

Carta dei Servizi

REV. Gennaio 2025

1- PREMESSA E PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi Sanitari e il patto unilaterale che definisce missione, visione, obiettivi del Centro che formalizza il "patto" stipulato tra la struttura e i cittadini- utenti.

In essa sono contenute tutte le informazioni riguardanti i servizi e le prestazioni sanitarie offerte al pubblico, le modalità di accesso, gli standard di qualità, la tutela e la partecipazione dei cittadini-utenti.

Con la Carta dei Servizi il cittadino-utente è soggetto partecipativo per valutare la qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie.

Questa collaborazione fra chi eroga il servizio sanitario e chi ne usufruisce consente alla Direzione di predisporre nuove azioni finalizzate a migliorare l'assistenza sanitaria rivolta agli utenti, tutelando la loro salute.

La Carta è efficace strumento di comunicazione per razionalizzare l'organizzazione della struttura con il consenso dell'utenza grazie alla conoscenza dei suoi reali bisogni.

Gli obiettivi contenuti nella presente Carta dei Servizi sono finalizzati a rendere più efficace l'intera attività sanitaria erogata, attivando allo stesso tempo un costante processo di umanizzazione dell'assistenza che tenga pienamente conto dei diritti dei cittadini.

Il presente documento è da interpretare in chiave dinamica in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica e aggiornamento grazie anche al contributo di idee ed esperienze di chi volesse collaborare con noi a migliorare la qualità delle cure rivolte al paziente.

FISIO.CAST srl Via Taranto, 90 00182 - Roma C.F. 05701431008 fa propri e si impegna a rispettare i principi fondamentali sanciti dallo Schema Generale di Riferimento della "Carta dei Servizi pubblici e sanitari"(D.P.C.M 19/5/1995) di seguito elencati:

- **UGUAGLIANZA, senza distinzione di età, sesso, nazionalità, etnia, religione**, opinione, condizione fisica, psichica, economica nel trattamento dei servizi erogati;
- **IMPARZIALITÀ di comportamento professionale attuato dal personale operante nella struttura sanitaria;**
- **CONTINUITÀ nella qualità e quantità dei servizi erogati;**
- **DIRITTO DI SCELTA di ogni cittadino-utente di rivolgersi ad accreditata struttura analoga erogatrice dei medesimi servizi;**
- **PARTECIPAZIONE e collaborazione, fin dalle prime fasi di ingresso, per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio offerto dalla Struttura che, periodicamente acquisisce le valutazioni dell'utente;**
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA del servizio attraverso il recepimento delle best- practice in materia gestionale e sanitaria finalizzandola al miglioramento continua tipico della Qualità offerta dalla struttura.**

2- PRESENTAZIONE

Fisio.Cast.srl presso Via Taranto, 90 00182 - Roma C.F. 05701431008 è una struttura accreditata con la Regione Lazio.

La struttura si occupa di riabilitazione, rieducazione motoria e fisiochinesiterapia fin dalla sua prima autorizzazione nel 1964 ed ha seguito e si è evoluta nelle varie fasi che hanno visto la nascita del Servizio Sanitario Nazionale prima, seguito poi dalla evoluzione in Servizio Sanitario Regionale e dal passaggio da Unità Sanitarie Locali (USL) a Aziende Sanitarie Locali (ASL). Fin dall'inizio, la struttura opera nel distretto territoriale della attuale ASLRM2

In 60 anni di attività, la Struttura ha cercato di recepire al meglio le richieste dei pazienti non trascurando continui aggiornamenti sia strutturali che organizzativi nel settore della Fisiochinesiterapia, effettuata da Collaboratori qualificati e sempre aggiornati.

Le condizioni e l'ambiente di lavoro in cui opera la Struttura, sono adattati al coinvolgimento ed alle esigenze psico-fisiche di tutto il personale, e sono tali da salvaguardare l'incolumità dei Collaboratori, dei terzi coinvolti nelle operazioni, dei pazienti e del pubblico.

