

Studio Fisioterapico Dr. Mario Fenoglio S.a.S. **Carta dei Servizi**

I. Introduzione

La Carta dei Servizi è finalizzata ad offrire ai nostri pazienti, agli enti pubblici e privati, un quadro preciso di conoscenze e di informazioni sui servizi offerti, sull'organizzazione e la modalità di funzionamento dello Studio Fisioterapico Dr. Mario Fenoglio S.a.S.

La conoscenza delle attività e del funzionamento dello Studio, oltre a informare e tutelare il paziente, permette il miglioramento dei reciproci rapporti e persegue la trasparenza dell'azione individuando obiettivi di miglioramento della qualità del servizio di cui è destinatario.

Questa Carta dei Servizi intende essere uno strumento essenzialmente rivolto alla tutela dei diritti degli utenti, specificatamente indirizzato alla realizzazione del diritto di ciascuno alla salute.

Al fine di perseguire gli obiettivi di garantire un trasparente rapporto con i cittadini, lo Studio Fisioterapico Dr. Mario Fenoglio S.a.S. si propone, attraverso la Carta dei Servizi :

- di fornire agli utenti, agli operatori, sanitari, agli organi di gestione del Servizio Sanitario Nazionale le informazioni più complete, anche se in misura sintetica, sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni erogate, sugli standard di qualità dei servizi.

- di individuare i programmi che lo Studio Fisioterapico Dr. Fenoglio intende realizzare per il miglioramento tecnico, organizzativo ed operativo.

La Carta dei servizi è da ritenersi un documento da interpretare in chiave dinamica, soggetto quindi a momenti di verifica, di miglioramento, di integrazione. Ciò al fine non solo di adeguarsi all'evolversi delle situazioni ma anche per la completa realizzazione degli obiettivi di miglioramento prefissati.

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici e fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, Schema generale di riferimento della " Carta dei Servizi pubblici Sanitari" (Art. 2 Decreto Legge 12.5.1995 n. 163 convertito in legge 11.7.1995 n. 273 - Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.5.1995).

Ulteriori riferimenti normativi sono:

Ministero della Sanità – Linee Guida n.2/95 – Attuazione della carta dei servizi nel Servizio Sanitario nazionale.

Decreto del ministero della Sanità 15 ottobre 1996 – Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del Servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie.

La nostra Carta dei Servizi è visionabile sul sito internet www.fenoglio.it

II. Presentazione dello Studio Fisioterapico Dr. Mario Fenoglio S.a.S.

1. La storia

Il nostro Studio Fisioterapico è un Presidio Ambulatoriale di Recupero e Rieducazione Funzionale, primo convenzionato, in ordine temporale, con il Sistema Sanitario Nazionale della Provincia di Imperia: il primo documento di autorizzazione regionale al convenzionamento ed accreditamento risale al 1985. Attualmente lo Studio è accreditato istituzionalmente con la Regione Liguria D.G.R. n. 866 del 29/07/2005 e D.G.R. n. 187 del 11/03/2016. Possiede pertanto tutti i requisiti che tale accreditamento comporta. Vanta di una tradizione cinquantennale (dal 1967), fatta di continui aggiornamenti ed innovazioni in ambito fisiatrico. L'attività svolta spazia nell'ambito riabilitativo dalla diagnostica alla esecuzione terapeutica riabilitativa e di medicina fisica.

Lo Studio Fisioterapico Dr. Mario Fenoglio nasce nel 1967 per volontà di Mario Fenoglio, Medico Chirurgo, Specialista in Ortopedia e Traumatologia, non esistendo nella Provincia di Imperia nessuna struttura riabilitativa, né pubblica, né privata. Il desiderio di istituire un ambulatorio fisioterapico scaturisce dalla constatazione che gli interventi di chirurgia ortopedica, eseguiti presso l'Ospedale di Imperia in qualità di

Chirurgo Ortopedico, venivano vanificati se non correlati alla terapia riabilitativa: sorge così il 1° centro fisioterapico della Provincia con sede in Via Schiva. Conseguisce quindi le specializzazioni in Radiologia presso l'Università di Genova, in Fisiatria presso l'Università di Siena e Diploma in Medicina Manuale secondo la Scuola del Maigne, per approfondire le sue conoscenze professionali. Diviene Primario Ortopedico dell'Ospedale di Alassio e successivamente di Ventimiglia. Fonda, insieme a Don Luigi di Cristo Re, il Centro di Riabilitazione Motoria di cui detiene la Direzione per 10 anni. Nel 1973 lo Studio si trasferisce da Via Tommaso Schiva al Grattacielo Andrea Doria per ampliare i locali e rendere più agevole l'attività riabilitativa. Da allora e fino alla sua morte prematura per grave malattia, avvenuta nell'agosto 2016, parte integrante dello Studio fisioterapico sarà Claudina Daglio, cognata di Mario e sorella di Ugolina; massoterapista e fac totum insostituibile. Nel 1976 prende servizio Ugolina Daglio, moglie di Mario, in qualità di Terapista della Riabilitazione, una delle prime diplomate dell'Università di Genova: il suo importante contributo, corredato dalla Scuola Londinese dei Bobath, continuerà fino ai nostri giorni. Nel 2002 lo Studio si trasferisce in Via Parini 28, attuale sede legale, per ampliare ulteriormente la struttura, dotarsi di accesso disabili e palestra riabilitativa. Nel 2004 viene assunta Claudia Fenoglio, Medico Chirurgo, Specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione all'Università di Genova, figlia di Mario ed Ugolina, in qualità di DMP (Direttore Medico di Presidio carica poi convertita in Direttore Sanitario). Nel 2005 consegue il Diploma in Medicina Cinese ed Agopuntura FISA (Federazione Italiana dei Medici Agopuntori) presso il CSTNF (Centro Studi Terapie Naturali e Fisiche) di Torino, con Master in perfezionamento delle tecniche agopunturali presso l'università di Nanchino. Nel 2008 si è diplomata Dottore di Ricerca in Bioingegneria, Ingegneria dei materiali e Robotica (Indirizzo Bioingegneria e Bioelettronica) presso l'Università di Genova dopo aver svolto assidua collaborazione con il DRRF (Dipartimento di Recupero e Rieducazione funzionale) dell'Ospedale S. Corona di Pietra Ligure nelle tematiche dell'analisi del movimento e della robotica. La Dott.ssa Fenoglio si è attivamente occupata della Società di Medicina Fisica e Riabilitazione (SIMFER), avendo ricoperto il ruolo di vice segretario SIMFER. A Dicembre 2011 è stata incaricata Rappresentante Legale con potere disgiunto ordinario e straordinario. Nel 2017 ha conseguito il Diploma SIUMB (Società Italiana di Ultrasonografia in Medicina e Biologia) in Ecografia avanzata Muscolo Scheletrica occupandosi di tecniche infiltrative in guida ecografica e si occupa attivamente di Fisiatria Interventistica essendo iscritta all'omonima associazione. Attualmente sta conseguendo il master ISICO (Istituto Scientifico Italiano Colonna vertebrale). E' socia SIMFER (Società Italiana di Medicina Fisica e Riabilitazione), SIOOT (Società Italiana di Ossigeno Ozono terapia), SITOD (Società Italiana di Terapia con Onde d'urto) che pratica da molti anni.

Nel tempo il numero degli operatori è largamente cresciuto, così che attualmente lo studio consta di due medici fisiatri, tre collaboratori esterni fisiatri, una segretaria e sei fisioterapisti. Per tale motivo nel 2019 si è deciso di ampliare sia gli spazi operativi sia gli spazi ad uso del personale. In particolare l'esigenza di una maggiore visibilità ha determinato la necessità di apertura dell'ingresso principale su via Giuseppe Berio 41, mentre la realizzazione di un'ampia palestra riabilitativa nasce dall'esigenza di fornire spazi adeguati alle nuove metodiche diagnostiche e terapeutiche in tema di propriocezione, rieducazione posturale globale, analisi del movimento e del cammino, nonché della imminente robotica, della rieducazione di gruppo e dell'attività fisica adattata.

Gli operatori dello Studio Fisioterapico Dr. Mario Fenoglio hanno conseguito il certificato in DELOS System metodo Riva per la riprogrammazione posturale propriocettiva, il certificato in TECAR terapia Indiba Activ, il certificato in Kinesis One Trainer di Technogym, si sono specializzati in riabilitazione del pavimento pelvico con la Dr. Laura Lopes e partecipano attivamente a numerosi corsi e congressi. Il nostro studio fa parte del circuito Top Physio.

Lo Studio Fisioterapico Dr. Fenoglio si è avvalso negli anni di professionisti all'avanguardia nel settore riabilitativo ed attualmente vanta un team di fisiatri e fisioterapisti con competenze ultraspecialistiche.

L'esperienza e professionalità dello Studio Fisioterapico Dr. Mario Fenoglio prosegue nella seconda generazione...

