

# CARTA DEI SERVIZI

**3C+A CENTRO DI FISIOTERAPIA SRL**

**P. IVA 01017801000**

**VIA DEI MONTI DI PRIMA VALLE, N. 113 - CAP  
00168 - ROMA**



## Titolare del Documento



3 C +A Centro di Fisioterapia S.r.l.

Sede Legale ed Operativa Via dei Monti di  
Primavalle 113 – 00168 Roma  
Tel 06.61.44.91.6 -06.62.90.03.4  
E-mail: segreteria3cpiua@gmail.com  
Sito Web: www.3cpiua.com

Redatto in collaborazione con il Gruppo Ecosafety



Sistemi di Gestione Aziendale per la Sicurezza sul  
Lavoro, la Qualità e l'Ambiente.

Via di Tor Vergata, N.440/b - 00133 Roma  
Tel. 06.7900551 - 06.94288371 - Fax  
06.94792248  
C.F e P.IVA 11316101002  
www.gruppoecosafety.it

| Rev. Ed | Motivazione                                 | Data       |
|---------|---|------------|
| 1       | Emissione per nuova Edizione                | 22.03.2021 |
| 2       | Emissione per nuovo DS                      | 09.01.2024 |
| 3       | Aggiornamento per integrazione lista attesa | 15.01.2024 |
|         |   |            |
|         |   |            |
|         |   |            |

Timbro e Firma R. Legale

Firma del DS

*Il presente documento contiene informazioni e dati della 3C+A Centro di Fisioterapia S.r.l.  
Pertanto, il documento e contenuti non sono divulgabili in nessuna forma senza esplicito  
consenso da parte del titolare.*

|  |           |
|--|-----------|
| <b>PREMESSA .....</b>  | <b>4</b>  |
| <b>SEZIONE PRIMA .....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali .....</b> | <b>5</b>  |
| <b>La Struttura .....</b>  | <b>6</b>  |
| <b>l'Organizzazione .....</b>                                      | <b>6</b>  |
| <b>Principi Fondamentali .....</b>                                 | <b>7</b>  |
| <b>Obiettivi della Società .....</b>                               | <b>9</b>  |
| <b>Vision , Mission.....</b>                                       | <b>9</b>  |
| <b>SEZIONE SECONDA .....</b>                                       | <b>10</b> |
| <b>Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati .....</b>     | <b>10</b> |
| <b>Tipologia di prestazioni Erogate .....</b>                      | <b>10</b> |
| <b>Modalità di Prenotazione e Liste di Attesa .....</b>            | <b>11</b> |
| <b>Presa in Carico del Paziente .....</b>                          | <b>12</b> |
| <b>SEZIONE TERZA.....</b>  | <b>13</b> |
| <b>Standard di qualità, impegni e programmi .....</b>              | <b>13</b> |
| <b>SEZIONE QUARTA .....</b>  | <b>13</b> |
| <b>Meccanismi di tutela e di verifica.....</b>                     | <b>13</b> |

**PREMESSA**

*Gentile utente,*

*La Carta dei Servizi è lo strumento di Comunicazione tra il Paziente ed il Centro, in quanto ha l'intento di far conoscere le attività ed i servizi messi a disposizione dal Centro e le modalità per accedervi. La Carta dei servizi rappresenta anche l'impegno ad assistere, con competenza, professionalità ed efficienza, coloro che si rivolgono al nostro Centro per offrire un'informativa completa e dettagliata sulle prestazioni erogate.*

*Il 3 C +A Centro di Fisioterapia S.r.l. attraverso la Carta dei Servizi vuole rispondere alle raccomandazioni dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari", nonché dal Decreto del Commissario ad Acta del 6 ottobre 2014, n. U00311 "Linee guida per l'elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio" con l'intento di fornire al Paziente un valido strumento per ottenere un efficace intervento assistenziale e garantire il rispetto di impegni precisi relativamente alla qualità ed alla quantità dei servizi erogati dal Centro.*

*L'attenzione alla cura del paziente è prioritaria nel definire le scelte organizzative, tecnologiche e strutturali del Centro, nella convinzione che si possano migliorare ancora tali aspetti grazie alla partecipazione ed alla collaborazione di quanti, leggendo questo documento, vorranno segnalarci difficoltà oggettive percepite.*