Il centro eroga prestazioni sanitarie di fisioterapia in favore:

- degli assistiti dal Servizio Sanitario Regionale,
- di terzi, singoli cittadini o enti pubblici e/o privati paganti in proprio in regime libero-professionale.

I

Valori fondamentali sui quali si fonda l'attività della struttura sono:

- il soddisfacimento dei bisogni dell'utente;
- i Collaboratori come bene per garantire al meglio le prestazioni di cui l'utente necessita;
- l'innovazione a tutti i livelli per sostenere continui cambiamenti in corso nel settore;
- la ricerca della massima efficienza possibile.

II Centro accreditato con il servizio sanitario Regionale (SSR)

Per usufruire dell'accREDITAMENTO è importante sapere che:

- è necessario recarsi dal Medico di Famiglia che prescriverà la terapia riabilitativa, utilizzando i codici del **nuovo CUR** in vigore da **30/12 /2024**
- per la prescrizione, il Medico utilizzerà l'apposito modulo del Servizio Sanitario Regionale (**SSR**) **definito** "impegnativa", con un massimo di 3 prestazioni per richiesta (6 in caso di patologia acuta, per es. frattura). Questa prescrizione consente, a chi ne ha diritto, di usufruire delle tariffe del SSR e delle riduzioni eventualmente previste, fino all'esenzione totale del pagamento del ticket regionale;
- sulla prescrizione, il Medico di Famiglia deve obbligatoriamente indicare il Codice della Diagnosi, secondo la classificazione ICD-9-CM dell'OMS, per la quale richiede le prestazioni;

- la validità delle prescrizioni, secondo la normativa vigente, è di 180 giorni (6 mesi) dalla data di prescrizione dell'impegnativa;
- le richieste rilasciate dal Medico di famiglia vanno firmate al momento dell'accettazione e devono essere accompagnate dalla presentazione della tessera sanitaria da parte dell'Utente;
- gli esenti per reddito (inferiore a euro 36.151,98 annui per nucleo familiare con età superiore ai 65 anni o inferiore ai 6 anni, disoccupazione, etc.) sono esentati dal pagamento del ticket in base ad un codice di identificazione dell'esenzione attribuito e contrassegnato dal medico al momento della compilazione della richiesta.

FISIO.CAST. srl
Accreditamento Regione Lazio per *Fisiochinesiterapia*
(DCA U00047 del 10/05/2012) cod. 120-202-01660
CF/PIVA 05701431008
Via Taranto, 90 - 00182 Roma, tel. 06-7020848

3- **CONTATTI E ORARI**

Legale Rappresentante e Direttore Amministrativo:

Dr.ssa Monica Castellano

Direttore Tecnico Medico Fisiatra:

Dr.ssa Simona Castellano

Tel. +39067020848

e-mail: fisiocastsrl@gmail.com

PEC: fisiocast@pec.it

Titolare e Responsabile Privacy Regolamento UE 2016/679

Fisio.Cast.srl

Orari

Da LUNEDI al VENERDI' dalle ore 8.30 alle ore 12.30

LUNEDI E VENERDI' dalle ore 14.00 alle ore 18.00

SABATO e DOMENICA chiuso

CHIUSO per FERIE IL MESE DI AGOSTO

4- PRESTAZIONI FORNITE

La presa in carico è svolta rispondendo allo standard di qualità previsto dal DCA Reg. Lazio U00469 del 7/11/2017 'Adozione Manuale per l'accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e socio-sanitarie. La Struttura persegue con particolare attenzione il valore della Centralità del cittadino/paziente e la propensione alle buone pratiche. Il *modus operandi* si ispira fortemente ai criteri di appropriatezza clinica, di sicurezza e di umanizzazione del percorso di cura.