2. Organigramma, il Team Riabilitativo

Le figure professionali impegnate a garantire i servizi di cura riabilitativa e assistenza alla persona sono:

- Direttore Generale – Rappresentante Legale – Fisiatra

Dr. Mario Fenoggio

Medico Chirurgo

Specialista in Ortopedia e Traumatologia

Specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione

Specialista in Radiologia Medica

Diplomato in Medicina Manuale

- Direttore Sanitario – Rappresentante Legale – Fisiatra

Dr. Claudia Fenoggio

Medico Chirurgo

Specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione

Diplomata FISA in Medicina Cinese ed Agopuntura

Dottore di Ricerca in Bioingegneria, Ingegneria dei materiali e Robotica

Diplomata SIUMB in Ecografia Avanzata Muscolo Scheletrica

- Collaboratori esterni Fisiatri

- Dr. Guido Francavilla

Medico Chirurgo

Specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione

Medico Accreditato AIRO- Ossigeno Ozono Terapia

- Dr Chiara Giusti

Medico Chirurgo

Specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione

Diplomata in Agopuntura

Diplomata in Osteopatia

- Dr. Keidi Vinjau

Medico Chirurgo

Specialista in Medicina Fisica e Riabilitazione

- Fisioterapisti

Dott.ssa Ugolina Daglio Terapista della Riabilitazione

Dott.ssa Caterina Cutuli Terapista della Riabilitazione

Dott. Matteo Di Placido Terapista della Riabilitazione

Ft Graziella Moggio Terapista della Riabilitazione (equivalente)

Dott. Claudiu Constantin Pricopoaia Terapista della Riabilitazione

Dott. Davide Domenico Scarfò Terapista della Riabilitazione

- Segretaria

Sig.ra Roberta Manuello

3. La struttura - Prenotazioni - Convenzionamenti - Accettazione - Registrazione- Informazioni - Tempi di attesa e frequenza delle cure

La struttura

Lo Studio Fisioterapico Dr. Mario Fenoggio S.a.S è un Presidio Ambulatoriale di Recupero e Rieducazione Funzionale che ha sede operativa in Via Giuseppe Berio 41 ad Imperia e sede legale in Via Parini 28.

Dispone di ambienti confortevoli, senza barriere architettoniche: 2 parcheggi per disabili antistanti alla struttura, accesso disabili, sala d’attesa, reception, 10 box attrezzati con apparecchi e lettini riabilitativi, 2 studi medici, palestra attrezzata con apparecchi e materiale riabilitativo e ripartita in tre aree: propriocettiva – funzionale - strumentale, 2 toilettes attrezzate per disabili, 2 toilettes per i pazienti, 2 toilettes per il

personale, 2 spogliatoi per i pazienti ciascuno fornito di doccia e con accesso diretto all'area riabilitativa in palestra, 2 spogliatoi per il personale anch'essi forniti di doccia. Il 22/10/2020 sono iniziati i lavori di ristrutturazione della porzione già esistente dello studio con ammodernamento dei locali e ripartizione più consona alle esigenze di operatori e pubblico.

L'edificio possiede idonei requisiti strutturali in relazione al Piano Socio Assistenziale della Regione Liguria e alla normativa vigente in materia, nonché idonea progettazione operativa e gestionale. Lo Studio Fisioterapico Dr. Mario Fenoglio ha ottenuto la prima autorizzazione regionale al funzionamento e l'accREDITAMENTO al Sistema Sanitario Nazionale nel 1985 con autorizzazione definitiva D.R.G. n. 866 del 29/07/2005 con rinnovo n. 187 del 11/03/2016 .

Lo Studio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 19

Indirizzo: Sede Operativa -Via Berio 41, Imperia 18100
Sede Legale – Via Parini 28., Imperia 18100

Numero telefonico e numero di fax: 0183 - 293422

Indirizzo e-mail: info@fenoglio.it

PEC: studiofenoglio@arubapec.it

Come raggiungerci in auto:

- dall'Autostrada dei Fiori (A 10) uscita Imperia EST: percorrere lo svincolo autostradale. Al termine dello svincolo, alla rotonda, svoltare a sinistra (terza uscita), direzione Imperia Oneglia – Piazza Dante. Percorrere Via Garessio fino alla fabbrica Carli e da questa fino ad una rotonda posta in corrispondenza delle Carceri. Svoltare a destra (prima uscita), in direzione Grattacielo (Via Don Abbo) e di fronte a questo svoltare a destra a gomito in Via Francesco Bellini. Proseguire fino alla vecchia stazione ferroviaria e da qui, svoltando a sn, percorrere Via Giuseppe Berio fino al n. 41. Sul lato destro della strada troverete la nostra insegna.
- dall'Aurelia: raggiungere Piazza Dante (il centro di Imperia Oneglia). Alla rotonda svoltare in direzione del Grattacielo mantenendo la sinistra, cioè verso la Vecchia Stazione Ferroviaria di Imperia Oneglia. All'incrocio proseguire dritti in Via Francesco Bellini fino alla vecchia stazione ferroviaria e da qui, svoltando a sn, percorrere Via Giuseppe Berio fino al n. 41. Sul lato destro della strada troverete la nostra insegna.

Dove posteggiare:

- Sono presenti 2 posteggi per disabili nell'area antistante all'ingresso dello Studio Fisioterapico Fenoglio in Via Berio 41.
- I pazienti che non presentano problemi motori sono invitati a servirsi dei posteggi limitrofi che si trovano 1) di fronte all'ingresso di Via Giuseppe Berio, lungo tutto il viale, 2) di fronte alla Vecchia Stazione Ferroviaria di Imperia Oneglia, 3) di fronte al grattacielo A. Doria, oppure 4) al termine di Via Parini (piazzola di fronte all'Oviesse).

Come raggiungerci in treno:

- Una volta raggiunta la linea Genova-Ventimiglia, la fermata corretta è Imperia. E' possibile servirsi dei mezzi pubblici, autobus direzione Piazza Dante, prendere un taxi (a disposizione all'uscita della stazione), noleggiare un monopattino Bolt (a disposizione all'uscita della stazione scaricando sul cellulare l'applicazione Bolt: monopattini a noleggio) o proseguire a piedi per l'argine destro, direzione mare, svoltare per il sottopasso di Via Trento, percorrere il ponte Impero e sempre dritto fino alla rotonda di Via della Repubblica che si trova di fronte all'Oviesse. Svoltare a sinistra ed imboccare Via Parini. Al fondo della stessa svoltare a sinistra e proseguire dritto fino al n. 41, che si trova sul lato sinistro di Via Giuseppe Berio.

Prenotazioni:

Visite rese per conto del SSN (Servizio Sanitario Nazionale): Il paziente che accede con il SSN deve:

- 1) Farsi prescrivere dal medico curante (generico di famiglia) o dallo specialista del SSN una visita fisiatrica definita prima visita di medicina fisica e riabilitazione codice 89.7B.2 su impegnativa (bianca dematerializzata o rossa, manuale o con stampa a pc), sulla quale DEVE essere riportata la diagnosi o il sospetto diagnostico: Vi ricordiamo che siamo autorizzati a curare solo quanto segnalato dal medico curante;
- 2) Prenotare la visita fisiatrica in base alla quale sarà rilasciato il piano terapeutico al paziente, richiedendo che venga prenotata presso la nostra struttura, qualora ci accordiate la Vostra preferenza. Le eventuali terapie riabilitative (se necessarie) verranno eseguite nello stesso centro ove si esegue la visita fisiatrica e la presa in carico del paziente. La prenotazione della visita fisiatrica con il SSN avviene tramite **centro unico di prenotazioni ambulatoriali della Regione Liguria (CUPA)** e può essere effettuata:
 - per **telefono:**
 - sia da rete fissa che da cellulare: chiamando il numero unico regionale gratuito **800-098543** (dal lunedì al venerdì ore 8-18)
 - presso gli **sportelli CUPA** presenti nei Distretti Sanitari e presso gli Ospedali
 - presso lo **studio del medico di famiglia** se partecipa alla sperimentazione
 - presso le **farmacie** che partecipano alla sperimentazione
- 3) Recarsi nuovamente dal proprio medico curante (generico di famiglia) con la cartella riabilitativa, il quale, a seguito della visita fisiatrica effettuata dal nostro fisiatra, prescriverà il piano terapeutico rilasciato dallo specialista (se condiviso).

Le prestazioni richieste in regime di urgenza godono di un percorso privilegiato ed immediato per l'accesso alle prestazioni. Il paziente con patologia classificata come **urgenza B (breve)** accede entro 10 giorni dalla richiesta della visita fisiatrica. Le **urgenze D (differite)** accedono entro 30 giorni dalla richiesta della visita fisiatrica. Le urgenze U (urgenti) sono gestite solo in regime ospedaliero di Pronto Soccorso. Le **visite P (programmabili)** non sono soggette a limite temporale. Tutte le liste d'attesa relative alle visite fisiatriche sono organizzate e gestite dal **CUPA** e sono formate e gestite seguendo l'ordine cronologico di arrivo delle prenotazioni ed il sopracitato criterio di priorità. Lo Studio Fisioterapico Dr. Fenoglio non può in alcun modo interferire con tale prenotazione.

Sedi e orari sportelli CUPA

Sede di **Ventimiglia**, Sportello anagrafe sanitaria - via Basso, 2 - da lunedì a venerdì dalle 8 alle 13

Sede di **Sanremo** - Palafiori, c.so Garibaldi, 1 - da lunedì a venerdì dalle 8 alle 13

Sede di **Imperia** Palasalute - via Lorenzo Acquarone, 9 - dal lunedì al venerdì 8 alle 13

Sede di **Diano Marina** - via XX Settembre, 9 - da lunedì a venerdì dalle 8 alle 13

Sede di **Pieve di Teco** - via V. Emanuele, 235 - da lunedì a venerdì dalle 7 alle 14

Sede di **Pontedassio** - via Garibaldi, 154 - dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 13

Ospedale di **Bordighera** - da lunedì a venerdì dalle 7.45 alle 14

Ospedale di **Sanremo** - da lunedì a venerdì dalle 7.45 alle 19

Ospedale di **Imperia** - via Sant'Agata, 56 - dal lunedì al venerdì dalle 7 alle 18.30

Lo Studio è accreditato per eseguire n. 20 visite settimanali che da Gennaio 2020 sono state così redistribuite: 1 visita P programmabile, 7 visite B urgenza breve, 12 visite D urgenza differita.

