

COMUNE DI ROMA
VIALE CADUTI PER LA RESISTENZA, N. 79
C.A.P. 00128

CENTER MED SRL
P. IVA E C.F. 12810571005

MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE
ACCREDITATA
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI E
POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO PRIVATI

CARTA DEI SERVIZI
DPCM 27/01/1994 e DPCM 19/05/1995
DCA U00311 del 06/10/2014

DIRETTORE SANITARIO

Dott. GENTILI STEFANO

RAPPRESENTANTE LEGALE

MORESCHINI VANESSA

ELABORATO IN COLLABORAZIONE CON:



Ecosafety S.r.l.
Sistemi di Gestione Aziendale per la Sicurezza sul Lavoro, la
Qualità e l'Ambiente.
Via di tor Vergata 440 b 00133 Roma
Tel. 06.7900551 – 0694288371 – Fax. 06.94792248
www.ecosafety.it

CENTER MED SRL	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	0.8
		Data	13.01.2023
		Pag 2	

INDICE

PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA	3
DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	5
INFORMAZIONI SUI SERVIZI	6
SERVIZIO AMMINISTRATIVO	9
PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI	10
GESTIONE DEI RECLAMI	11
RIFERIMENTI	11

CENTER MED SRL	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	0.8
		Data	13.01.2023
		Pag 3	

PRESENTAZIONE DELL' AZIENDA

Parcheggio: Gratuito esterno alla struttura, nelle strade adiacenti.

Servizio informazioni: Tel. 06/5080755 – 06/5080792 Fax - 06/69376930

E-mail: info@centermedonline.it

Sito web: www.centermedonline.it

Apertura al pubblico: dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 8.00 alle ore 19.45.
Sabato chiuso

Come si arriva al Centro:

Con mezzi propri: dal Grande Raccordo Anulare Uscita 26 o dalla Via Pontina, Uscita Spinaceto

Con mezzi Atac: Linee 705 – 706 – 708 Fermata Viale Caduti per la Resistenza
Linea 071.



Origine e obiettivi della Società

Il centro è attivo dal 1979, ed è accreditato con delibera n.°U00376 del 27/11/2012 dalla Regione Lazio per la medicina fisica e riabilitativa.

Nel 2015 è divenuto in seguito ad una voltura, CENTER MED SRL, con D.C.A. n° U00075 DEL 25/02/2015.

Nel 2019 ha richiesto l'autorizzazione per la Diagnostica per immagini ed il Poliambulatorio Specialistico, in regime privato, ottenuta con Determina Autorizzativa n° G11697 del 09/10/2020.

Dal 2020 abbiamo un nuovo Rappresentante Legale, la sig.ra Moreschini Vanessa.

Il principio di accreditamento e autorizzazione, fondato sulla verifica dell'idoneità strutturale, tecnologica ed organizzativa, ha rappresentato il punto di partenza di una evoluzione della struttura che si è posta come obiettivo di primaria importanza la massima soddisfazione del

CENTER MED SRL	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	0.8
		Data	13.01.2023
		Pag 4	

cliente attraverso il perseguimento di livelli di qualità sempre più soddisfacenti in termini di cortesia, affidabilità e disponibilità.

La struttura sorge al primo piano e piano seminterrato di un edificio sito a Roma in Viale Caduti della Resistenza, n.79.

Gli obiettivi prefissati sono perseguiti mediante i servizi di Fisiocinesiterapia e Ginnastica Posturale in accreditamento, la diagnostica per immagini ed il poliambulatorio specialistico in regime privato.

Il CENTER MED S.r.L. per gestire i requisiti minimi per l'autorizzazione regionale all'esercizio e gli ulteriori requisiti di accreditamento istituzionale, sta adottando un sistema di gestione interno della qualità non certificato in riferimento alla norma UNI EN ISO 9001.

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura è ubicata al primo piano e piano interrato di un edificio sito in Roma. L'accesso ai locali avviene tramite una porta accessibile al disabile. All'interno dei locali vi sono servizi igienici adeguati per le attività svolte e la sala di accettazione/attesa è predisposta per un picco massimo di 10 persone. Il numero medio di prestazioni giornaliere accreditate è di circa 150 al giorno.

Le persone che operano all'interno della struttura sono elencate nella tabella allegata a questo documento.

La responsabilità del Centro è del **Direttore Sanitario Dr. Gentili Stefano**, ma tutti gli operatori sono tenuti a svolgere al meglio le attività a loro affidate.