Tabella prestazioni

Cod. CUR	Descrizione Prestazione
89.7B.2	Visita specialistica fisiatrice
89.01.W	Visita fisiatrice di controllo
	Valutazioni di cui ai codici: 93.01.1, 93.01.3, 93.01.4, 93.01.5, 93.01.6, 93.01.7, 93.01.A, 93.01.B, 93.01.C, 93.01.D, 93.03, 93.03.1, 93.03.2, 93.03.3, 93.09.3, 93.09.4, 93.09.5
93.11.1	Rieducazione motoria individuale (RMI) relativa alle "funzioni delle articolazioni, delle ossa e del movimento" secondo ICF dell'OMS e caratterizzata prevalentemente dall'esercizio terapeutico motorio, indipendentemente dalla tecnica utilizzata, dal mezzo in cui viene realizzato e dalle protesi, ortesi e ausili utilizzati e dalle attività terapeutiche manuali
93.11.2	RMI in disabilità complesse CON uso di terapie fisiche strumentali di supporto relativa alle "funzioni delle articolazioni, delle ossa e del movimento" secondo ICF dell'OMS e caratterizzata prevalentemente dall'esercizio terapeutico motorio, indipendentemente dalla tecnica utilizzata, dal mezzo in cui viene realizzato e dalle protesi, ortesi e ausili utilizzati e dalle attività terapeutiche manuali
93.11.5	Rieducazione motoria in gruppo relativa alle funzioni delle articolazioni, delle ossa, del movimento, secondo ICF.
93.11.7	Addestramento alla respirazione diaframmatica, esercizi calistenici
93.11.E	Rieducazione individuale all'autonomia nelle attività della vita quotidiana
93.11.F	Rieducazione in gruppo all'autonomia nelle attività della vita quotidiana
93.11.H	RMI CON uso di terapie fisiche strumentali di supporto relativa alle "funzioni delle articolazioni, delle ossa e del movimento" secondo ICF dell'OMS
93.15	Mobilizzazione della colonna vertebrale
93.16	Mobilizzazione di altre articolazioni. Manipolazione incruenta di rigidità di piccole articolazioni
93.22.1	Realizzazione di ortesi statica e/o dinamica e di cast
93.22.2	Realizzazione di ortesi dinamica
93.39.2	Massoterapia per drenaggio linfatico

93.39.6	Elettroterapia di muscoli denervati (escluso il viso)
93.56.4	Bendaggio adesivo elastico per linfedema

Prestazioni di terapia fisica

Descrizione prestazione
Elettroterapie (antalgiche e di stimolazione)
Ionoforesi
Ultrasuonoterapia
Terapia a raggi infrarossi
Magnetoterapia
Laserterapia con diodo a raggi infrarossi
TECAR-terapia
Kinesio taping di sostegno fasciale, capsulo-legamentoso, tendineo

Le valutazioni cliniche e i trattamenti di rieducazione motoria ed esercizio terapeutico e di terapia manuale e fisica riconducibili a prestazioni ricomprese nel CUR, sono erogabili dalla Struttura anche in regime privato.

5- INFORMAZIONI ALL'UTENTE

Accettazione e prenotazione

La prenotazione delle terapie può essere effettuata direttamente presso l'Accettazione negli orari di apertura della Struttura.

Al momento dell'accettazione vengono richiesti:

- dati anagrafici e recapiti telefonici per eventuali comunicazioni;
- tessera sanitaria;
- prescrizione del Medico Curante o dello Specialista;
- informazioni su terapie e notizie anamnestiche complete;
- sottoscrizione del consenso al trattamento dei dati personali come da normativa vigente. È richiesto il numero di telefono del medico di famiglia per eventuali comunicazioni;

I dati relativi agli utenti vengono raccolti, trattati e tutelati nel pieno rispetto della normativa vigente (GDPR-Regolamento UE 2016/679).

Pagamento delle prestazioni

I cittadini-utenti non esenti sono tenuti, secondo la normativa e le tariffe vigenti, al pagamento di una quota di partecipazione (Ticket); il pagamento viene effettuato presso l'Accettazione.

Dal 1° gennaio 2020, la detrazione del 19% degli oneri indicati nell'articolo 15 del Tuir, tra i quali rientrano le spese sanitarie, è fruibile soltanto se il pagamento è effettuato con versamento bancario o postale o altri sistemi tracciabili (carte di debito, di credito e prepagate, assegni bancari e circolari).

