira ai principi del rispetto della legalità, ha definito ed implementato un tipico sistema di gestione dei rischi le cui caratteristiche riprendono quelle sancite dal D. Lgs. n. 231/2001 e che prevedono:

- a) l’identificazione dei rischi, ossia l’analisi del contesto aziendale per evidenziare in quale area/settore di attività e secondo quali modalità si possono verificare eventi pregiudizievoli per gli obiettivi indicati dal D.Lgs. 231/01;
- b) la progettazione del sistema di controllo (c.d. protocolli per la programmazione della formazione ed attuazione delle decisioni dell’ente), ossia la valutazione del sistema esistente all’interno dell’ente ed il suo eventuale adeguamento;
- c) l’istituzione di un Organismo di Vigilanza e Controllo, che vigili sull’efficacia del sistema di controllo;
- d) l’istituzione di un Sistema Sanzionatorio interno;
- e) la redazione di un Codice Etico adeguatamente e capillarmente diffuso al personale.

Il sistema, applicato all’interno del *Centro Solarium* da più anni, si propone come processo continuo e rivisto in occasione di marcati cambiamenti dell’organizzazione (ampliamento di attività, acquisizioni, riorganizzazioni, ecc.).

Benché la mancata adozione del modello non sia soggetta ad alcuna sanzione, l’attuale Amministrazione ha optato per un attento allineamento alla normativa vigente in materia

perché perfettamente coincidente con le finalità e i valori della sua gestione e a tutela del cittadino/utente che si rivolge al ns centro per le prestazioni sanitarie.

### **Modalità di Accesso alla fruizione dei servizi fisioterapici**

L'utente può presentare richiesta per l'effettuazione di un trattamento terapeutico rivolgendosi presso l'ufficio accettazione, dove dovrà:

- » Presentare un valido Documento di riconoscimento;
- » Esibire il proprio Codice fiscale o tessera sanitaria;
- » Consegnare l'impegnativa rilasciatagli dal proprio medico di base o una prescrizione da uno specialista esterno alla struttura per l'effettuazione di terapia a pagamento;
- » firmare il proprio consenso al trattamento dei dati personali;
- » consultare ed eventualmente richiedere una copia della Carta dei Servizi;
- » consultare ed eventualmente richiedere una copia dell'informativa sulla privacy.

L'Ufficio Accettazione provvederà a fissare:

- a) una visita di controllo con il Direttore Sanitario o altro fisiatra della struttura al quale compete l'accettazione del protocollo riabilitativo indicato sull'impegnativa o la richiesta di una integrazione documentale (ulteriori analisi diagnostiche) prima d'inserire il paziente nella programmazione del percorso riabilitativo
- b) una visita specialistica fisiatrica allo scopo di prescrivere il percorso riabilitativo adeguato alla patologia nel caso di impegnativa con PR confermare o modificare il percorso riabilitativo prescritto da uno specialista esterno.

Per l'accesso alle prestazioni si garantisce la priorità alle persone affette da menomazioni/disabilità.

## Tutela della Privacy

Tutti i dati personali dei pazienti sono trattati nel pieno rispetto del Regolamento UE 679/16 “Regolamento europeo in materia di protezione dei dati personali” e del Decreto 101/18 del 10 Agosto 2018. Già sin dall’arrivo al Centro, presso la Segreteria è possibile visionare l’informativa sul trattamento dei dati personali e viene acquisito da tutti i pazienti il Consenso Informato al trattamento dei dati personali.

## Impegnativa e Visite Specialistiche

Per poter fruire tempestivamente dei servizi terapeutici espletati dal *Centro Solarium*, l’utente deve rivolgersi al proprio Medico di Base o a un Pediatra di libera scelta, i quali possono redigere su apposito ricettario regionale, in riferimento alla patologia presentata dal paziente, la prescrizione di un Percorso Riabilitativo o una richiesta di visita specialistica fisiatrica.