Ticket SSN: Il **ticket sanitario** (20.66 euro) deve sempre essere **pagato prima** di effettuare la visita. Da gennaio 2020 il **ticket deve essere pagato direttamente presso la nostra struttura** (pagamento in contanti,

bancomat o carte di credito compreso contactless). E' ammesso il pagamento tramite Ticket web - il sistema di pagamento elettronico della Regione Liguria (<https://ticketweb.regione.liguria.it/>) esclusivamente per quanto riguarda la visita fisiatrica e nei soli casi inderogabili, essendo comunque preferito e consigliato il pagamento diretto in struttura.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento delle prestazioni di assistenza medico-specialistica ambulatoriale secondo le tariffe vigenti, uguali sia presso le strutture pubbliche che quelle private accreditate. Sono **esenti ticket**:

1. gli ultrasessantacinquenni che non superino i 36.151,983 euro (70 milioni di lire) di reddito annuo;
2. i bambini di età inferiore ai 6 anni, purchè i genitori non abbiano reddito complessivo superiore ai 36.151,983 euro (70 milioni di lire);
3. i disoccupati e i loro familiari a carico*; i titolari di pensione al minimo con età superiore a 60 anni e i loro familiari a carico*. *purchè appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo riferito all'anno precedente inferiore a 8263 euro (16 milioni di lire), incrementato fino a 11.362 euro (22 milioni di lire), in presenza del coniuge ed in ragione di un ulteriore 516 euro (1 milione) per ogni figlio a carico;
4. coloro che possiedono un'esenzione totale o parziale per patologia, invalidità, infortunio o malattia professionale, malattie rare, gravidanza e tutela della maternità, prevenzione o screening, pratica sportiva (minori di 18 anni), donazione di sangue, organi o midollo (in rapporto agli atti di donazione) che comprenda le prestazioni rese presso la nostra struttura.

L'esenzione sia per reddito che per patologia va indicata dal prescrittore della ricetta negli appositi spazi predisposti. In assenza di tale indicazione il ticket è comunque dovuto.

Se non si può essere presenti all'appuntamento prenotato occorre **comunicare la propria assenza tempestivamente**:

- al numero verde 800 098 543
- presso gli sportelli CUPA, farmacie o medici di famiglia che prenotano

Se l'**annullamento** della prenotazione avviene almeno 48 ore prima dell'appuntamento, da diritto alla **restituzione del ticket pagato**, e consente di destinare il posto ad un altro cittadino che ne ha bisogno.

Si rammenta che dal 1° Settembre 2020 è stato abolito il pagamento della quota fissa di 10 euro (quota di partecipazione al costo per le prestazioni di specialistica ambulatoriale) a favore dei cittadini non esenti in base all' articolo 1, comma 446, della legge 27/12/2019 n. 160, che ha disposto l'abolizione della quota fissa di € 10,00 per ricetta applicata alle prestazioni di specialistica ambulatoriale per gli assistiti non esenti, di cui all'articolo 1, comma 796, lettera p), primo periodo, della legge 296/2006 e la cessazione delle misure alternative adottate dalle Regioni ai sensi della lettera p-bis) del medesimo comma 796.

Terapie riabilitative rese per conto del SSN:

prenotazione diretta presso lo Studio Fisioterapico Dr. Fenoglio in Via Giuseppe Berio 41 o telefonicamente sempre presso il nostro Studio allo 0183-293422 e solo dopo aver eseguito la visita fisiatrica tramite ASL1.

Si rammenta che **LE TERAPIE VERRANNO ESEGUITE SOLO PRESSO IL CENTRO CHE HA ESEGUITO LA VISITA FISIATRICA CON LA RELATIVA PRESA IN CARICO DELL'ASSISTITO**. Da gennaio 2020 il ticket deve essere pagato direttamente presso la nostra struttura (pagamento in contanti, bancomat o carte di credito compreso contactless).

Visite fisiatriche e terapie riabilitative eseguite in regime privatistico di solvenza:

prenotazione diretta: **telefonicamente**: al numero 0183 – 293422, oppure **presso la nostra struttura** in Via Giuseppe Berio 41 ad Imperia, rivolgendosi alla reception.

All'atto della prenotazione viene consegnato all'utente un promemoria contenente l'indicazione del giorno, dell'ora dell'effettuazione della prestazione.

La prenotazione delle visite e delle prestazioni riabilitative a pagamento non necessita dell'impegnativa del medico curante, che andrà comunque informato circa le terapie effettuate presso il nostro centro, per permettergli di collaborare alla Vostra guarigione.

Convenzionamenti:

- **Servizio Sanitario Nazionale** per l'area riabilitativa ambulatoriale in accreditamento istituzionale Regione Liguria e in convenzionamento ASL 1 Imperiese: hanno accesso i pazienti di tutte le regioni Italiane e di tutte le ASL Liguri.
- **INAIL Imperiese** (le modalità di prenotazione e accesso verranno indicate dall'INAIL che deciderà in merito alla necessità di una presa in carico riabilitativa).
- **Sara Assicurazioni** (il personale della reception Vi indicherà le modalità operative).
- **Allianz** grazie al circuito Fisionoleggio Top Physio (il personale della reception Vi indicherà le modalità operative).
- **Cooperazione Salute** grazie al circuito Fisionoleggio Top Physio (il personale della reception Vi indicherà le modalità operative).

Accettazione e Registrazione:

Da fine Febbraio 2020, in relazione al periodo emergenziale Covid 19, è indispensabile seguire opportune procedure antiCovid per poter accedere alla nostra struttura. In particolare:

Non possono accedere **pazienti febbrili** o che presentino sintomi influenzali compresi tosse, raffreddore, mal di gola, vomito o diarrea. Non possono accedere persone che siano state in contatto con pazienti positivi al SARS Covid 19 o che provengano da aree a rischio senza aver prima rispettato il periodo di quarantena. Il personale amministrativo è autorizzato a compiere adeguato triage telefonico ed a ripeterlo in presenza attraverso la compilazione di apposito modulo.

E' indispensabile l'utilizzo della **mascherina** da indossare correttamente **coprendo anche il naso** prima di entrare e per tutto il periodo di permanenza, box riabilitativi compresi, anche durante il periodo in cui il paziente rimane solo per l'esecuzione di alcune terapie fisiche.

All'ingresso viene rilevata la **temperatura**: troverete sul lato destro della porta di ingresso un termometro elettronico sempre in funzione che emetterà un segnale luminoso verde di temperatura normale ed una voce vi confermerà che la Vostra temperatura è corretta. Se il segnale luminoso è rosso e avvertite un allarme sonoro siete invitati ad aspettare il personale di segreteria nell'androne senza varcare la soglia e senza entrare nella sala ricevimento. Vi verrà rimisurata la temperatura con termometro professionale per maggior sicurezza. Si rammenta che i pazienti febbrili non possono accedere e che verrà conservata la loro prenotazione riprogrammando la visita o le terapie a guarigione avvenuta.

Prima di entrare troverete, sempre sul lato destro della porta di ingresso, apposita colonnina di distribuzione di **gel igienizzante** con obbligo di disinfezione delle mani.

Per accedere all'area riabilitativa è necessario rimuovere le scarpe o indossare appositi **calzari igienici**: sul lato sinistro del banco di accoglienza è presente apposita scarpiera ed il personale di segreteria è a Vostra disposizione per ogni necessità. Sarete invitati a disinfettare nuovamente le mani dopo aver toccato le Vostre calzature: è presente una seconda colonnina di gel igienizzante in prossimità della scarpiera. Stampelle ed ausili devono essere igienizzati. I pazienti che accedono in carrozzina verranno accompagnati utilizzando la carrozzina già sanificata dello studio che è adibita ad uso esclusivo interno.

Troverete una terza colonnina di distribuzione del gel nel corridoio dei bagni e numerose bottiglie in palestra, nei box e negli studi medici per igienizzare le mani. Tutti gli strumenti, le sedie, gli sgabelli e i lettini vengono sanificati dal personale con GD90 tra un paziente e l'altro. E' vietato lasciare borse o oggetti personali in altri luoghi dello studio.

E' indispensabile mantenere adeguata **distanza di sicurezza** sia nella sala d'attesa, ove troverete apposita segnaletica ad indicare il rispetto delle distanze, sia all'interno dell'area riabilitativa ove dovrete aumentare la distanza ad un minimo di due metri. Siete invitati a seguire la segnaletica che indica il percorso in entrata e quello in uscita.

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi del D. Lgs. 675/96 ed ai sensi del nuovo GDPR (Regolamento Europeo n. 679 del 27 aprile 2016 e Decreto legislativo n.101 del 10 agosto 2018), circa il trattamento dei **dati sensibili**. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy. Tutti i pazienti sono tenuti alla compilazione dei moduli di raccolta dati sensibili, sottoscrivendo il relativo consenso al trattamento dei dati sensibili e di cui lo Studio Fisioterapico si impegna a trattare con la massima riservatezza.

Tutti i pazienti, per l'esecuzione delle terapie riabilitative, mediche o fisioterapiche, sono tenuti a sottoscrivere, dopo essere stati adeguatamente informati, il modulo di **consenso all'esecuzione delle terapie**.