*Questa Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata anche con i suggerimenti, proposte, modifiche ed integrazioni che Lei e gli altri utenti siete invitati a presentare in qualunque momento.*

*A tal fine La invitiamo a compilare, in modo anonimo, il questionario sul "Grado di soddisfazione dell'Utente" che Le verrà periodicamente consegnato dagli addetti alla segreteria. Potrà così esprimere il suo giudizio e proporre le Sue osservazioni sui servizi offerti. Ogni Sua indicazione sarà presa in esame per venire incontro, nel modo più completo possibile, alle Sue attese ed esigenze. Inoltre per segnalarci disfunzioni o reclami può rivolgersi al personale in servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento.*

*Copia della Carta dei Servizi può essere trasmessa ad associazioni che rappresentano i Cittadini Pazienti che operano nel territorio.*

*Cordialmente l'Amministratore Unico*

**SEZIONE PRIMA****Presentazione della Struttura e Principi Fondamentali**

3C+A Centro di Fisioterapia S.r.l. ha sede in via dei monti di primavalle 113 – 00168 Roma.

Fondato da Piero Ciolli nel 1974 forte della sua esperienza professionale universitaria e sportiva, il centro si pose immediatamente come punto di riferimento per tutti coloro che a Roma Nord avevano bisogno di trattamenti, di cure e rieducazione funzionale.

Sin dall'avvio della propria attività, grazie alla collaborazione di medici fisiatri, ortopedici, specialisti in medicina dello sport, posturologi, il suo fondatore ha nel tempo voluto mantenere il 3C+A sempre all'avanguardia nelle tecniche, nella scelta e nella personalizzazione dei trattamenti, coniugando con successo l'esperienza professionale specializzata con tecnologie di nuova generazione.

Dal 1993 il Centro di Fisioterapia 3C+A ha dedicato agli sportivi un settore specifico per il trattamento delle patologie minori da Sport, mediante apparecchiature quali: l'Ipertermia, il Laser, il Laser di Potenza e la Tecarterapia.

Dal 2004 il Centro si è trasferito nell'attuale sede di Via dei Monti di Primavalle 133-145 in locali nuovi e molto più ampi, raddoppiando il numero delle cabine riservate ai trattamenti personalizzati e creando palestre (dotate di spogliatoi e docce), dedicandone una alla ginnastica posturale.

Dal 2011 il Centro è guidato da Vanja Ciolli, il quale ha raccolto il testimone del fondatore con l'impegno di continuare ad assicurare sempre più alti livelli di qualità verso i propri pazienti.

Al fine di assicurare il costante monitoraggio della qualità erogata verso i propri clienti, dal 2011 il nostro Centro ha adottato un sistema di gestione per la qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

Il centro è un presidio sanitario accreditato in forma definitiva con la Regione Lazio per la branca di Medicina Fisica e Riabilitazione con Determina Regionale U00492/2015 ed autorizzata ad erogare prestazioni specialistiche di Angiologia, Dermatologia, Ortopedia, e Reumatologia per cui tutti gli ambienti e gli spazi sono stati realizzati nelle dimensioni previste dalla normativa.

**Il Rappresentante Legale** del Centro è Vanja Ciolli.

Il **Direttore Sanitario** è il Dott. Rosario Pecori, in possesso della laurea in Medicina e Chirurgia, specializzato in "medicina fisica e riabilitazione" ed iscritto all'ordine dei Medici della Provincia di Roma con il n 47347.

La Direzione ha anche adottato un Sistema della Qualità e si impone un rigoroso rispetto di tutta la normativa cogente che interessa le attività del Centro.

## La Struttura

3C+A Centro di Fisioterapia è ubicata all'interno di una palazzina con una superficie di 400 mq su un unico piano. La struttura è composta da 2 studi medici, 16 Box per la fisioterapia, tre palestre ed una sala di attesa per un picco massimo di 8 persone e servizi igienici per l'utenza e per il personale.

Nella struttura le barriere architettoniche esistenti sono state superate, la porta di accesso non presenta ostacoli, e sono presenti servizi per disabili.