Nel primo caso il paziente verrà sottoposto ad una visita specialistica di controllo da parte di un fisiatra del *Centro Solarium*, mirante a valutare l’adeguatezza del protocollo Riabilitativo già prescritto e a redigere una Scheda di Valutazione iniziale.

Il paziente potrà quindi prendere contatto con la segreteria per prenotare le sedute fisioterapiche.

Nel caso di richiesta di visita specialistica fisiatrica, il paziente, con tutta la documentazione (RX, ECO, RM, TAC, etc.) attinente alla patologia, viene sottoposto a visita specialistica mirante a stabilire il protocollo riabilitativo del caso e la scelta terapeutica da applicare. Anche in questo caso viene redatta da parte del fisiatra una Scheda di Valutazione Iniziale, indicante il protocollo terapeutico e la previsione di miglioramento che il paziente consegnerà al medico di base per la compilazione della prescrizione sul ricettario regionale. Già in questa fase il paziente può quindi prendere contatto con la segreteria per prenotare le sedute fisioterapiche.

**Ogni percorso riabilitativo prevede un numero di 10 sedute** al termine delle quali, il paziente sarà sottoposto a visita di controllo finale per valutare il miglioramento e dunque concludere il ciclo terapeutico o deciderne al prosecuzione con le varianti del caso. In Ogni caso il fisiatra redigerà una scheda di valutazione finale che sarà consegnata al medico di base.

## Tempi Di Attesa

I tempi di attesa per usufruire della prestazione variano a secondo del tipo di terapia da eseguire; il personale addetto alle prenotazioni, in base alle liste di attesa esistenti al

momento della richiesta, fornisce al paziente, caso per caso, precise informazioni sulla disponibilità del centro per l'effettuazione della visita specialistica.

Nel caso sia possibile anticipare l'effettuazione della terapia per rinuncia di altri pazienti, sarà cura della segreteria provvedere ad informare tempestivamente gli assistiti in lista di attesa.