Pazienti afferenti per conto del SSN (Servizio Sanitario Nazionale):

Cosa occorre consegnare al nostro ambulatorio per accedere alla visita prenotata con il CUPA:

- impegnativa del medico con il foglio o il numero di prenotazione
- Tessera sanitaria e documento di identità (carta di identità o patente di guida)
- Documentazione sanitaria relativa al quesito diagnostico e/o alle terapie riabilitative
- Il **ticket sanitario** (20.66 euro) deve sempre essere **pagato prima** di effettuare la visita o le terapie riabilitative. Da gennaio 2020 il **ticket deve essere pagato direttamente presso la nostra struttura** (pagamento in contanti, bancomat o carte di credito compreso contactless). E' ammesso il pagamento tramite Ticket web- il sistema di pagamento elettronico della Regione Liguria (<https://ticketweb.regione.liguria.it/>) esclusivamente per quanto riguarda la visita fisiatrica e nei soli casi inderogabili, essendo comunque preferito e consigliato il pagamento diretto in struttura.

Pazienti in Regime Privato di solvenza (a pagamento)

Cosa occorre consegnare al nostro ambulatorio per accedere alla visita privata a pagamento:

- Documentazione sanitaria relativa al quesito diagnostico e/o alle terapie riabilitative
- Tessera sanitaria e documento di identità (carta di identità o patente di guida)

Per prestazioni singole il paziente provvede al pagamento presso la reception che rilascia la dovuta fattura. Per prestazioni multiple, il saldo e la relativa fatturazione avvengono all'inizio ed a metà della terapia riabilitativa oppure, su richiesta dell'interessato, il giorno stesso di ciascuna prestazione.

Per le prestazioni a pagamento è a disposizione del cittadino, presso l'Accettazione alla reception, il relativo **tariffario**. Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento. Per cicli terapeutici da 10 sedute, comprendenti la rieducazione funzionale ed altre terapie fisiche in associazione, così come per l'ozonoterapia, sono disponibili **pacchetti di sconto** promozionale molto vantaggiosi, con percentuali di sconto proporzionali anche al numero di cicli eseguiti.

Informazioni

Presso la reception, dal lunedì al venerdì, dalle 10 alle 19, è disponibile personale specializzato per rispondere alle richieste di informazioni di chi accede allo Studio Fisioterapico Dr. Fenoglio circa i servizi offerti e le sommarie modalità di comportamento e di richiesta di prestazioni.

Tempi di attesa e frequenza delle cure

La Struttura si impegna ad erogare il servizio secondo i termini di legge vigenti:

- 10 giorni per le patologie acute (urgenza **B**),
- 30 giorni (visite) e 60 giorni (terapie) per le patologie differibili (**D**).
- a tempo indefinito per le patologie programmabili (**P**).

Va notato come la prenotazione della visita fisiatrica eseguita per conto del SSN prevede i tempi di attesa definiti dal CUPA Liguria che esegue a prenotazione.

Il numero di sedute a settimana è deciso dal medico prescrittore, sulla base della patologia in atto.

Per i pazienti afferenti con il SSN esistono oggettivi limiti imposti da budget inderogabile a cui la struttura è soggetta.

Fanno eccezione i pazienti afferenti al centro in convenzionamento **INAIL** la cui prenotazione di visita avviene tramite richiesta diretta INAIL di visita urgente B, che deve avvenire come da contratto entro 5 giorni dalla richiesta. Le terapie INAIL, sempre da contratto di convenzionamento, devono essere quotidiane.

Il tempo medio di attesa alla reception per la prenotazione delle prestazioni è di circa 10 minuti.

4. Procedura di Presa in Carico

In ottemperanza alla Deliberazione della Giunta Regionale n. 839 del 26/07/2002 lo Studio Fisioterapico Dr. Mario Fenoglio si attiene fedelmente alla procedura di Presa in Carico da parte del Team Riabilitativo attraverso l'adozione di un documento clinico, la Cartella Riabilitativa di Presa in Carico.

In essa sono riportati i dati anagrafici del paziente comprensivi del Codice Fiscale e del medico curante, la Classificazione ICD9-CM della patologia, i dati anamnestici, l'esame obiettivo fisiatrico, comprensivo di valutazione tramite scale, la diagnosi, gli obiettivi secondo la logica dell'outcome (risultato finale), objective (obiettivo intermedio) e goal (obiettivo a breve termine) ed infine il Progetto ed il Programma Riabilitativo all'interno del quale avviene la distinzione tra le terapie LEA (livelli essenziali di assistenza in convenzionamento SSN) e le terapie LIA (livelli integrativi di assistenza in regime privato di solvenza- a pagamento).

Il paziente viene accompagnato durante tutto il percorso riabilitativo, dall'ingresso alla dimissione, dal nostro team.

I cinque fisiatri dello Studio Fisioterapico (Dr. Mario e Dr. Claudia Fenoglio, Dr. Guido Francavilla, Dr. Chiara Giusti, Dr. Keidi Vinjau) vi consegneranno la cartella Riabilitativa alla fine della visita (la Delibera della Giunta Regionale 839 del 26.07.02 prevede la conservazione dell'originale presso la struttura ed il rilascio di copia al paziente. Con circolare Prot. 35809 del 22.07.03, la USL 1 invita la struttura a conservare copia della cartella per 5 anni, mentre al paziente viene rilasciato l'originale).

1. **I pazienti in convenzionamento** si recheranno con tale cartella presso il medico curante, così che lo stesso possa visionare l'esame obiettivo fisiatrico ed il relativo progetto riabilitativo, riportandolo su un'altra impegnativa qualora lo condivida, come da prescrizione specialistica.

2. **Per i pazienti privati** questo passaggio non è obbligatorio, in quanto non è necessario avere l'impegnativa del curante, ma è **sempre consigliato** mostrare al curante la situazione clinica e ciò che viene eseguito, così che ne possa essere informato e possa collaborare con noi alla tutela della salute.

Tutti i pazienti: Dopo la visita il paziente viene avviato alle terapie riabilitative, come da prescrizione specialistica, e viene seguito dai fisioterapisti, dal fisiatra prescrittore e dal direttore sanitario per tutta la durata del trattamento, con registrazione giornaliera della presenza ed esecuzione delle terapie e appuntando ogni osservazione di rilievo sulla cartella riabilitativa e sul diario riabilitativo.

Pazienti in convenzionamento: la circolare USL 1 Prot. 35809 del 22/07/03 e la delibera n. 315 del 15/05/2003 consentono nei pazienti "post-acuti" e nelle "gravi patologie" la prescrizione fino a 4 impegnative max per ciascuna visita. **I paziente affetti da patologie croniche o croniche riacutizzate possono eseguire solo 10 sedute di terapia.**

Prima della dimissione, ed esclusivamente per i pazienti con acuzie B, viene rivalutata attraverso un controllo clinico e/o tramite scale la situazione raggiunta, riportandola per iscritto sulla cartella riabilitativa. Se il paziente non è guarito e se necessita di ulteriori terapie viene inviato a prenotare direttamente presso il nostro studio una visita fisiatrica di controllo (definita **seconda visita di medicina fisica e riabilitazione codice 89.01.W**) senza passare attraverso il canale CUP: il fisiatra prescriverà un nuovo ciclo **solo se necessario.**

Lo Studio Fisioterapico Dr. Fenoggio si è allineato alle prescrizioni in ottemperanza alla "Presenza in carico ambulatoriale GAR-PO-riaamb ASL 1 Imperiese" del 30-06-2019. Per patologie non direttamente inquadrabili nel succitato documento viene utilizzato il piano terapeutico relativo alla patologia più clinicamente affine.

5. Missione, visione e valori dello Studio Fisioterapico Dr. Mario Fenoggio S.a.S.

Ci proponiamo di perseguire la guarigione o migliorare la qualità di vita dei pazienti affetti da patologie ortopediche, neurologiche, reumatologiche, respiratorie, pediatriche, cardiologiche, urologiche o di coloro che hanno subito un intervento chirurgico o riportato un trauma.

Lo Studio Fisioterapico Dr. Mario Fenoggio si rivolge a persone adulte e bambini che a causa di disabilità fisiche temporanee o permanenti o a causa di una algia focale presentano difficoltà nell'autonomia e nell'autosufficienza e devono ripristinare uno stato clinico di normalità o raggiungere un outcome stabilito sulla base delle proprie potenzialità. Necessitano pertanto di supporti terapeutici e riabilitativi specifici.

L'insieme delle prestazioni e le caratteristiche organizzative dello Studio Fisioterapico Dr. Mario Fenoggio corrispondono allo scopo sociale dell'accogliere con la migliore qualità dei servizi riabilitativi, e alla ricerca della massima qualità possibile di vita.

Il centro è aperto all'esterno nella logica della massima integrazione possibile con il territorio, cui rivolge i servizi di cui dispone.

L'attenzione viene posta non all'handicap, ma alla persona ed al suo potenziale sul quale investire.

Politiche Aziendali

❖ Missione

La Missione della Struttura Studio Fisioterapico Dr. Mario Fenoggio S.a.S. è quella di erogare prestazioni sanitarie volte alla diagnosi e terapia fisiochinesiterapica.

Tutto questo può essere realizzato grazie alla professionalità degli operatori che prestano la propria opera all'interno della Struttura ed alla capacità operativa e coordinatrice del Direttore Sanitario.

La qualità del servizio offerto è ovviamente nel massimo rispetto delle esigenze e delle richieste dell'utenza.