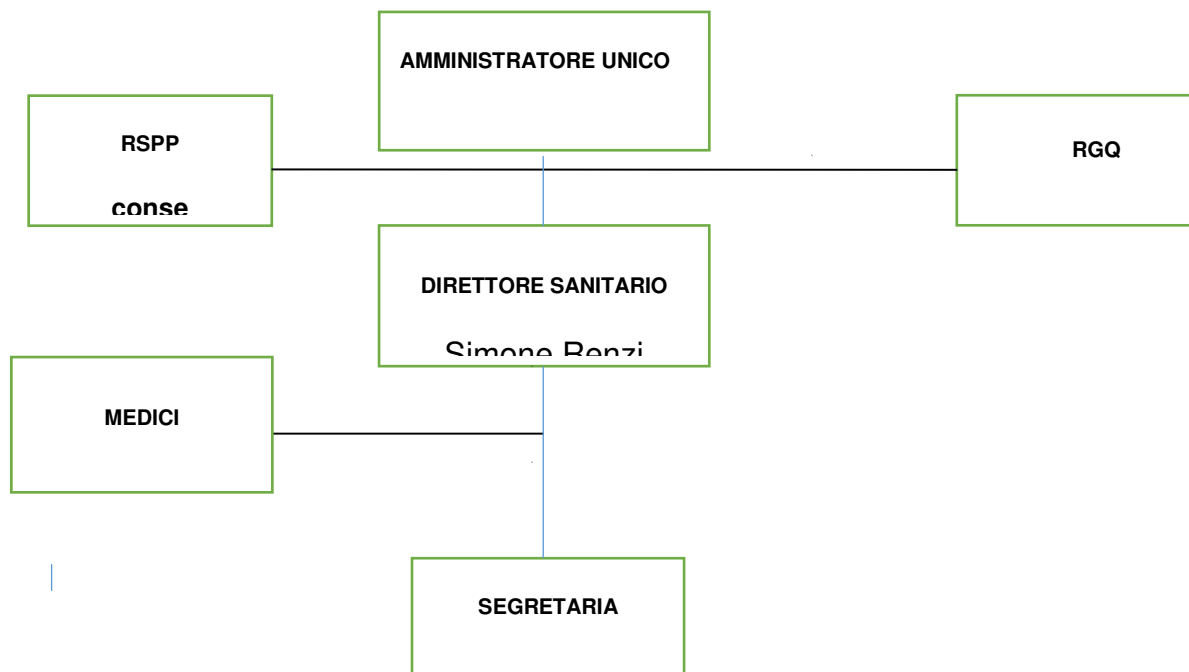
Il Presidio soddisfa inoltre i requisiti strutturali previsti dalle norme vigenti per ciò che riguarda la messa a norma degli impianti elettrici, la piena applicazione della Legge 81/08 e successive modifiche, l'abbattimento delle barriere architettoniche, lo smaltimento dei rifiuti speciali, la pulizia ed il comfort dei locali.

La struttura è dotata di moderne attrezzature per l'erogazione delle prestazioni, persegue una politica di costante miglioramento delle stesse, di adattamento a tutte le più moderne tecnologie nonché al controllo di efficienza e a tutte le revisioni periodiche previste per legge e/o consigliate dalle ditte costruttrici.

Il personale impiegato è addestrato all'utilizzo delle apparecchiature presenti in struttura e partecipa a corsi interni di aggiornamento ogni qualvolta l'acquisizione di nuove apparecchiature tecnologicamente più avanzate lo richieda.

## l'Organizzazione

La nostra Organizzazione è così rappresentata<sup>1</sup>:



<sup>1</sup>Per l'elenco completo del personale in servizio vedere l'allegato 1 a questo documento.

**L'Amministratore Unico** del Centro vigila sulla gestione dell'attività svolta all'interno del centro.

Compito dell'Amministratore Unico è quello di: effettuare monitoraggi e misurazioni di processo; determinare le strategie e le politiche commerciali, determinare gli obiettivi ed i requisiti delle offerte,

stabilire il budget di investimento, supervisionare gli affari generali e finanziari, definire i requisiti del servizio offerto; sovrintendere e gestire l'area Amministrazione/Segreteria.