Si ricorda che il versamento in contanti continua a essere ammesso, senza perdere il diritto alla detrazione, per l'acquisto di medicinali e di dispositivi medici e per pagare tutte le prestazioni sanitarie rese dalle strutture pubbliche o dalle strutture private accreditate al Servizio sanitario nazionale (sia in convenzione con il SSN che in regime privato). Gli elenchi delle strutture sanitarie private accreditate sono pubblicati (e annualmente aggiornati) sui siti delle Regioni.

Cosa portare

Gli Utenti sono pregati di portare, al momento della prestazione, la documentazione clinica personale disponibile: eventuali cartelle cliniche, altri accertamenti eseguiti.

È importante che gli Utenti informino il personale tecnico e medico delle eventuali terapie in atto o della presenza di Pace- Maker, Defibrillatore, Stimolatore, nonché di situazioni fisiologiche particolari come la gravidanza.

6- **STANDARD DI QUALITÀ**

La Direzione Tecnica della Fisio.Cast.srl ritiene che il miglioramento del livello di qualità nell'erogazione dei propri servizi non possa prescindere dagli standard generali e specifici riferiti al complesso e alle singole prestazioni rese all'utente.

In tale ottica la Struttura Sanitaria è orientata a perseguire alcuni fattori di qualità, monitorati da specifici indicatori, riscontrabili nelle diverse fasi dell'esperienza dell'Utente fruitore del servizio erogato.

Tra gli standard attesi si segnalano:

- **Accoglienza, Cortesia e Disponibilità;**
- **Semplicità nella prenotazione, tempestività, limitazione delle liste d'attesa;**
- **Chiarezza nell'informazione, nella segnaletica e nel Servizio di Orientamento;**
- **Visibilità del personale, facilità d'accesso, flessibilità;**
- **Piani di miglioramento e programmazione della Qualità;**
- **Tutela degli utenti.**

Gli standard di qualità della Struttura Sanitaria vengono costantemente monitorati con l'ausilio di appositi questionari di "Analisi della soddisfazione dell'Utente" i cui risultati, in forma anonima e collettiva vengono resi disponibili al pubblico.

Accoglienza, Cortesia e Disponibilità

La Struttura, fin dalle prime fasi dell'esperienza del paziente, garantisce un elevato livello di accoglienza integrato da cortesia e disponibilità orientato dalle esigenze personali del cittadino-utente che fruisce dei servizi erogati.

Semplicità nella Prenotazione, Tempestività, Limitazione delle liste d'attesa

La Struttura s'impegna a garantire puntualità limitando al massimo l'eventuale tempo di attesa rispetto all'orario di esecuzione fissato in prenotazione.

Chiarezza di informazione, nella segnaletica e nel servizio di orientamento

La Struttura garantisce trasparenza nella propria gestione amministrativa fornendo al pubblico ogni informazione utile, pertinente alla tipologia della prestazione erogata, inerente ai tempi di attesa, riguardante le tariffe applicate sia ai soggetti privati sia a quelli che usufruiscono del Servizio Sanitario Regionale.

Visibilità del personale, Facilità d'accesso, Flessibilità

La Struttura adotta una rigorosa politica di "tutela" del cittadino-paziente fornendo, in ogni fase dell'esperienza, la massima semplicità d'accesso alle prestazioni erogate, all'identificazione del personale operante presso la Sede.

L'apertura al pubblico è disponibile per un adeguato arco di tempo.

Piani di miglioramento e programmazione della Qualità

La Struttura ritiene indispensabile, ai fini del miglioramento continuo e del mantenimento del livello di Qualità nell'erogazione dei propri servizi, monitorare costantemente i principali fattori di qualità, mediante specifici indicatori, riscontrabili nelle diverse fasi dell'esperienza del paziente fruitore del servizio erogato.

Tutela degli utenti

La Struttura Sanitaria adotta, nell'ambito del proprio Sistema Qualità, idonee procedure per la valutazione del grado di soddisfazione dell'Utente fruitore dei servizi erogati.

Il Direttore tecnico effettua un costante monitoraggio sulle eventuali criticità gestionali che potrebbero ridurre la Qualità percepita dal paziente nelle varie fasi dell'esperienza vissuta presso la Struttura Sanitaria.