❖ Visione

Nella vasta gamma delle Strutture Sanitarie presenti sul territorio della Provincia di Imperia la visione futura è quella di essere identificata come una struttura sanitaria di riferimento, regolarmente autorizzata ed accreditata dal Servizio Sanitario Nazionale con accreditamento istituzionale Regione Liguria, convenzionata ASL 1 Imperiese, professionalmente qualificata e riconosciuta tale da offrire servizi sanitari di qualità, rispondenti ai valori aziendali adottati ed alle normative vigenti.

❖ Valori Aziendali

La politica aziendale è indirizzata principalmente verso lo sviluppo ed il miglioramento della qualità sia dal punto di vista del servizio reso alla persona sia dal punto di vista dell'organizzazione, della strumentazione e della operatività della Struttura Studio Fisioterapico Dr. Mario Fenoglio S.a.S.

Possiamo identificare i valori aziendali posti alla base della politica perseguita nella professionalità e disponibilità degli operatori, nell'efficienza del servizio, nell'efficacia delle prestazioni, nel coinvolgimento dell'utente e nella responsabilizzazione del personale.

I principi fondamentali e le caratteristiche del servizio sono descritte sia nella "Carta dei Servizi" predisposta dalla Direzione, resa disponibile al pubblico attraverso il sito internet www.fenoglio.it e comunicata a tutto il personale ed ai collaboratori interni, sia dal "Regolamento interno" consegnato al personale dipendente della Struttura e da questi applicato.

Il referente del personale dipendente assicura che la Politica aziendale sia compresa ed attuata da tutto il personale nello svolgimento delle proprie attività.

6. Società Scientifiche e Ordini di riferimento

FNOMCeO Federazione Nazionale degli Ordini dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri (**Imperia-Savona-Genova**), **FNO TSRM PSTRP** Federazione nazionale Ordini dei Tecnici sanitari di radiologia medica, delle professioni sanitarie tecniche, della riabilitazione e della prevenzione (**Imperia-Savona-Genova**), **SIMFER** Società Italiana di Medicina Fisica e Riabilitativa, **AIFI** Associazione Italiana di Fisioterapia, **SITOD** Società Italiana Terapia con Onde d'Urto, **SIOOT** Società Scientifica di Ossigeno-Ozono Terapia, **ISICO** Istituto Scientifico Italiano Colonna Vertebrale, **ISPP** International Society of Proprioception and Posture., **Fisiatria Interventistica**, **FISA** (Federazione Italiana della Società di Agopuntura), **SIUMB** (Società Italiana di Ultrasonologia in Medicina e Biologia).

III. Servizi Offerti

Le prestazioni erogate in regime ambulatoriale si possono così elencare:

1. Prestazioni in regime di convenzionamento con il SSN (Servizio Sanitario Nazionale). Normativa di riferimento: Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 Novembre 2001 "Definizione dei livelli essenziali di assistenza" pubblicato nel Suppl. ORD alla G.U. n.33 dell'8 Febbraio 2002- serie generale n.26), allegati 2A e 2B. Le modalità operative per le prestazioni dell'allegato 2B sono state definite dalla Regione Liguria con Delibera della G.R.839 del 26/07/02. Circolare USL 1 Prot. 35809 del 22/07/03 e delibera n. 315 del 15/05/2003 concernente i pazienti "post-acuti" e le "gravi patologie". Deliberazione A.Li.Sa Azienda Ligure Sanitaria n. 327 del 16/09/2020 "Aggiornamento n. 8 del Catalogo Unico Regionale delle Prestazioni Sanitarie Ambulatoriali erogabili sul territorio Ligure".

Prestazioni esclusivamente mediche:

- Cod. 89.7B.2 prima visita di medicina fisica e riabilitazione
- Cod. 89.01.W seconda visita di medicina fisica e riabilitazione
- Cod. 93.04.1 bilancio articolare e muscolare generale
- Cod. 93.04.2 bilancio articolare e muscolare segmentario
- Cod. 93.01.1 valutazione funzionale globale
- Cod. 93.01.2 valutazione funzionale segmentaria
- Cod. 93.15 mobilizzazione della colonna vertebrale (manipolazione manu medica) (ciclo di 8 su ricetta singola)
- Cod. 93.16 mobilizzazione di altre articolazioni (manipolazione manu medica) (ciclo di 8 su ricetta singola)
- Cod. 93.03 prescrizioni di protesi, ortesi, ausili, plantari con collaudo
- Cod. 99.29.7 mesoterapia (solo se associata a rieducazione)
- Cod. 93.26 risoluzione manuale di aderenze articolari

Fisiochinesiterapia:

- Cod. 93.11.1 rieducazione motoria individuale in motuleso grave strumentale complessa
- Cod. 93.11.2 rieducazione motoria individuale in motuleso grave semplice (R.M.I.G.S.)
- Cod. 93.11.3 rieducazione motoria individuale in motuleso segmentale strumentale complessa
- Cod. 93.11.4 rieducazione motoria individuale in motuleso segmentale semplice (R.M.I.S.S.)
- Cod. 93.11.5 rieducazione motoria in gruppo
- Cod. 93.18.1 esercizi respiratori individuali
- Cod. 93.18.2 esercizi respiratori collettivi
- Cod. 93.19.1 esercizi posturali-propriocezionali individuali
- Cod. 93.19.2 esercizi posturali-propriocezionali collettivi
- Cod. 93.22 training deambulatori e del passo (incluso addestramento a protesi, ortesi, ausili)

Massoterapia:

- SOLO Cod. 93.39.2 massoterapia per drenaggio linfatico

Terapia con Agenti Fisici, Chimici e con Correnti Elettriche:

- Cod. 99.99.1 laserterapia antalgica a raggi infrarossi (ciclo di 8 su ricetta singola e solo se associata a rieducazione e solo acuzie B)
- Cod. 93.39.5 Elettroanalgesia transcutanea (TENS) (solo se associata a rieducazione)
- Cod. 93.39.6 elettrostimolazioni di muscoli normo o denervati della mano e del viso
- Cod. 93.39.7 elettrostimolazioni di muscoli normo o denervati di altri distretti
- Cod. 93.39.8 magnetoterapia (solo ritardi di consolidamento)
- Cod. 93.39.9 ultrasuonoterapia con testina fissa (solo se associata a rieducazione e solo acuzie B)
- Cod. 93.35.3 paraffinoterapia

Si rammenta che la ASL 1 Imperiese con propria deliberazione n. 315 del 15 maggio 2003 ha stabilito che la magnetoterapia può essere prescritta per conto del SSN solo nei casi di ritardo di consolidamento, mentre le terapie fisiche antiinfiammatorie (come ultrasuonoterapia e laserterapia) sono prescrivibili solo nelle patologie acute (traumi, esiti di intervento o ricovero ed in generale le acuzie B). La massoterapia è limitata al solo drenaggio linfatico e sempre solo quando prevista dalla cura della patologia in atto (linfedemi secondari a linfadenectomia, linfedemi primitivi).

2. Prestazioni in regime privato (a pagamento):

Per le prestazioni a pagamento è a disposizione del cittadino, presso l'Accettazione della Struttura alla reception, il relativo tariffario. Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento. Si rammenta che tutto ciò che viene eseguito dal cittadino non solo per la cura della propria persona ma per ottenerne una remunerazione ad uso medico legale è assoggettato ad IVA al 22%, mentre tutte le altre prestazioni sono esenti IVA.

PRESTAZIONI ESCLUSIVAMENTE MEDICHE:

- Visita specialistica Fisiatrica (**in presenza- domiciliare- in telediagnosi**).
- Relazioni Peritali specialistiche
- Relazioni mediche per Invalidità
- Certificazioni mediche
- Prescrizioni di protesi, ortesi, ausili, plantari
- Manipolazioni (Medicina Manuale di Robert Maigne)
- Agopuntura (Medicina Tradizionale Cinese)
- Terapia infiltrativa
- Ossigeno-Ozono Terapia
- Ecografia muscolo scheletrica ed Infiltrazioni ecoguidate
- Mesoterapia
- Onde d'urto Focali Manu Medica (ESWT)
- Onde d'urto combinate Focali + Radiali
- Esame Podoscopico

- Esame Baropodometrico statico e dinamico
- Test Posturale Stabilimetrico statico e dinamico
- Tests Posturali DELOS System Metodo Riva
- Test Isocinetico del ginocchio
- Test Computerizzato Isometrico della spalla

FISIOCHINESITERAPIA:

in presenza, in teleriabilitazione e a breve disponibile servizio domiciliare

- Rieducazione funzionale motoria e sensitiva, distrettuale e globale, semplice e strumentale, per patologie ortopediche, neurologiche, reumatologiche, respiratorie, pediatriche, cardiologiche, urologiche o per coloro che hanno subito un intervento chirurgico o riportato un trauma (tutte le metodiche Bobath, Kabat, Perfetti, ecc, personalizzate sulla patologia del paziente).
- Mobilizzazione attiva e passiva della colonna vertebrale o articolare distrettuale, semplice e strumentale (Terapia Manuale)
- Rieducazione neuromotoria semplice e strumentale (paziente affetto da Sclerosi Multipla, Sclerosi Laterale Amiotrofica, Parkinsonismi e Malattie extrapiramidali, Emiparesi e Tetraparesi stabilizzate, Paralisi cerebrali infantili, Malattie cerebrovascolari o Neuropatie Periferiche, Distrofie Muscolari, Patologie Malformative Congenite).
- Rieducazione propriocettiva statica e dinamica distrettuale e globale, semplice e strumentale, compreso sistema di riprogrammazione visuopropriocettiva DELOS.
- Rieducazione posturale globale (Back School, Neck School, Mc Kenzie, Mezières o Souchard), semplice e strumentale con biofeed back e riprogrammazione posturale globale con sistema DELOS Metodo Riva.
- Rieducazione della scoliosi (dismorfismi) e dei paramorfismi con esercizi SEAS in autocorrezione.
- Rieducazione del pavimento pelvico semplice e strumentale.
- Rieducazione cardiorespiratoria.
- Training deambulatorio e del passo, semplice e strumentale, con addestramento all'utilizzo di ausili od ortesi ed addestramento alla salita e discesa delle scale.
- Esercizi respiratori
- Terapia occupazionale ed ergoterapia.
- Esercizi di mantenimento in palestra riabilitativa (esercizio riabilitativo autogestito dal paziente sotto la semplice supervisione del fisioterapista, quando previsto e possibile).
- Esercizi riabilitativi di gruppo e attività fisica adattata in palestra riabilitativa.
- Terapia Strumentale (Sala Attrezzi) in Palestra riabilitativa.