È inoltre preposto alla gestione rapporti con gli Enti ed alla gestione del **personale dei settori amministrativi e di segreteria**.

**Il Direttore Sanitario** vigila sulle attività sanitarie della struttura, il controllo dei dipendenti e/o collaboratori del settore sanitario affinché seguano le indicazioni terapeutiche, individua e propone corsi di formazione e nuove tecnologie da inserire nei processi lavorativi; sovrintende alla ricerca di personale tecnico e medico.

Il **personale sanitario**, medico e non, in base al proprio profilo professionale, è responsabile della attuazione delle prestazioni affidategli, questi utilizzano gli stessi protocolli, linee guida e schede tecniche al fine di standardizzare i processi e garantire, oltre ad un trattamento personalizzato anche uno standard qualitativo che rientri nei requisiti del SSN/R, nelle norme cogenti e negli standard di qualità che il Centro persegue.

## Principi Fondamentali

La presente Carta dei Servizi, in riferimento alle linee guida ministeriali n.2/95, si ispira ai seguenti principi fondamentali:

**Uguaglianza e rispetto**: l'erogazione del servizio è ispirata ad un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo non significa uniformità degli interventi ma, viceversa, che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascuno. Ogni intervento è gestito con rispetto per la dignità della persona e delle specificità individuali, senza distinzioni d'etnia, sesso, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche.

**Imparzialità ed obiettività**: ogni persona che presta un servizio all'interno del Centro opera con imparzialità, obiettività, giustizia al fine di garantire un'adeguata assistenza.

**Continuità**: l'organizzazione assicura la continuità del servizio mediante la predisposizione di turni di lavoro che garantiscano adeguati livelli di assistenza nell'arco delle ore per cui è in funzione il Centro. Eventuali interruzioni sono espressamente regolate dalla normativa di settore per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

**Diritto di scelta**: ogni persona, qualunque sia la propria condizione di salute, ha diritto di vedere riconosciuta e promossa la propria autonomia. Il paziente ha il diritto di scelta della struttura che ritiene possa soddisfare al meglio le proprie esigenze secondo le normative vigenti.

**Partecipazione**: Il Centro garantisce al paziente una corretta, chiara e completa informazione relativamente alla partecipazione alle prestazioni del servizio; il Paziente può rendersi partecipe del miglioramento continuo del Centro, compilando, ad esempio, il modulo "Valutazione soddisfazione del Cliente", che viene sottoposto ai Pazienti, per poi essere consegnato, compilato, in Accettazione.

**Efficacia ed efficienza**: sono garantite dall'implementazione del Sistema della Qualità orientato a determinare un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, le attività svolte ed i risultati ottenuti.



**Informazione:** l'assistenza al Paziente viene esplicitata tramite: le informazioni verbali e cartacee trasmesse dal Personale di Accettazione, dal Direttore Tecnico, dai Terapisti e dai Fisiatri/medici specialisti; la consegna di documentazione d'informativa specialistica; il sito Internet ed i cartelli pubblicitari.

**Accoglienza:** l'Accesso alla struttura è favorito dalla disponibilità del Personale in Accoglienza, sempre presente in struttura, dalla Sala di attesa provvista degli spazi necessari per garantire il rispetto della Privacy e dei bisogni del Paziente.

**Tutela:** la Tutela dei Diritti del Paziente è garantita dal rispetto delle Procedure, delle Istruzioni Operative e dei Regolamenti definiti nel Sistema della Qualità, nonché dai rispettivi meccanismi di controllo e supervisione messi in atto, ponendo particolare attenzione alla sicurezza del paziente, attraverso la prevenzione del rischio clinico ed alle procedure relative alla Privacy.

**Standard di Qualità:** La Qualità dei servizi erogati dal Centro è assicurata dalla definizione di standard qualitativi contenuti nella ISO 9001, normativa a cui si conforma l'attività del Centro, nonché dai requisiti stabiliti dal Commissario ad Acta, relativamente all'ottenimento dell'accreditamento al SSN/SSR. La garanzia del rispetto di tali standard scaturisce dagli audit a cui il Centro è sottoposto.