**I Percorsi terapeutici dell'attività ambulatoriale di medicina fisica e riabilitazione**

<b>Protocollo Riabilitativo PR</b>	<b>Durata minima</b>	<b>Frequenza</b>	<b>Percorso riabilitativo</b>
<b>PR (1):</b> Disabilità conseguenti a patologie del sistema nervoso centrale polidistrettuale post-acute e croniche	60 minuti	<b>120 trattamenti</b> o sino al processo di stabilizzazione.  In deroga a quanto sopra tenendo conto della reale esigenza evidentemente comprovata da visita e nuova valutazione fisiatrica. Ulteriore deroga per quanto riguarda i minori in caso di comprovata necessità	1.Rieducazione neuromotoria effettuabile con ogni metodica scientificamente valicata; 2.Mobilizzazioni articolari; 3.Terapia occupazionale; 4.Terapia fisica combinata; 5.Addestramento e messa a punto di apparecchi ortesici; 6.Training per disturbi del linguaggio; 7.Esercizi respiratori
<b>PR (2):</b> Disabilità conseguenti a patologie del sistema nervoso centrale monodistrettuali post-acute e croniche	45 minuti	<b>120 trattamenti</b> o sino al processo di stabilizzazione.  In deroga a quanto sopra tenendo conto della reale esigenza evidentemente comprovata da visita e nuova valutazione fisiatrica. Ulteriore deroga per quanto riguarda i minori in caso di comprovata necessità	1. Rieducazione neuromotoria effettuabile con ogni metodica scientificamente valicata; 2.Mobilizzazioni articolari; 3.Terapia occupazionale; 4.Terapia fisica combinata; 5.Addestramento e messa a punto di apparecchi ortesici; 6.Training per disturbi del linguaggio; 7.Esercizi respiratori
<b>PR (3):</b> Disabilità conseguenti a patologia del sistema nervoso periferico polidistrettuale post-acute e croniche	60 minuti	<b>100 trattamenti</b> o sino al processo di stabilizzazione.  In deroga a quanto sopra tenendo conto della reale esigenza evidentemente comprovata da visita e nuova valutazione fisiatrica. Ulteriore deroga per quanto riguarda i minori in caso di comprovata necessità.	Come Sopra
<b>PR (4):</b> Disabilità conseguenti a patologie del sistema Nervoso periferico monodistrettuali post-acute e croniche	45 minuti	<b>50 trattamenti annuali</b>  In deroga a quanto sopra tenendo conto della reale esigenza evidentemente comprovata da visita e nuova valutazione fisiatrica. Ulteriore deroga per quanto riguarda i minori in caso di comprovata necessità.	Come Sopra
<b>PR(5):</b> Disabilità secondarie a patologie Osteomioarticolari post-traumatiche:  1. monodistrettuali 2. o polidistrettuali	40 -60 minuti	<b>60 trattamenti annuali</b>  Inizio temporale o dal giorno dopo l'intervento chirurgico o dalla rimozione dell'apparecchio gessato	1.Mobilizzazioni articolari 2.Rieducazione funzionale 3.P.N.F. 4.Es. propriocettivi 5.Risoluzione manuale di aderenze articolari 6.Training deambulatorio e del passo 7.Terapia fisica combinata 8.Messa a punto di apparecchi ortesici 9.Meccanoterapia
<b>PR (6):</b> Disabilità conseguenti a patologie Osteomioarticolari degenerative monodistrettuali o polidistrettuali	40-60 minuti	<b>40 sedute annue.</b>  Si potrà andare in deroga qualora l'utente non possa assumere antinfiammatori.	Come sopra da 1 a 9 10.Mobilizzazione colonna vertebrale 11.Tecniche manipolative
<b>PR (7):</b> Disabilità conseguenti a esiti di gravi ustioni e interventi chirurgici o di tipo demolitivo	50 minuti	<b>60 sedute annue</b> dalla data di dimissione ospedaliera.  Deroga in caso di comprovata necessità.	1.Mobilizzazioni articolari 2.Rieducazione funzionale 3.P.N.F. 4.Es. propriocettivi 5.Risoluzione manuale di aderenze articolari 6.Training deambulatorio e del passo 7.Terapia fisica combinata 8.Messa a punto di apparecchi ortesici
<b>PR (8):</b> Disabilità conseguenti a patologie internistiche	50 minuti	<b>80 sedute annue</b> per patologie cardiologiche <b>40 sedute annue</b> per patologie respiratorie <b>20 sedute annue</b> per patologie urogenitali	1.Riabilitazione respiratoria 2.Terapia fisica combinata 3.Meccanoterapia 4.Terapia di Gruppo
<b>PR(9)</b> Trattamento dei paramorfismi e dismorfismi nell'età evolutiva	50 minuti	<b>100 sedute annue</b> (fino all'età di 18 anni)	1.Mobilizzazioni colonna vertebrale 2.Meccanoterapia 3.Esercizi posturali 4.Terapie fisiche combinate 5.Esercizi respiratori 6.Terapia di gruppo 7.Presa coscienza a mezzo specchi quadrettati 8.Elongazioni

Nella durata minima della singola seduta giornaliera omnicomprensiva di tutte le metodiche riabilitative circa il 50% del tempo indicato, sarà dedicato a terapia motoria, eccezione fatta per quei pazienti con impossibilità ad effettuare terapia fisica (es. portatori di pacemaker), i quali riceveranno esclusivamente il trattamento chinesiterapico.

Le prestazioni elencate nel protocollo riabilitativo possono essere eseguite o per singola voce o in combinazione tra di loro, a seconda della fase della malattia e del giudizio dello specialista in medicina fisica e riabilitativa. Le terapie di gruppo e le terapie fisiche non necessitano di un rapporto terapeuta-paziente di uno a uno.