7- **MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

Reclami

La Direzione tecnica della Fisio.Cast.srl garantisce la funzione di tutela nei confronti del paziente attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'erogazione del servizio; le segnalazioni saranno utili per conoscere e risolvere eventuali situazioni spiacevoli e prevedere possibili interventi di miglioramento del servizio erogato.

L'Utente può presentare reclamo attraverso una delle seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo predisposto, che può essere richiesto in Accettazione;
- lettera sottoscritta in carta semplice indirizzata alla Direzione della Struttura o consegnata mano in Accettazione o via mail all'indirizzo fisiocastsrl@gmail.com

La Direzione provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che necessitano di immediata risoluzione; negli altri casi, avvia un'indagine con i responsabili servizi interessati.

Questionari

All'Utente viene consegnato un questionario di gradimento dei servizi erogati dalla struttura da compilare in forma anonima.

Indagini sulla soddisfazione degli utenti

Con frequenza trimestrale, la Direzione analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti. Sulla base delle risposte, la Direzione apporterà le dovute correzioni provvedendo alla eliminazione di eventuali disservizi riscontrati, fonte di insoddisfazione da parte degli utenti.

8- **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

La realizzazione della "**Carta Dei Servizi**", strumento di tutela dei cittadini che in essa trovano le informazioni utili per fruire in maniera agevole dei **Servizi Sanitari** erogati, deve essere formulata nel rispetto delle normative di riferimento:

- **Art. 32 della Costituzione " la Repubblica Italiana** tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti ".
- **Legge 7 agosto 1990, n. 241** "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi" che ha dettato nuovo regime per i rapporti tra i cittadini e le amministrazioni.

La Legge ha dettato nuove regole per i rapporti tra i cittadini e le amministrazioni, prevedendo il diritto di chi vi abbia interesse, per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti, di accedere ai documenti formati o, comunque, utilizzati dalla pubblica amministrazione, indicando che l'attività amministrativa deve essere ispirata a criteri di economicità, di efficienza, di speditezza, di responsabilità, di semplicità e di partecipazione; le norme sull'accesso evidenziano altresì che l'attività amministrativa nel suo complesso deve essere ispirata anche al principio di trasparenza, inteso come accessibilità alla documentazione dell'amministrazione o da questa utilizzata";

- **Decreto del Presidente della Repubblica 28 novembre 1990, n. 384**

L'Art. 11 decreto reca l'accordo di lavoro del comparto Sanità, che assume il miglioramento delle relazioni con l'utenza come obiettivo fondamentale dell'azione amministrativa e prevede l'approntamento di strumenti finalizzati alla tutela degli interessi degli utenti, alla più agevole utilizzazione dei servizi, all'informazione sui servizi stessi e alle procedure di reclamo.

- **Circolare Ministero della Sanità 100/SCPS/35697 del 31 ottobre 1991** "Iniziativa per l'attuazione nel Servizio Sanitario nazionale delle norme della legge 7 agosto 1990, n. 241, miranti al miglioramento dei rapporti tra Pubblica Amministrazione e cittadini"

La Circolare richiama l'attenzione delle ASL sulla necessità di attuare provvedimenti tesi ad assicurare trasparenza ed efficacia all'azione amministrativa suggerendo misure concrete, quali l'istituzione degli uffici di informazione e pubbliche relazioni, la verifica della segnaletica e della modulistica utilizzata dai cittadini per l'accesso alle prestazioni sanitarie.