La Direzione del Centro si è impegnata ad adottare la “**Carta dei Diritti del Paziente Internazionale**” di seguito riportata in sintesi.

**Diritto alla vita** Ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria, appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, ecc.).

**Diritto di cura ed assistenza** Ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.

**Diritto di difesa** Ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante.

**Diritto di prevenzione** Ad ogni persona devono essere assicurati, quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

**Diritto di parola e di ascolto** Ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.

**Diritto di informazione** Ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.

**Diritto di partecipazione** Ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stesso (in base alle proprie capacità cognitive).

**Diritto alla critica** Ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.

**Diritto al rispetto e al pudore** Ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.

**Diritto di pensiero e di religione** Ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

#### **Diritti dei Pazienti**

L'organizzazione assicura:

- Il **Diritto All'informazione-Consenso Informato**: Il Paziente ha diritto ad essere informato sull'iter terapeutico da perseguire, esprimendo la propria volontà ad essere informato, attraverso la sottoscrizione del modulo “Consenso informato”. Inoltre, il Paziente ha il diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni, da parte dei medici competenti e dei terapisti;



➤ Il **Diritto Alla Riservatezza**: In fase di Accettazione, viene richiesto il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal RUE 2016/679 in materia di protezione dei dati personali". È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergono durante l'erogazione della prestazione. In nessun caso, vengono fornite informazioni telefoniche. I medici sono autorizzati ad informare solo i referenti autorizzati dal Paziente e dotati di Documento d'Identità.

## **Obiettivi della Società**

Gli obiettivi prefissati nel Riesame della Direzione sono perseguiti mediante i servizi di fisioterapia e visite specialistiche.

Tali obiettivi vengono monitorati attraverso gli strumenti informatici di acquisizione dei dati (programma gestionale "Cigno") e grazie alla partecipazione e collaborazione degli utenti e di tutto il personale del Centro.

## **Vision , Mission**

### **La Visione**

La nostra strategia è fare del Centro un riferimento nel proprio bacino di utenza per l'offerta di visite specialistiche e chirurgia ambulatoriale.

La realizzazione di tale strategia si persegue attraverso i punti sotto citati:

- realizzare utile da reinvestire nelle risorse tecnologiche e umane
- raggiungere e mantenere alta la qualità delle prestazioni tecniche
- soddisfare tutte le richieste del cittadino- utente in riferimento alla realtà di Roma, coprendo tutti i tipi di servizi ipotizzabili, attuali e in prospettiva
- eccellere nell'erogazione dei servizi

### **La Missione**

La missione dell'organizzazione trova applicazione nei seguenti standard che perseguiamo per il nostro personale e per i nostri pazienti:

#### **Prestazioni professionali**

Un controllo sui processi che assicuri ai nostri pazienti l'appropriatezza del risultato.

#### **Prestazioni di Servizio all'utente**

Assicurare gli standard previsti nella Carta dei Servizi e migliorare le prestazioni percepibili dall'utenza in generale.

#### **Risorse Tecnologiche**

Rinnovamento della strumentazione per un miglioramento continuo delle prestazioni fisioterapiche.

#### **Risorse Umane**

Assicurare il continuo mantenimento delle competenze del personale attraverso corsi di formazione ECM per offrire un servizio professionalmente adeguato.

#### **Riconoscimento Istituzionale**

Mantenere l'autorizzazione e l'accreditamento all'interno del Servizio Sanitario Nazionale

L'Organizzazione sviluppa il proprio impegno nel miglioramento continuo attraverso piani e azioni finalizzate al miglioramento dei servizi, processi e prestazioni attraverso il raggiungimento degli obiettivi misurabili che la struttura si pone ogni anno durante il Riesame della Direzione.