MASSOTERAPIA:

- Massoterapia distrettuale riflessogena, connettivale, rinforzo stenico, decontratturante, pompaggio, linfodrenante, sbrigliamento cicatriziale, scioglimento di ematomi, scollamento del pannicolo adiposo ed anticellulitica, tutte le metodiche).
- Massoterapia del rachide in toto.
- Bendaggio per Linfedema.
- Bendaggio funzionale.
- Trattamento con Taping chinesiológico.

TERAPIA FISICA:

- Onde d'urto Focali Manu Medica (ESWT)
- Onde d'urto Radiali
- TECAR terapia
- Magnetoterapia altocampo 2,5 Tesla FMS
- Laserterapia bipower (alta energia CO2+IR lunghezza d'onda Nd Yag)
- Ultrasuonoterapia a testina fissa e mobile
- HITOP- Hight Tone Therapy (alte frequenze)
- Magnetoterapia tradizionale

- Ionoforesi
- TENS
- Elettroterapia
- Paraffinoterapia

TERAPIA STRUMENTALE:

- Trazione scheletrica Cervicale e Dorso-Lombare
- Panca ad inversione
- Pressoterapia
- Vacuumterapia
- Esercizi Isocinetici del Ginocchio
- Esercizi Posturali Stabilometrici (statici e dinamici)
- Sistema Posturale DELOS Metodo Riva
- Dynatorq- Esercizi isometrici e con resistenze elastiche della spalla
- Dynaback- Esercizi con resistenza elastica addominale e lombosacrale
- Kinetc per arto inferiore
- Ercolina riabilitativa Technogym
- Kinesis One Technogym
- Cyclette e Cyclette Recline Technogym
- Tapis Roulant- Treadmill Technogym
- Stretching strumentale Flexability Anterior e Posterior Technogym
- Top Med Excite Technogym per arti superiori
- Pressa Selection Med Technogym per arti inferiori
- Climb Med Technogym Stepmill

3. Principali Marchi di riferimento

TECHNOGYM, EMS, WOLF, INDIBA, HUMAN TECAR, TECHNOGYM, ESAOTE, ALPINION, MULTIOSSIGEN, DELOS SYSTEM.

IV. Standard di qualità , impegni e programmi

1. Premessa

Pare opportuno premettere che fa parte dell'essenza stessa dell'assistenza privata il mirare a fornire le migliori cure in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione dei pazienti, essendo l'assistenza privata stessa basata sull'alternativa e sulla libera scelta e pertanto la qualità, l'efficienza e l'efficacia delle cure sono un dovere deontologico e contrattuale dei medici e dei fisioterapisti operanti nello Studio Fisioterapico Dr. Fenoglio.

In questa prospettiva dal 2002 si è provveduto ad una riorganizzazione ed ad un potenziamento della struttura con trasferimento in locale più ampio, con accesso più funzionale, meglio accessoriato dal punto di vista strumentale, con palestra riabilitativa ed adeguato alla tipologia del paziente che afferrisce ad un Presidio Ambulatoriale di Recupero e Rieducazione Funzionale quale lo Studio Fenoglio.

Questa realizzazione prosegue nel progetto, la cui attuazione è iniziata da qualche anno, di porre in essere una struttura ambulatoriale che, per modernità di impianto e tecnologia, fornisca le più adeguate ed efficaci prestazioni sanitarie agli utenti.

Non può essere sconosciuto l'impegno a migliorare nel tempo, con gli interventi via via succedutisi, la struttura e la tecnologia che è stata e che viene acquisita, volti ad elevare la qualità oltre che ambientale anche tecnico e professionale delle prestazioni offerte dallo Studio Fisioterapico Dr. Fenoglio.

In quest'ottica ed in sintonia con le nuove leggi della sanità italiana lo Studio Fisioterapico Dr. Fenoglio è particolarmente sensibile alla necessità di controllare la qualità del servizio offerto e per questo motivo dall'Ottobre 2004 la direzione ha deciso di realizzare un sistema per gestione della qualità e nel 2005 ha

provveduto all'accreditamento istituzionale con la Regione Liguria che viene costantemente sottoposto a revisione ed approvazione.

Sempre in quest'ottica nel 2019 è iniziato il progetto di **riqualificazione energetica e ristrutturazione** dello studio che comprende l'apertura della nuova e molto più capiente palestra riabilitativa, l'ingresso sulla più ampia Via Berio con sala d'attesa e segreteria rinnovate e capienti e l'avvio della ristrutturazione della restante porzione preesistente dello studio con la creazione di un'area più confortevole per il personale, nuovi studi medici ed un'area riabilitativa "all'aperto" dedicata sia agli esercizi riabilitativi sia alla riatletizzazione. Si è posta particolare cura all'impiantistica, con attenzione al ricambio d'aria attraverso la ventilazione meccanica controllata che introduce continuamente aria fresca pulita riscaldandola con l'aria sporca in uscita attraverso uno scambiatore di calore e che mantiene l'omeostasi dei locali. Tale tipologia impiantistica ha consentito peraltro in emergenza SARS Cov 2 locali più salubri e con ridotto rischio biologico.

Il parco macchine di terapia fisica e riabilitativa è stato costantemente aggiornato con apporto delle più moderne tecnologie e delle migliori marche sul mercato (Indiba, Human Tecar, EMS, Wolf, Technogym, Esaote, Alpinion, Delos System, Multiossigen tra le principali).

Tutti i nostri locali sono dotati di Wi-Fi a disposizione dell'utenza su richiesta (sistema Voucher per gli ospiti Guests): il personale amministrativo Vi fornirà la password.

2. Ambulatorio e Servizi

- Con la prenotazione presso la reception di visite specialistiche e/o terapie riabilitative viene consegnato all'interessato un promemoria con la data e l'ora dell'appuntamento ed eventuali altre indicazioni necessarie per l'esecuzione della prestazione specialistica richiesta.
- Le prenotazioni delle prestazioni ambulatoriali possono essere fatte anche telefonicamente.
- Il tempo medio di attesa alla reception per la prenotazione sanitaria o per il pagamento relativo è di circa 10 minuti.
- I tempi di attesa per le visite e le prestazioni riabilitative seguono i termini di legge vigenti:
 - 10 giorni per le patologie acute (urgenza B),
 - 30 giorni per le patologie differibili (D).
 - a tempo indefinito per le patologie programmabili (P).(le liste ASL direttamente gestite dal CUPA e le liste di priorità assegnate in base a patologia subiscono le limitazioni conseguenti al budget di spesa attribuito inderogabilmente dalla ASL 1 alla nostra struttura).
- La Cartella Riabilitativa con relativa prescrizione di adeguata terapia (Piano Terapeutico) viene consegnata alla fine della visita fisiatrica. Per le visite fisiatriche di controllo (secondo visite) è prevista la redazione di un secondo referto .
- Particolare rilevanza quale indicatore di qualità viene data alla possibilità per i pazienti/utenti dello Studio Fisioterapico Dr. Fenoglio di presentare Reclami scritti, così come di particolare importanza è la compilazione delle schede di Incidental Reporting per la segnalazione degli eventi avversi.

3. Strumenti di verifica per il rispetto degli standard per le prestazioni del servizio ambulatoriale

- La verifica dei tempi di attesa alla reception per la prenotazione ed il pagamento della partecipazione alla spesa, viene operata attraverso la rilevazione dei tempi nei periodi di maggior afflusso da parte degli addetti alla reception ed in ogni caso attraverso gli eventuali reclami degli utenti.
- La verifica dei tempi di attesa per l'erogazione della visita fisiatrica e delle terapie riabilitative SSN, viene invece operata attraverso le rilevazioni sui registri di prenotazione delle prestazioni stesse. **Si rammenta che per i pazienti afferenti con il SSN la lista di prenotazione ed i relativi tempi di attesa sono gestiti dal CUPA per le visite fisiatriche e sono assoggettati a limitazione di budget per le visite fisiatriche e per le terapie riabilitative.**
- Le prestazioni private godono di accesso immediato e non presentano lista d'attesa.
- La verifica sui tempi di consegna della cartella clinica non è necessaria essendo la stessa consegnata al paziente alla fine della visita fisiatrica.

4. Impegni e programmi sulla qualità del servizio ambulatoriale di recupero e rieducazione funzionale

Lo Studio Fisioterapico Dr. Fenoggio garantisce agli utenti che fruiscono di prestazioni specialistiche e diagnostiche ambulatoriali la più adeguata possibile informazione sulle prestazioni erogate e sulle procedure di prenotazione ed esecuzione delle stesse, compresa la comunicazione, all'atto della prenotazione, del giorno e dell'ora dell'accesso all'ambulatorio o servizio dello Studio Fisioterapico.