- **Decreto legislativo 30 dicembre 1992 n. 502 "Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art. 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421 e successive modificazioni ed integrazioni".**

Il decreto rivede il tessuto organizzativo del Servizio Sanitario Nazionale, istituendo le Aziende sanitarie locali e le aziende ospedaliere e che colloca il sistema organizzativo dei servizi a supporto del miglioramento, delle prestazioni e della tutela dei diritti del cittadino. L'art. 14 del citato decreto fissa alcuni principi in materia di partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini che sono in assoluta coerenza con quelli della "Carta dei servizi". La norma investe, con l'autorevolezza della legge, tutti i temi cardine della "Carta dei servizi" individuando nella personalizzazione, nell'umanizzazione, nel diritto all'informazione, nelle prestazioni alberghiere e nell'andamento dell'attività di prevenzione i principali fattori della qualità dei servizi sanitari. La stessa norma, poi: prevede la definizione di un sistema nazionale di indicatori per la misurazione della qualità, individuando le procedure per verificare l'andamento dei servizi e fissare gli interventi per l'ulteriore miglioramento degli stessi; pone a carico delle aziende l'obbligo di attivare un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate, sulle tariffe e sulle modalità di accesso; - afferma il diritto al reclamo contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e fissa le procedure di presentazione del reclamo stesso; - impegna le aziende sanitarie a rilevare ed analizzare i segnali di disservizio ed individua le figure responsabili dell'adozione delle misure necessarie per rimuovere i disservizi stessi; assicura la consultazione dei cittadini e delle loro organizzazioni di tutela dei diritti sull'organizzazione dei servizi e sulla verifica della qualità;

• **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994**, *Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici* "Gazzetta Ufficiale n° 43 del 22 febbraio 1994;

• **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994** *"Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" di cui all'art. 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 e successive disposizioni correttive*".

La presente direttiva definisce i principi e le modalità per l'istituzione, l'organizzazione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico di cui all'art. 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, e successive disposizioni correttive. Ai principi della direttiva, con gli opportuni adeguamenti in funzione delle risorse disponibili e delle esperienze maturate, dell'attività svolta, delle dimensioni, delle caratteristiche organizzative e degli ordinamenti, si uniformano le amministrazioni pubbliche di cui all'art. 1 del decreto legislativo n. 29 del 1993.

• **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995** *"Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari"*

In esecuzione del decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163, convertito, con modificazione, dalla legge 11 luglio 1995, n. 273, il decreto definisce lo schema generale di riferimento per l'adozione della Carta dei servizi pubblici sanitari. Il decreto fornisce indicazioni, criteri di attuazione, linee guida, metodologia e materiali esemplificativi più adeguati. Sulla base di tali indicazioni le singole strutture dovranno definire specifiche strategie di attuazione della "Carta". Lo schema generale specifica la necessità di individuare indicatori di qualità e fissare standard generici e specifici, riconosce quale fattore essenziale la chiarezza e tempestività dell'informazione da fornire agli utenti, e sottolinea l'importanza dell'accoglienza e accompagnamento, della tutela e della partecipazione che ogni ASL è chiamata a garantire agli utenti.

• **Legge 11 luglio 1995, n. 273** *"Conversione in legge con modificazioni del decreto legge 12 maggio 1995 n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni"*

La Legge risponde alla straordinaria necessità ed urgenza di procedere alla razionalizzazione di procedimenti amministrativi particolarmente complessi per la pubblica amministrazione e gravosi per i cittadini, anche al fine di accrescere l'efficienza delle strutture pubbliche. In particolare, l'art. 2 prevedeva l'emanazione, con decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri, di schemi generali di riferimento di carte dei servizi, predisposte d'intesa con le amministrazioni interessate, nonché, l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione, di carte dei servizi specifiche, sulla base dei principi indicati dalla direttiva P.C.M. 27.1.1994 e dello schema di riferimento.

• **Linee guida n°2/95 del 31/08/95 supplemento ord. della Gazzetta Ufficiale n° 108 del 31/08/95;** *"Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale"*

Le linee-guida rispondono alla finalità di indirizzare, supportare e avviare il monitoraggio delle diverse fasi del processo di diffusione e applicazione delle Carte dei Servizi sanitari. Esse hanno i seguenti obiettivi: - fornire una serie di prime indicazioni programmatiche e di suggerimenti utili per orientare le iniziative operative proprie del livello locale; - avviare il sostegno centrale e il monitoraggio al processo di attuazione della Carta nelle strutture sanitarie.