**SEZIONE SECONDA****Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati****Dove siamo e come raggiungerci**

Il Centro si trova in via dei monti di primavalle, n.113 a Roma

**Parcheggio:** libero nelle strade adiacenti la struttura

**Apertura al pubblico** dal lunedì al venerdì dalle ore 07:00 alle ore 20:00 -

Il sabato dalle ore 07:00 alle ore 13.30

**Servizio informazioni:** Tel 06.61.44.91.6 -06.62.90.03.4

**E-mail** segreteria3cpiua@gmail.com **Sito Web:** www.3cpiua.com

**Cartelli e personale bilingue potranno indirizzare l'utenza straniera all'utilizzo dei nostri servizi**

**COME RAGGIUNGERCI**

Il Centro è comodamente raggiungibile con mezzi propri e con mezzi pubblici con fermate adiacenti al nostro Centro:

- Metro A (Fermata Battistini)

**Tipologia di prestazioni Erogate**

Dott. Rosario Pecori, in possesso della laurea in Medicina e Chirurgia, specializzato in “medicina fisica e riabilitazione” ed iscritto all’ordine dei Medici della Provincia di Roma con il n 47347., eroga le seguenti prestazioni in **regime convenzionato**:

- Rieducazione motoria semplice e complessa

- Rieducazione motoria di gruppo
- Elettostimolazioni
- Infrarossi

Eroga anche prestazioni in **regime autorizzato**:

- Visita medica specialistica fisiatrica
- Visita medica specialistica ortopedica
- Visita medica specialistica reumatologica
- Visita medica specialistica angiologica
- Visita medica specialistica dermatologica

Ulteriori informazioni ed opuscoli che illustrano i servizi erogati sono disponibili presso l'Accettazione del Centro

### Modalità di Prenotazione e Liste di Attesa

La prenotazione è sempre necessaria ed obbligatoria e si può esercitare recandosi al Centro presso la segreteria o chiamando al numero indicato.

### Documenti Necessari

Per accedere ai servizi ed alle prestazioni erogate dal Centro, è necessario che il Paziente si presenti in struttura con la seguente documentazione:

- Documento d'Identità in corso di validità
- Tessera Sanitaria

Al momento del primo accesso, il paziente, oltre a rilasciare per iscritto il consenso alla Privacy, viene informato anche tramite cartelli affissi, ai sensi del RUE 2016/679, circa il trattamento dei dati sensibili. Il personale amministrativo è comunque a disposizione per qualsiasi informazione inerente alle disposizioni legislative sulla privacy.

In base alla tipologia di prestazioni, dovrà presentare:

- Prescrizione su ricetta rossa o dematerializzata (elettronica)
- Prescrizione su foglio bianco con i dati del medico prescrittore
- Esami diagnostici, se richiesti

Per tutte le prestazioni, il Desk Accettazione fornirà tutte le informazioni necessarie al paziente, al fine di rispondere al meglio alle sue esigenze (es. preparazioni al trattamento).

**Lista Attesa**

Il paziente può chiamare o prenotare direttamente in sede in base all'orario di apertura del centro. È presente una lista a disposizione del personale di segreteria che si aggiorna ad ogni nuovo inserimento.

**Tempi**

In regime autorizzativo: 4 - 5gg lavorativi

In regime di accreditamento con il SSN: tempo di attesa massimo 35-40gg lavorativi

**Presa in Carico del Paziente****L'accettazione**

Il personale in accettazione verifica la documentazione consegnata dal Paziente ed in base all'inserimento dei dati nel Sistema informatico del Centro "Cigno", avviene la programmazione degli appuntamenti con il terapeuta.

**Continuità assistenziale**

Il Centro si relaziona quotidianamente con i Medici di Medicina Generale presenti sul territorio al fine di fornire al paziente un servizio volto alla cura e assistenza.

I nostri professionisti, qualora la situazione lo richieda, contattano il medico curante per sottoporre a quest'ultimo le indicazioni riscontrate in sede di esame o, in caso di emergenza, contattano il numero unico per il trasferimento alla struttura ospedaliera in grado di prestare le cure.

**Le Dimissioni del Paziente**

Al termine della prestazione fisioterapica o visita, il medico completa la cartella ambulatoriale o il referto, riportando i risultati ottenuti e fornendo al paziente eventuali prescrizioni o raccomandazioni per mantenere e/o migliorare i risultati raggiunti.

**Pagamento delle prestazioni**

I Pagamenti possono avvenire con: contanti, bancomat/carte di credito, assegni, bonifico. Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

**Consegna della Documentazione Sanitaria**

Il paziente può richiedere in segreteria o fare una richiesta per email, copia della documentazione sanitaria, la quale verrà consegnata entro 7 giorni lavorativi.

