Carta dei Servizi

Via Pilata, 8 – Misterbianco – CT
Tel.095.464949 – 095.303615

AMBULATORIO DI RIABILITAZIONE
E RECUPERO FUNZIONALE

1. Struttura

La direzione del Centro Riabilitazione e Recupero Funzionale Villa Lisa s.r.l., si è attivata a redigere il presente documento, che viene chiamato Carta dei Servizi. In tal senso il Centro Riabilitazione e Recupero Funzionale Villa Lisa s.r.l. ha la responsabilità nei confronti dei propri utenti di definire chiaramente le caratteristiche delle prestazione erogabili ed illustra i servizi che è in grado di offrire determinando i loro standard qualitativi e quantitativi; pertanto la Carta dei Servizi è ritenuto lo strumento che permette la tutela dei diritti degli utenti che usufruiscono di tali servizi. Obiettivo della Carta dei Servizi è quello di illustrare alla nostra utenza i servizi offerti e le modalità di fruirne in modo ottimale, evitando disagi e perdite di tempo.

Il Centro Riabilitazione e Recupero Funzionale Villa Lisa s.r.l., è una struttura dinamica in continua espansione, non solo per quanto concerne l'aggiornamento costante dei metodi terapeutici utilizzati, ma anche nel senso di un vivo interesse per soddisfare al meglio le esigenze di tutti gli utenti. La Struttura ha lo scopo di fornire agli utenti prestazioni terapeutiche di Medicina Fisica e di Riabilitazione. Le prestazioni vengono erogate in coerenza con gli obiettivi prefissati in sede di programmazione regionale e conseguentemente dell'ASP d'appartenenza. La politica è quella di mantenere, attraverso la professionalità del personale e la funzionalità delle apparecchiature, uno standard qualitativo medio-alto, in modo che tutti gli utenti che utilizzano la struttura siano soddisfatti delle prestazioni terapeutiche effettuate. L'organizzazione interna della struttura, fa si che venga garantito il miglior livello possibile di prestazioni agli utenti sia a livello professionale sia a livello umano. Esiste un rapporto di collaborazione continua tra Medici e Fisioterapisti, con l'unico scopo di ottenere un miglior risultato terapeutico per il cittadino-utente.
Sono state pertanto definite delle linee guida per il supporto delle attività operative e gestionali che possano consentire la valutazione e il miglioramento della qualità delle prestazioni offerte; sono stati inoltre stilati dei regolamenti interni per il rispetto dei requisiti minimi organizzativi, strutturali e tecnologici previsti dalle normative in vigore.
La direzione Sanitaria è affidata alla Dottoressa Laura Coco.

Inoltre il Centro Riabilitazione e Recupero Funzionale Villa Lisa s.r.l. si impegna a:

- pubblicare gli standards adottati per metterli a conoscenza del cliente;
- verificare il rispetto degli standards ed il grado di soddisfazione del cliente;
- analizzare le situazioni di disservizio per trovarne la risoluzione.

Il Centro Riabilitazione e Recupero Funzionale Villa Lisa s.r.l. rispetta i principi fissati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94:

- Eguaglianza ed imparzialità: i servizi sono erogati allo stesso modo a tutti, a prescindere dal sesso, dalla razza, dalla lingua, dalla religione attraverso un comportamento imparziale;
- Continuità erogative: il servizio è erogato con continuità e l'eventuale interruzione deve essere comunicata agli utenti;
- Diritto di libera scelta: l'utente ha i l diritto di scegliere la propria struttura di fiducia, secondo la normativa vigente;
- Diritto di partecipazione e trasparenza: l'utente deve poter partecipare all'analisi delle prestazioni offerte dalla struttura, anche attraverso associazioni di tutela (es. Tribunale per i diritti dei Malati);
- Efficienza ed efficacia: il servizio deve garantire efficienza ed efficacia.

La direzione del Centro Riabilitazione e Recupero Funzionale Villa Lisa s.r.l.

1.2 Struttura

La struttura logistica, è costituita da un piano terreno e da due piani con le seguenti destinazioni:

PIANO TERRA	❖ Ingresso e zona di attesa ❖ Accettazione ❖ Ambulatori ❖ Palestra ❖ Presidenza ❖ Servizi Sociali ❖ Studio Medico ❖ Uffici Amministrativi ❖ Servizi

1.3 Come raggiungere Villa Lisa

La R.S.A. è ubicata a Misterbianco (CT)

In auto per chi proviene dalla città percorrendo:

- La circonvallazione fino all'uscita Misterbianco, proseguire per Corso Carlo Marx, al cavalcavia girare a sinistra, procedere per circa 150 metri e girare a destra per via Pilata.
- Dalla tangenziale ovest uscita per Misterbianco – Paternò, percorrendo il centro commerciale per circa 300 metri,imboccare il cavalcavia a destra,procedere per circa 150 metri e girare a destra per via Pilata

- In aereo. L'aeroporto di Fontanarosssa, scalo di voli nazionali e internazionali dista circa 15 minuti in auto

- Servizio di trasporto urbano effettuato dal Comune di Misterbianco. Sono disponibili tre linee: LINEA A (Centro, Zona Commerciale, Monte Palma, Lineri, Belsito e viceversa), LINEA B (Circolare interna: Misterbianco centro e Zona Commerciale), LINEA C (Centro, Piano Tavola, Madonna degli Ammalati, Serra, Centro).

UBICAZIONE DELLA STRUTTURA SANITARIA

AMBULATORIO CONVENZIONATO

1.4 Modalità d'ingresso per prestazioni ambulatoriali convenzionate di riabilitazione e recupero funzionale

Le prestazioni ambulatoriali di Riabilitazione e Recupero Funzionale sono effettuate in regime di convenzione con il SSN, e sono identificati dai criteri Nazionali dei Livelli Essenziali di Assistenza (Lea):
PR 1: Disabilità conseguente a patologie del sistema nervoso centrale polidistrettuali post acute e croniche.
PR 2: Disabilità conseguente a patologie del sistema nervoso centrale monodistrettuali post acute e croniche.
PR 3: Disabilità conseguente a patologie del sistema nervoso periferico polidistrettuali post acute e croniche.
PR 4: Disabilità conseguente a patologie del sistema nervoso periferico monodistrettuale post acute e croniche.
PR 5: Disabilità secondaria a patologie ostemioarticolari post-traumatiche e/o infiammatorie Monodistrettuale o Polidistrettuale.
PR 6: Disabilità secondaria a patologie ostemioarticolari degenerative Monodistrettuale o Polidistrettuale.
PR 7: Disabilità conseguenti a esiti di gravi ustioni e interventi chirurgici o di tipo demolitivi.
PR 8: Disabilità secondarie a patologie internistiche, cardiologiche, vascolari, respiratorie, urogenitali.
PR 9: Trattamento dei paramorfismi e dimorfismi nell'età evolutiva.

Per quanto attiene all'Ambulatorio i criteri di prenotazione sono espressi nella seguente tabella, con riferimento ai rispettivi PR di trattamento:

AMBULATORIO	***Giorni di apertura***	***Orario di servizio***	***N.ro max. prenotaz.***
PR 1	Da lunedì a venerdì	11-13 14-19,30	10
PR 2	Da lunedì a venerdì	11-13 14-19,30	10
PR 3	Da lunedì a venerdì	11-13 14-19,30	10
PR 4	Da lunedì a venerdì	11-13 14-19,30	10
PR 5	Da lunedì a venerdì	11-13 14-19,30	30
PR 6	Da lunedì a venerdì	11-13 14-19,30	40
PR 7	Da lunedì a venerdì	11-13 14-19,30	20
PR 8	Da lunedì a venerdì	11-13 14-19,30	5
PR 9	Da lunedì a venerdì	11-13 14-19,30	15

1.5 Informazioni generali

L'ambulatorio di Riabilitazione e recupero Funzionale è aperto dal lunedì al venerdì con orario continuato dalle ore 11.00 alle ore 19.30.
E' sempre possibile prenotare telefonicamente al n. 095-464949 visite o prestazioni di riabilitazione.
Il personale dell'ufficio clienti concorda il giorno e l'ora d'accesso nell'ambulatorio, per la valutazione fisiatrica, e successivamente la data di inizio del trattamento riabilitativo.
Il paziente, prima della valutazione fisiatrica, deve esibire all'ufficio accettazione i seguenti documenti:

- richiesta del medico curante
- documento di riconoscimento
- codice fiscale

All'inizio del trattamento riabilitativo dovranno essere esibiti all'ufficio accettazione i seguenti documenti:

- certificato-ricetta del fisiatra
- richiesta del medico curante
- documento di riconoscimento
- codice fiscale

Il paziente, viene quindi informato sul trattamento dei dati personali secondo la legge sulla privacy, e sottoscrive il relativo documento di "consenso informato".

1.6 Prestazioni ambulatoriali non convenzionate

Il paziente può usufruire di prestazioni ambulatoriali non convenzionate con il SSN per le seguenti specialità:

- Internistiche
- Psichiatriche
- Prevenzione e cura dell'ipertensione

Le tariffe per le singole prestazioni ambulatoriali non convenzionate con il SSN, sono indicati nell'apposito tariffario, consultabile presso gli uffici accettazione.