• **Circolare del Ministero della Sanità prot. n° 100/SCPS/21.12833 del 30/09/95**
"Adozione della Carta dei Servizi Sanitari"

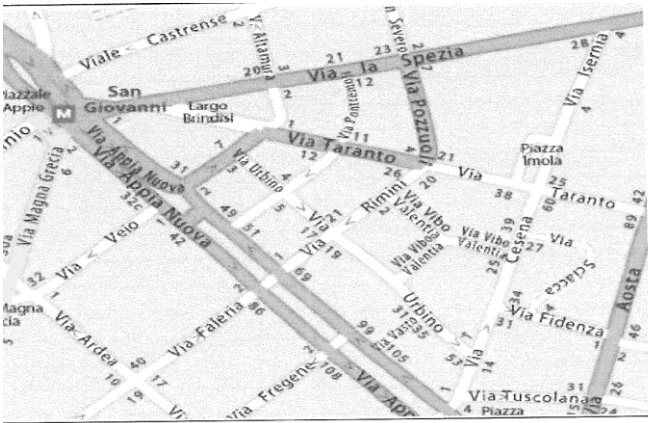
• **Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286** *"Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e di valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati delle attività svolte dalle amministrazioni pubbliche a norma dell'articolo 11 della L. 15 marzo 1997, n. 59"*

Il decreto ridisegna la materia dei controlli interni e delle valutazioni della Pubblica

Amministrazione. L'ultimo capo del provvedimento, dedicato alla qualità dei servizi pubblici e carte dei servizi, riporta la necessità che i servizi pubblici nazionali e locali siano erogati con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi. Lo stesso articolo abroga l'art. 2 della legge 11 luglio 1995 n. 273 che prevedeva l'emanazione, con decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri, di schemi generali di riferimento di carte dei servizi, predisposte d'intesa con le amministrazioni interessate, nonché, l'adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, anche operanti in regime di concessione o mediante convenzione, di carte dei servizi specifiche, sulla base dei principi indicati dalla direttiva P.C.M. 27.1.1994 e dello schema di riferimento. Tuttavia, precisa, che restano applicabili, sino a diversa disposizione, i decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri recanti gli schemi generali di riferimento già emanati ai sensi dell'articolo citato. Dispone che le modalità di adozione delle carte di servizi, nonché le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfetario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità saranno stabilite con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri. Per i servizi erogati direttamente o indirettamente dalle regioni e dagli enti locali, si provvederà con atti di indirizzo e coordinamento adottati d'intesa con la conferenza unificata.

- **Decreto Legislativo 150/2009** *"Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni"*. Il Decreto illustra come i servizi pubblici debbano stabilire e aggiornare "le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle Carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti" e introduce il concetto di trasparenza quale "il livello essenziale delle prestazioni erogate dalle amministrazioni pubbliche".
- **Delibera n. 3/2012** che suggerisce con le *"Linee Guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici"* ulteriori sei dimensioni con le quali rappresentare con maggior completezza la qualità effettiva del servizio erogato: continuità, elasticità, flessibilità, equità, efficienza, empatia e ribadisce che "è la Carta dei servizi, l'atto di riferimento per la definizione degli standard di qualità".
- **Legge n.190/2012** *"Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione"* prevede, per i portatori di interesse e i rappresentanti delle categorie di utenti e di cittadini, la possibilità di segnalare episodi di cattiva amministrazione, conflitto d'interessi e corruzione attraverso un canale d'ascolto dedicato, quale l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.). La funzione di comunicazione esterna ed interna era già stata prevista dalla Legge n. 150/2000 che promuove la pubblica amministrazione a soggetto di relazione con il cittadino sostenendone la partecipazione attiva.
- **Decreto legislativo 33/2013** *"Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"* che prevede tra l'altro la pubblicazione sui siti istituzionali della Carta dei Servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi erogati, i costi contabilizzati e i tempi medi di erogazione dei servizi.
- **Delibera n. 88/20** *"Linee Guida per la definizione degli standard di qualità"* le quattro dimensioni fondamentali della qualità per cui ogni servizio pubblico deve garantire degli standard: accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia e con **la delibera n. 105120** le *"Linee Guida per la predisposizione del programma triennale per la trasparenza e l'integrità"*. Gli standard devono, quindi, essere rilevanti, significativi rispetto al servizio, misurabili ed effettivamente monitorati, pubblicizzati, facilmente comprensibili e verificabili dagli utenti. Il raggiungimento degli standard di qualità rappresenta uno degli elementi che contribuisce alla determinazione del livello complessivo di Performance.