Il centro è dotato di un sistema di gestione dati/documenti sia cartaceo che informatico.

I dati informatici e l'archivio cartaceo sono gestiti nel rispetto della norma sulla privacy (RUE 2016/679) che garantisce sempre il pieno rispetto della riservatezza dei cittadini, il monitoraggio costante sulla tipologia delle prestazioni erogate e soddisfazione espressa dagli utenti.

**SEZIONE TERZA****Standard di qualità, impegni e programmi****Fattori e standard di qualità**

L'utente che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto attraverso alcuni aspetti (fattori di qualità).

La direzione considera per i propri servizi i seguenti fattori di qualità:

- Orari e modalità di esecuzione della prestazione
- Informazioni date al paziente dal personale sanitario od amministrativo

La Direzione, inoltre, ha stabilito degli obiettivi da realizzare, (Standard di qualità) importanti per l'utenza:

| Indicatori di processo                    | Standard di qualità fissato    |
|---|--------------------------------|
| Tempo di attesa in accettazione           | Da 2 a 6 minuti                |
| Questionario di soddisfazione del Cliente | Percezione della Qualità > 90% |
| Rispetto privacy                          | O reclami                      |
| Confort struttura e umanizzazione         | O reclami                      |

**Verifica degli impegni ed adeguamento organizzativi**

3C+A Centro di Fisioterapia garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento degli standard di qualità attraverso una Riesame Annuale che tiene conto dei risultati conseguiti, sia di quelli non raggiunti, analizzando le cause che non ne hanno permesso il raggiungimento.

Il Riesame, condotto dalla Direzione, con la presenza dei Responsabili di funzione, sarà reso noto al personale. Scopo di questo è verificare l'andamento dell'attività del Centro ed il costante miglioramento della stessa.

Annualmente 3C+A Centro di Fisioterapia si impegna ad effettuare, nell'ambito del Riesame:

un Piano di Miglioramento aziendale in cui il R. legale sottolinea i criteri specifici che ispirano gli operatori e vengono definiti gli obiettivi da perseguire, conseguenti alla analisi delle richieste. Il Piano di Miglioramento viene monitorato annualmente.

L'analisi dei reclami e dei questionari soddisfazione per rilevare la qualità percepita dagli utenti.

**SEZIONE QUARTA****Meccanismi di tutela e di verifica**

Al fine di rendere effettiva la tutela dell'utente, la Direzione ha individuato le procedure da osservare per l'accoglimento e la definizione dei reclami – in qualunque forma essi siano presentati.

**Reclami**

Nel garantire la funzione di tutela la Direzione offre all'utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I Pazienti hanno la possibilità di esprimere la loro valutazione sui diversi aspetti del Servizio, inserire Osservazioni, effettuare Reclami o proporre Suggerimenti, sulla scheda relativa alla Qualità Percepita e/o sulla scheda reclamo; tali schede sono disponibili presso la sala di attesa.

I reclami sono indirizzati al Responsabile della struttura e/o Responsabile della Qualità (Dott. Ciolli) attraverso la segreteria negli orari di apertura del Centro, compilando l'apposito modulo presente in sala di attesa.

In caso di Reclamo scritto si provvederà a rispondere entro 15gg dal ricevimento della richiesta.

### **Organi di tutela dei pazienti**

La Direzione informa i gentili utenti, dell'esistenza di organi di tutela dei pazienti a cui rivolgersi per qualsiasi violazione dei propri diritti si ritenga aver subito presso la nostra o altrui Struttura sanitaria.

Il Tribunale per i diritti del malato (TDM) è un'iniziativa di Cittadinanzattiva, nata nel 1980 per tutelare e promuovere i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali e per contribuire ad una più umana, efficace e razionale organizzazione del servizio sanitario nazionale.

**Cittadinanzattiva onlus Lazio- Sede regionale e PiT- via Ariosto 3 00185 Roma -martedì e giovedì dalle 10:00 alle 13:00- tel. 06/80307021 - Email: [pitroma.ca@gmail.com](mailto:pitroma.ca@gmail.com) - [cittadinanzattiva.lazio@gmail.com](mailto:cittadinanzattiva.lazio@gmail.com)**