### **Orari d'Apertura**

Tutte le informazioni sull'erogazione dei servizi possono essere richieste dall'utente al personale presente presso la segreteria

**dal Lunedì al venerdì dalle ore 7.30 alle ore 18.00.**

A disposizione dell'utente, oltre all'ufficio accettazione è presente una struttura amministrativa dotata di segreteria e direzione sanitaria per un eventuale supporto tecnico e/o approfondimenti burocratici da risolvere.

### **Ufficio Relazioni con il Pubblico**

L'interessato può telefonare al numero di telefono dell'**UFFICIO ACCETTAZIONE 0923-568419** nei giorni lavorativi, per concordare:

1. la visita con gli specialisti della struttura;
2. l'inserimento in terapia;
3. per ulteriori informazioni.

Per semplificare le prenotazioni si consiglia di munirsi precedentemente di tutte le informazioni minime necessarie che saranno richieste dall'operatore:

1. cognome e nome del paziente;
2. esatta denominazione del tipo di terapia richiesta;
3. recapito telefonico per eventuali comunicazioni urgenti.

### **Disdetta Prenotazioni**

Per consentire delle liste di attesa più brevi, qualsiasi paziente impossibilitato a presentarsi nel giorno fissato, ha l'obbligo di avvertire tempestivamente la segreteria del Centro telefonando al numero 0923-568419, allo stesso modo per consentire liste di attesa più brevi per l'espletamento del trattamento FKT, qualsiasi paziente impossibilitato per motivi personali a proseguire il trattamento terapeutico intrapreso dovrà comunicarlo al Centro entro un limite massimo di 2 giorni.

## **La Struttura**

I locali del Centro Medico Solarium sono ubicati su due piani il piano terra e il seminterrato. La struttura risulta essere in regola con le normative autorizzative urbanistiche, regolarmente accatastata, con impianti conformi alla legge vigente e operante nel rispetto della normativa della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Il certificato di agibilità è stato rilasciato dal Comune di Erice il 20 settembre 1989. Esternamente al centro sono presenti aree di parcheggio riservato ai portatori di handicap mentre internamente la struttura ha adottato tutte le misure necessarie all'abbattimento delle barriere architettoniche. I locali dei seminterrati risultano autorizzati e idonei all'attività di Centro Medico di Fisiokinesiterapia e Riabilitazione con autorizzazione Prot. D.G. 1149 emessa da parte dell'AUSL n° 9 di Trapani. Diversi sono stati i pareri, le autorizzazioni e i nulla osta ottenuti negli anni dal *Centro Solarium* al fine di garantire ai pazienti il rispetto dei principi di base di una struttura sanitaria che vuole operare con una politica per la qualità chiara e trasparente.

## **La Segreteria**

La segreteria, ubicata a piano terra, è dedicata all'accoglienza del paziente all'atto della prenotazione che al successivo ritiro del referto. La stessa è organizzata con personale qualificato e formato al fine di poter offrire un servizio efficiente ed efficace.

## **La Sala Di Attesa**

La struttura del *Centro Solarium* dispone di una comoda sala di attesa per un totale di circa 30 posti a sedere; in prossimità della stessa sono ubicati i servizi igienici per i pazienti e gli eventuali accompagnatori.

## **Standard di qualità**

Partendo dall'esperienza dell'Utente, analizzando tutti i momenti del suo percorso durante la permanenza nella struttura, sono stati individuati gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità delle prestazioni erogate dal Centro.

Il Responsabile Qualità illustra i principali risultati conseguiti nel 2022 sia in termini di volumi di attività che in termini di *Customer Satisfaction* degli utenti:

- + 50.000 prestazioni eseguite tra visite fisiatriche e percorsi riabilitativi di tipologia varia;
- 90% di soddisfazione complessiva degli utenti fruitori dei servizi del Centro;
- Max 4 giorni di tempo di attesa per la prima visita;
- Max 6 giorni di attesa per la prima seduta riabilitativa.