FISIO.CAST. srl
Accreditamento Regione Lazio per *Fisiochinesiterapia*
(DCA U00047 del 10/05/2012) cod. 120-202-01660
CF/PIVA 05701431008
Via Taranto, 90 - 00182 Roma, tel. 06-7020848



FISIO.CAST S.r.l.
via Taranto n°90, 00182 - Roma tel. 06
7020848 - tel/fax 06 7020846 E- mail
fisiocastsrl@gmail.com
C.F. - P.IVA 05701431008
ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO:
da lunedì a venerdì 8,30 -12.30
Lunedì e venerdì/ 14,00-18,00
ASLROMA2

MEZZI DI TRASPORTO Metro Linea A (Re di Roma); Bus 16-81-85-810-649

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

OBIETTIVI - Scopo del presente documento, costantemente aggiornato, è di illustrare agli Utenti i servizi sanitari disponibili presso la Struttura, facilitarne l'accesso, migliorare i rapporti e le prestazioni di tutela della salute del Cittadino nel rispetto dei protocolli di comunicazione e dell'applicazione aggiornata delle tecnologie fisioterapiche e riabilitative, tenendo debito conto delle necessita terapeutiche e delle condizioni psico-fisiche, sociali ed etniche degli Utenti e dell'informazione sui loro diritti.

MODALITÀ DI ACCESSO - E possibile prenotare telefonicamente e di persona visite fisiatriche e prestazioni di fisioterapia e/o riabilitazione. In caso di prestazioni convenzionate con il Servizio Sanitario Regionale (SSR) sarà necessario esibire entro breve tempo l'impegnativa per constatare la giusta prescrizione onde evitare successive contestazioni da parte delle ASL competenti. La prestazione sarà prenotata e avrà luogo appena possibile e comunque entro il termine massimo di giorni 30 dalla data di rilascio dell'insegnativa.

All'atto dell'accettazione, sull'impegnativa sarà riportato il Codice Fiscale dell'Utente, ove mancante. In caso di Utenti non esenti, il ticket sanitario sarà pagato contestualmente all'inizio della prestazione, per la somma prevista dalla Normativa in vigore, con rilascio di regolare ricevuta.

In caso di Soggetti esenti, sulla stessa impegnativa dovranno essere riportati i dati relativi all'identità, desunti da un documento valido, nonché, apposta sul retro, con apposito timbro, la dichiarazione di responsabilità che dovrà essere sottoscritta dall'Utente.

All'Utente sarà fornito un cartellino utilizzato esclusivamente come "promemoria personale" sul quale saranno riportati tipo e numero delle prestazioni risultanti dalla prescrizione, nonché il giorno di inizio e l'orario di prenotazione concordati. La presentazione quotidiana del cartellino darà luogo alla prenotazione automatica dell'Utente, che firmerà il retro dell'impegnativa, in corrispondenza della relativa data.

Le prestazioni effettuate saranno registrate su registro elettronico nel PC dell'Accettazione della Struttura, nel rispetto della normativa sulla Privacy (D. Lgs 196/2003 e successive modifiche).

ACCESSIBILITÀ - Al fine di agevolare l'accesso alla Struttura di persone in carrozzina o comunque con ridotta o impedita capacità motoria, è previsto l'utilizzo dell'apposito pulsante di chiamata contraddistinto dal simbolo internazionale di accessibilità, posto sotto la pulsantiera citofonica del portone esterno, per segnalare la necessità di presenza di personale di aiuto (Visitabilità condizionata- art.5 - 7 del D.M. LL.PP. n°236 del 4/6/1989).

Presso la struttura è disponibile dispositivo ausiliario tipo "scoiattolo" per il superamento della rampa di scale e utilizzabile per i pazienti disabili in carrozzina.