Tutto il personale dello Studio Fisioterapico Dr. Fenoggio è in possesso del titolo di studio richiesto dal profilo professionale ed è iscritto agli ordini professionali di competenza.

Il personale in servizio parteciperà alle iniziative di formazione allo scopo di migliorare le conoscenze, le abilità, gli atteggiamenti e i comportamenti nella logica del lavoro. Ogni anno viene pianificata la partecipazione delle figure professionali a **corsi di formazione esterni e interni ed a convegni**, sulle tematiche di interesse per ciascuna professionalità.

La Studio ha provveduto:

- ad installare apposita cassetta in sala d'attesa ove l'utente può depositare le proprie **osservazioni e reclami**.
- a tutelare la **privacy** dei propri pazienti/utenti predisponendo opportuni moduli informativi.
- a dotarsi di **e-mail specifica** (segreteria@fenoggio.it) attraverso la quale gli utenti possono inviare comunicazioni o reclami.
- a dotarsi di **sito internet** in cui gli utenti possano trovare dettagliate informazioni sulla struttura ed i servizi offerti (sito ufficiale www.fenoggio.it, attivi anche i siti

Facebook <https://www.facebook.com/Studio-Fisioterapico-Dr-Fenoggio-104981026953861/>

Google <https://www.google.com/search?q=studio%20fenoggio%20imperia> ed il sito di Italiaonline Pagine Bianche e Pagine Gialle <https://www.paginegialle.it/studio-fisioterapico-dr-fenoggio-imperia>).

Lo Studio si è impegnato:

- a rendere più facilmente accessibili gli spazi ambulatoriali anche ai **portatori di handicap**.
- ad organizzare mirati **corsi di formazione** per il personale.
- ad addestrare il personale alle situazioni di **emergenza sanitaria** attraverso corso accreditato di BLS-D, nonché ad addestrarlo alle situazioni di **emergenza ambientale** attraverso corso accreditato antincendio, antiallagamento, antiterremoto e crollo.
- ad addestrare il proprio personale alle **misure antiCovid 19** con obbligo ad indossare gli opportuni DPI con relative prassi di vestizione/svestizione e ad ottemperare alle migliori pratiche di disinfezione ambientale e ad attenersi scrupolosamente alle regole compresa quella di presentarsi al lavoro solo se in buono stato di salute e senza febbre.
- a sanificare i locali con le migliori tecnologie e prodotti: a questo riguardo lo studio si è dotato di sistemi robotizzati per la **sanificazione** notturna con GD 90, lampade UV per la sanificazione ambientale notturna e trattamento delle macchine di climatizzazione con sistemi a base di perossido di idrogeno.
- ad ottemperare agli obblighi contenuti nel **decreto legislativo 626/94 e 81** riguardante la sicurezza dei lavoratori e dei residenti in struttura, predisponendo idoneo piano di emergenza, curando il costante aggiornamento dei documenti di sicurezza, nonché la formazione obbligatoria del personale. A tutti i lavoratori viene data l'informazione generale sui rischi a cui sono sottoposti e sulle misure di prevenzione da adottare, sull'uso dei dispositivi di protezione individuale, sulle procedure da seguire in caso di emergenza.

Tra gli obiettivi di miglioramento realizzati dallo Studio vanno ancora segnalati:

- la predisposizione di protocolli operativi interni sia di tipo tecnico-sanitario che amministrativo (**linee guida per patologia, regolamento interno e codice deontologico**);
- predisposizione di strumenti per la verifica della **corretta manutenzione** delle strutture e delle attrezzature.

5. Reclami e incidental reporting

L'Amministrazione dello Studio Fisioterapico Dr. Fenoggio garantisce la possibilità di esprimere osservazioni o presentare **reclami** a seguito di riscontro di possibili disservizi o comportamenti od atti che abbiano negato o limitato, a giudizio dell'utente, la possibilità di fruire delle prestazioni richieste.

A questo proposito ogni fisioterapista è tenuto a recepire le osservazioni e reclami verbalmente espressi dagli utenti o loro familiari e riferire al responsabile medico ed al direttore sanitario.

I medici ed i fisioterapisti sono tenuti a fornire tutte le informazioni utili che consentano di formulare osservazioni e reclami, indicando anche la collocazione delle cassette ove i reclami e le osservazioni, possono essere inseriti.

Analogamente la Direzione Sanitaria e l'Amministrazione, ciascuno nell'ambito di propria competenza, sono tenuti a recepire le osservazioni scritte o verbali e a fornire le relative specificazioni.

Le osservazioni ed i reclami sono valutati dal Direttore Sanitario ed in ogni caso l'Amministrazione dello Studio Fisioterapico Dr. Fenoggio è tenuta a comunicare all'utente le determinazioni assunte o le spiegazioni necessarie, a seguito di quanto esposto.

Alla Reception sono disponibili moduli prestampati per la compilazione dei reclami ed il personale è a disposizione per mostrare l'apposita cassetta all'interno della quale riporre il formulario.

Si rammenta che per gli utenti del SSN convenzionati ASL 1 Imperiese è possibile contattare l'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico)

Via Aurelia Ponente 97

18038 Bussana di Sanremo

Tel 0184-536656

Dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,30

e-mail: urp@asl1.liguria.it

pec: protocollo@pec.asl1.liguria.it

Incidental reporting: particolare rilevanza quale indicatore di qualità viene data alla compilazione da parte del personale sanitario, con l'avvallo del Direttore Sanitario, delle schede di Incidental Reporting per la segnalazione degli eventi avversi.

6. Relazione sullo stato degli standard

Ogni anno, entro il 31 marzo, lo Studio Fisioterapico Dr. Fenoggio predispone una relazione sulla verifica degli standard definiti nel corso dell'anno precedente utilizzando gli strumenti di verifica contenuti nella carta dei servizi e propone le iniziative per migliorare i fattori di qualità dei servizi offerti, definendo eventualmente nuovi indicatori ed eventuali nuovi standard sulla base della politica sanitaria dettata dall'Amministrazione e dal Direttore Sanitario.

La relazione viene adeguatamente pubblicizzata in particolare nei confronti degli operatori interni e, valutate le osservazioni e le nuove proposte, la Direzione Sanitaria procede all'aggiornamento della carta dei servizi.

Nell'occasione può essere proposta una conferenza di servizi con le analoghe strutture gestite dall'azienda ASL con l'obiettivo di uniformare gli standard di qualità e di procedere a quegli interventi reciprocamente necessari al fine di migliorare la qualità dell'assistenza prestata.

L'aggiornamento della Carta dei Servizi viene portato a conoscenza delle istituzioni referenti attraverso il sito internet.

7. Indagini sulla soddisfazione degli utenti

A tutti gli utenti che accedono alla struttura viene consegnato un **questionario** attraverso il quale, rispondendo alle domande già predisposte, posso esprimere le proprie osservazioni ed il grado di soddisfazione per i servizi fruiti.

I questionari vengono raccolti ed elaborati statisticamente e le relative risultanze costituiscono parte della relazione annuale che lo Studio predispone per la verifica degli standard di qualità.

8. Politica per la qualità dello Studio Fisioterapico Dr. Mario Fenoggio S.a.S.

Nell'erogazione del servizio offerto ai propri pazienti/utenti, lo Studio Fisioterapico Dr. Fenoggio si ispira ai principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia, privacy.

Lo Studio Fisioterapico Dr. Fenoggio è convinto che sia necessario tenere in costante considerazione le esigenze e le aspettative dei pazienti per riuscire a fornire un servizio efficace ed efficiente e garantire con continuità la soddisfazione dell'utenza.

Adottare strategie gestionali in grado di garantire il miglioramento continuo delle prestazioni fornite è sicuramente il metodo più indicato per ottenere la completa soddisfazione dei pazienti.

A tal fine, la Direzione ha stabilito che sia necessario che lo Studio Dr. Fenoggio miri a perseguire con costanza ed impegno i seguenti obiettivi:

- **raccolta sistematica delle osservazioni** e dei reclami degli utenti, al fine di individuare tempestivamente eventuali punti deboli nel servizio offerto ed adottare le opportune azioni di miglioramento;
- sviluppo di un **sistema di monitoraggio della soddisfazione** dell'utenza, dal quale acquisire elementi di valutazione circa la qualità del servizio e come base per la definizione delle priorità di intervento per il miglioramento della struttura gestionale;
- realizzazione di **adeguate attività di formazione per il personale** mirate a spiegare i concetti di base sulla Qualità e le relative Normative, per i pertinenti livelli organizzativi, nella corretta ed efficace implementazione del Sistema Qualità;
- sviluppo di un **sistema di informazione completo** e trasparente nei confronti di utenti, operatori sanitari, organi di gestione del Servizio Sanitario Nazionale, che illustri in modo chiaro i servizi offerti, le modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni erogate e gli standard di qualità dei servizi.

V. Principi fondamentali

Uguaglianza. Lo Studio Fisioterapico Dr. Mario Fenoggio S.a.S. si impegna ad erogare a tutti i cittadini uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinione politica, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della persona.

Imparzialità. Lo Studio Fisioterapico Dr. Mario Fenoggio S.a.S. si impegna ad assicurare un comportamento obiettivo ed equo da parte del personale che opera nella Struttura.

Continuità. A tutti i cittadini è assicurata la continuità qualitativa e la regolarità dei servizi.

Diritto di Scelta. Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata prescelta per la prenotazione della visita fisiatrica. Le terapie vanno eseguite presso la stessa struttura per ottemperare alla presa in carico medico-legale e riabilitativa.