## **Suggerimenti e Reclami**

La struttura garantisce la tutela dell'utente attraverso la possibilità per quest'ultimo e/o per i suoi familiari o tutori, di sporgere reclamo a seguito di un disservizio, atto o comportamento che ne abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni, utilizzando l'apposito modulo **SCHEMA SEGNALAZIONI E RECLAMI** indirizzato al Responsabile Qualità della struttura. Altrettanto importante risulta la compilazione del **QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI** attraverso il quale la Direzione del centro si impegna a verificare la validità e l'efficienza delle prestazioni offerte in un'ottica di miglioramento della qualità.

Sia la scheda reclami che il questionario di soddisfazione sono disponibili presso la segreteria di accettazione

In caso di segnalazioni che si presentano di diretta e certa definizione, il Responsabile Qualità fornirà immediata risposta all'utente, altrimenti comunicherà la segnalazione al Direttore Sanitario o al Rappresentante Legale, al fine di fornire nel minor tempo possibile e dopo aver provveduto agli opportuni approfondimenti del caso, una Lettera di risposta all'utente.

## **Ritiro dei Referti Sanitari**

All'atto della dimissione o successivamente può essere richiesta presso la Segreteria copia della **scheda di valutazione fisiatrica iniziale e finale e/o un certificato di frequenza**.

Il documento viene consegnato entro il termine massimo di 3 giorni lavorativi dalla richiesta. Il documento deve essere ritirato direttamente dal paziente o da persona preventivamente e formalmente delegata.

Per il ritiro è necessario munirsi di idoneo documento di riconoscimento in corso di validità. I documenti richiesti restano disponibili presso la segreteria del Centro fino a 30 giorni dalla data prevista per il ritiro.

## **Il Pagamento Delle Prestazioni**

Il pagamento delle prestazioni o degli eventuali tickets a carico dell'assistito, per le prestazioni erogate in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, può essere effettuato in contanti presso la segreteria, la quale provvederà contestualmente all'emissione della ricevuta di pagamento.

In tutti i casi il pagamento deve essere effettuato prima dell'esecuzione dell'erogazione della prestazione terapeutica richiesta e delle varie terapie non convenzionate. Presso la segreteria è disponibile per la consultazione, il tariffario delle prestazioni erogate a pagamento o in convezione con il Servizio Sanitario Nazionale.

## Elenco prestazioni

TERAPIE NON CONVENZIONATE	TERAPIE CONVENZIONATE
Radarterapia	Rieducazione neuromotoria
Ionoforesi	Mobilizzazione articolare
Ipertermia	Terapia occupazionale
Raggi infrarossi	Terapia fisica combinata: o laser o c. di Kotze o Tens o correnti diadinamiche o correnti interferenziali o correnti galvaniche o ultrasuoni o elettrostimolazione o magnetoterapia
Massoterapia	Esercizi respiratori
Pressoterapia	Esercizi di potenziamento muscolare
Trazioni vertebrali	Rieducazione funzionale
TECAR	PNF – Facilitazioni neuromuscolari propriocettivi
Orizzontal terapia	Esercizi propriocettivi
Linfodrenaggio Manuale	Risoluzione manuale di aderenze articolari
Kinetec	MTP Massaggio trasverso profondo
Ginnastica Dolce	Training deambulatorio e del passo
Ginnastica Posturale secondo Mezieres	Meccanoterapia
Infiltrazioni	Drenaggio linfatico per patologia oncologiche
Manipolazioni Vertebrali	Terapia di gruppo
Sauna	Riabilitazione respiratoria
Laser Neodimio JAG	Mobilizzazione colonna vertebrale
Kinesis	Esercizi posturali
Onde D'Urto	Presenza coscienza a mezzo specchi quadrettati
	Ginnastica correttiva
	Manovre miotensive e stretching