Partecipazione. Lo Studio Fisioterapico Dr. Mario Fenoggio S.a.S. garantisce ai cittadini il diritto di collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione ed al miglioramento del servizio prestato dalla struttura.

Efficienza ed Efficacia. Lo Studio Fisioterapico Dr. Mario Fenoggio S.a.S. ha come obiettivo il continuo miglioramento della qualità e dell'efficienza dei servizi.

Privacy - Trattamento Dei Dati Sensibili. Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi del D. Lgs. 675/96 e del nuovo GDPR (Regolamento Europeo n. 679 del 27 aprile 2016 e Decreto legislativo

n.101 del 10 agosto 2018), circa il trattamento dei dati sensibili. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy. Sempre in accordo al **nuovo GDPR** lo Studio Fisioterapico si è dotato di **DPO (Data Protection Officer)** come richiesto dal Garante della Privacy per le strutture Sanitarie, che cura le procedure in ogni minimo dettaglio.

Diritti Fondamentali Degli Utenti

L'Azienda accoglie e fa proprio il protocollo proposto a livello nazionale dal Tribunale per i Diritti del Malato e responsabilmente si attiva, con i mezzi a sua disposizione e nei limiti delle sue risorse e dei suoi compiti istituzionali per rimuovere prassi e comportamenti che ostacolano l'esercizio di questi diritti e per assumere quelle decisioni organizzative, economiche, comportamentali e di gestione che, invece, li consentono e li agevolano.

Sono riconosciuti agli utenti i seguenti diritti fondamentali irrinunciabili:

Diritto all'informazione e alla documentazione sociosanitaria. Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione di cui necessita in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta, alla relativa prognosi, nonché ai possibili effetti collaterali di questa, nonché a entrare in possesso di tutti gli atti utili a certificare in modo completo la sua condizione di salute.

Diritto alla "non informazione". Qualora la persona manifesti la volontà di non essere informata sulla diagnosi o sugli esiti delle procedure diagnostiche, ha diritto di formalizzare tale volontà per iscritto, indicando, altresì, le eventuali persone a cui devono essere fornite le informazioni predette.

Diritto al consenso informato. Nessuna persona può essere sottoposta a trattamenti sanitari senza il proprio consenso informato, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo delle prestazioni sanitarie possa comportare pericolo per la salute della persona medesima. A tal fine la persona ha diritto di ricevere le informazioni complete, aggiornate e comprensibili sulle procedure diagnostiche, sugli interventi e sulle terapie proposte, nonché sui relativi rischi, disagi, effetti collaterali ad essi collegati e sulle possibili alternative. Gli esercenti la potestà parentale o i tutori hanno il diritto di ottenere le informazioni per esprimere il consenso informato, nel caso in cui le prestazioni debbano essere erogate, rispettivamente, nei confronti di minori o di persone interdette.

Diritto alla sicurezza. Chiunque ha diritto a non subire danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.

Diritto alla protezione. L'Azienda ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni utente che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno.

Diritto alla certezza. Ogni utente ha diritto ad avere la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali ed organizzativi, di cambiamenti repentini e/o discrezionalità nell'interpretazione dei regolamenti interni.

Diritto alla fiducia. Ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia.

Diritto alla qualità. Ogni utente ha diritto di trovare negli operatori della struttura l'orientamento verso un unico obiettivo: migliorare comunque il suo stato di salute psicofisico.

Diritto alla differenza. Ogni utente ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.

Diritto alla normalità. Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.

Diritto alla decisione. L'utente ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.

Diritto al volontariato, all'assistenza dei soggetti non profit e alla partecipazione. Ogni utente ha diritto alla partecipazione al servizio e che nello stesso, sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit.

Diritto alla privacy. L'utente ha diritto sulla base dell'informativa ricevuta ai sensi della Legge 675 del 31/12/1996 e del nuovo GDPR (Regolamento Europeo n. 679 del 27 aprile 2016 e Decreto legislativo n.101 del 10 agosto 2018) ad ottenere la riservatezza sui dati personali, sulla salute, sulla vita che lo riguardano, nei limiti della dichiarazione di consenso alla comunicazione ed al corretto trattamento rilasciata.

Doveri degli utenti

Responsabilità e comportamento. La persona che accede ai servizi dell'Azienda deve avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti delle altre persone, con la volontà di collaborare con il personale dell'Azienda. E' tenuto altresì al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, nonché all'osservanza delle indicazioni relative al divieto di fumare, di utilizzare apparecchi telefonici cellulari, ecc. ed alle norme igienico-sanitarie, con particolare attenzione alla cartellonistica relativa alle **norme anti SARS Cov 2.**

Genitori e tutori. La persona o gli esercenti la potestà parentale o tutoria, dopo aver ricevuto adeguate informazioni sulla prestazione sanitaria, hanno il dovere, quando richiesto, di fornire per iscritto il consenso informato.

Informazione. La persona ha il dovere di fornire al personale sanitario che lo richiede, informazioni complete e precise sul proprio stato di salute. Ha altresì il dovere di segnalare per iscritto il rifiuto di effettuare determinate pratiche sanitarie.

Appuntamenti. Ogni persona che accede ai servizi dello Studio Fisioterapico Dr. Fenoglio deve rispettare gli appuntamenti fissati o, in caso di impossibilità, deve disdirli tempestivamente al fine del miglior utilizzo delle risorse a beneficio di altri utenti. **E' tassativamente perentoria la disdetta entro 48 ore prima dell'appuntamento, salvo certificato medico.**

Accesso. La persona che accede alla nostra struttura, sia in veste di utente che di visitatore, ha il dovere di attenersi alle disposizioni che regolano l'accesso e l'organizzazione della struttura medesima.

Accesso con animali. **Gli animali sono consentiti solo nella sala d'attesa** e purtroppo non possono accedere alle aree diagnostico-terapeutiche per ovvi motivi igienico sanitari.

VI. Norme Relative al Personale Sanitario operante nella struttura

Doveri del Personale socio sanitario

Il personale socio sanitario è tenuto:

1. **a garantire il rispetto delle norme sull'incompatibilità** da parte del personale sanitario operante nel Presidio Ambulatoriale di Recupero e Rieducazione Funzionale.
2. **a partecipare alle riunioni periodiche** di settore e **a rispettare i tempi dell'assistenza.**
3. **a promuovere tutte le iniziative di competenza** per soddisfare le esigenze psicologiche dell'utente e mantenere un clima **di buone relazioni umane con gli utenti e i loro famigliari e con i colleghi.**

4. ad eseguire ogni **compito inerente le proprie funzioni**.
5. **a rispettare il Codice Etico Aziendale sottoscritto**.
6. **a rispettare le norme AntiCovid in tema di DPI, sanificazione e triage**.

Lo Studio Fisioterapico Dr. Mario Fenoglio S.a.S. dichiara inoltre la **rispondenza funzionale al fabbisogno di assistenza**, definito per la materia sanitaria e socio-sanitaria dalla programmazione regionale, in quanto alcune prestazioni erogate dal presidio stesso sono ricomprese nei LEA (Livelli Essenziali di Assistenza) di cui al D.P.C.M. del 29-11-2001.

Diritto alla privacy

Il personale ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria persona, condizione contrattuale, economica ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.

Il personale non potrà in nessun caso e per nessun motivo, divulgare dati e notizie relative ad altro personale, a pazienti, ai loro familiari o a circostanze relative al proprio servizio.

Eventuali fatti o dati che possono nuocere alla gestione dei servizi, dovranno, da parte del personale che ne è venuto a conoscenza, essere immediatamente comunicati alla direzione.

INDICE

I. Introduzione e Normativa di riferimento.....	pag. 1
II. Presentazione dello Studio Fisioterapico Dr. Mario Fenoggio S.a.S.....	pag. 1
1. La storia.....	pag. 1
2. Organigramma.....	pag. 2
3. La struttura, Prenotazioni, Convenzionamenti, Accettazione e Registrazione, Informazioni, Tempi di attesa e frequenza delle cure.....	pag. 3
4. Procedura di Presa in Carico.....	pag. 9
5. Missione, Visione e Valori dell'Azienda.....	pag.10
6. Società Scientifiche e Ordini di riferimento.....	pag.11
III. Servizi offerti.....	pag. 11
1. Prestazioni in regime di convenzionamento con il SSN.....	pag. 11
2. Prestazioni in regime privato.....	pag. 12
3. Principali Marchi di riferimento.....	pag. 13
IV. Standard di qualità , impegni e programmi.....	pag. 14
1. Premessa.....	pag. 14
2. Ambulatorio e Servizi.....	pag. 15
3. Strumenti di verifica per il rispetto degli standard	pag. 15
4. Impegni e programmi sulla qualità del servizio ambulatoriale di RRF.....	pag. 16
5. Reclami e incidental reporting.....	pag. 17
6. Relazione sullo stato degli standard.....	pag. 17
7. Indagini sulla soddisfazione degli utenti.....	pag. 17
8. Politica per la qualità dello Studio Fisioterapico Dr. Mario Fenoggio S.a.S.....	pag. 18
V. Principi fondamentali.....	pag. 18
1. Diritti Fondamentali degli Utenti.....	pag. 19
2. Doveri degli Utenti.....	pag.20
VI. Norme relative al personale sanitario operante nella struttura.....	pag.20
1. Doveri del Personale socio sanitario.....	pag.20
2. Diritto alla privacy.....	pag.21

La presente Carta dei Servizi è stata aggiornata in data 04-09-2021 (22 pagine complessive)