## Diritti & Doveri dei Pazienti

### Il Paziente ha diritto:

- ad essere assistito e curato con attenzione e premura nel rispetto della dignità umana e dei propri diritti e convinzioni Etico-religiose;
- ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome;
- ad avere una informazione completa riguardo allo stato di salute, agli accertamenti diagnostici ed ai trattamenti terapeutici a cui verrà sottoposto;
- ad essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture;

- a ricevere informazioni complete e comprensibili che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto ad indagini diagnostiche o trattamenti terapeutici;
- alla riservatezza dei dati relativi alla propria malattia e circostanza che lo riguarda;
- esprimere la propria opinione sulla qualità dei servizi e delle prestazioni, segnalando eventuali disfunzioni per contribuire al miglioramento del servizio;
- ad avere risposta da parte della direzione o di chi la rappresenta nelle relazioni con il pubblico con riferimento ai reclami, alle osservazioni o suggerimenti prestati.

**Il paziente ha il dovere:**

- di collaborare con i medici ed il personale di assistenza, fornendo loro informazioni chiare e precise sulla propria salute, sui precedenti ricoveri e sulle terapie eseguite;
- di informare il personale nel caso desideri allontanarsi dal centro o in caso di disdetta dell'appuntamento;
- di dimostrare rispetto per il lavoro di tutto il personale del Centro attenendosi alle prescrizioni e utilizzando in maniera appropriata ambienti, attrezzature ed arredi della struttura;
- di rispettare gli orari di visita e di trattamento per permettere lo svolgimento della normale attività riabilitativa;
- di prenotare la visita fisiatrica di controllo presso la ricezione;
- di evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri pazienti;
- di rispettare il divieto di non fumare dentro il centro;
- di rispettare le regole istituzionali e del buon comportamento civile.

## ORGANIZZAZIONE AZIENDALE EMERGENZA COVID-19

### ACCESSO DEGLI UTENTI

In virtù del periodo emergenziale per la diffusione del virus Sars-Cov-2, il *Centro Solarium* è impegnato nell'attuazione di tutte le misure necessarie per limitare le occasioni di contagio e per erogare prestazioni in un contesto di massima sicurezza per pazienti ed operatori.

A titolo indicativo e non esaustivo in questo paragrafo vengono fornite indicazioni generali relativamente ai seguenti ambiti:

- modalità di accesso
- definizione di percorsi idonei
- misure precauzionali, di prevenzione e di protezione
- indicazioni igienico- organizzative.

Il personale del centro sarà a vostra disposizione per guidarvi nelle procedure per l'accesso in sicurezza alle prestazioni.

Perseguendo l'obiettivo di identificare ed intercettare quanto più possibile i soggetti in grado di veicolare l'infezione, anche asintomatici, per l'accesso al centro personale dedicato provvederà a misurare la TC e presenza di sintomi covid-19 correlati.

L'accesso degli utenti potrà avvenire solo se gli stessi indossano correttamente la mascherina. L'accompagnamento di pazienti è previsto solo in casi strettamente necessari (bambini, disabili, anziani non autosufficienti e soggetti fragili in genere).

In tutti i locali del centro sono assicurate le condizioni per il mantenimento della distanza interpersonale di almeno 1mt, oltre a disporre di dispenser di soluzione disinfettante per il lavaggio delle mani.

La cartellonistica indica i percorsi differenziati di entrata ed uscita del centro.

L'accesso in struttura è contingentato per evitare il formarsi di assembramenti nelle zone d'attesa.

Si ritiene infine utile il richiamo costante alle misure universali di prevenzione e contenimento del rischio di contagio quali fattori di protezione "Chiave":

- Igienizzare frequentemente le mani con soluzioni alcoliche
- Evitare di toccare occhi, naso, bocca.
- Tossire o starnutire coprendosi con un fazzoletto e provvedere alla immediata successiva eliminazione dello stesso.