CENTER MED SRL	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	0.8
		Data	13.01.2023
		Pag 5	

PRINCIPI FONDAMENTALI

• **Uguaglianza**

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

• **Imparzialità**

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime, da parte del personale che opera nella Struttura.

• **Continuità**

Ai cittadini è assicurata la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

• **Diritto di scelta**

Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario nazionale o ricetta bianca privata, può esercitare il diritto di "libera scelta" rivolgendosi direttamente alla Struttura accreditata o privata prescelta.

• **Partecipazione**

È garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla correlata erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla Struttura.

• **Efficienza ed efficacia**

Il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia e la Struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

• **Tutela dei soggetti "fragili"**

Per ciò che attiene la gestione dei "soggetti fragili" durante la normale attività, il personale cerca di favorire, per quanto possibile e senza pregiudicare i diritti degli altri utenti, il loro accesso e la fruizione dei servizi della struttura. Pertanto, in caso di prenotazione, si cerca un orario che permetta di servire il "soggetto fragile" senza lunghi tempi di attesa, cercando di rasserenare il paziente stesso qualora sia particolarmente ansioso. Qualora l'accesso non sia stato prenotato, si cerca comunque di limitare il tempo di stazionamento di questi "soggetti fragili" presso la struttura, per recare loro meno disagio possibile. Se la cosa non crea problemi, il personale in accettazione procederà alla loro identificazione indipendentemente dall'ordine di ingresso e avviarli alla fase successiva (erogazione della prestazione).

A questi principi si integrano quelli della Carta dei Diritti del Paziente, che questa struttura ha adottato e che è parte integrante del presente documento.

CENTER MED SRL	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	0.8
		Data	13.01.2023
		Pag 6	

INFORMAZIONI SUI SERVIZI

Nell'azienda è operativa una sezione di Fisiokinesiterapia che eroga servizi in regime di accreditamento (con il SSN), una sezione di Diagnostica per immagini ed un Poliambulatorio specialistico in regime privato.

1) Centro di Fisioterapia (accreditata) diretto dal Dott. SGALIPPA ALESSANDRO.

Il centro Center Med S.r.l. eroga agli utenti le seguenti prestazioni :

SETTORE TERAPIE

RIEDUCAZIONE FUNZIONALE

- MANIPOLAZIONI CHIROPRACTICHE (MANU MEDICA)/
MOBILIZZAZIONE DELLA COLONNA VERTEBRALE
- RIEDUCAZIONE MOTORIA INDIVIDUALE GRAVE
(SEMPLICE opp.COMPLESSA)
- RIEDUCAZIONE MOTORIA INDIVIDUALE (SEMPLICE opp.COMPLESSA)
- RIEDUCAZIONE MOTORIA DI GRUPPO
- RIEDUCAZIONE POSTURALE INDIVIDUALE (*)
- GINNASTICA DOLCE (*)
- PANCAFIT (*)

LINFODRENAGGI

- LINFODRENAGGIO MANUALE (*)
- PRESSOTERAPIA (*)

MASSOTERAPIA

- MASSOTERAPIA (*)
- MASSOTERAPIA CON HEAT LOTION (*)

TERAPIE FISICHE E STRUMENTALI

- INFRAROSSI
- BIOFEEDBACK
- ELETTROSTIMOLAZIONI
- DIADINAMICA (*)
- HILTLASER (yag laser) (*)
- ICE LASER (criolaser) (*)
- INFILTRAZIONI INTRARTICOLARI (*)
- IONOFRESI (*)
- IPERtermia (*)
- LASERTERAPIA (*)

CENTER MED SRL	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	0.8
		Data	13.01.2023
		Pag 7	

TERAPIE FISICHE E STRUMENTALI

- MAGNETOTERAPIA (*)
- ONDE D'URTO RADIALI (*)
- SISTEMA SUPER INDUTTIVO (SIS) (*)
- KINESIO TAPING (*)
- TECAR TERAPIA (*)
- TENS TERAPIA (*)
- ULTRASUONI TERAPIA (*)

OSTEOPATIA

- TRATTAMENTO OSTEOPATICO (*)

VISITA SPECIALISTICA

- VISITA FISIATRICA (*)

(*) Prestazioni Private

Per le prestazioni in accreditamento con il S.S.N. è richiesta l'impegnativa del medico di base (rosa o dematerializzata), un documento di riconoscimento, la tessera sanitaria e l'eventuale pagamento delle prestazioni fuori accreditamento.

Orario Prestazioni

La struttura effettua le prestazioni dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.45 orario continuato, e il sabato chiuso.

2) Diagnostica per Immagini sezione privata ed autorizzata diretta dal Dott. LOMBARDI LEANDRO, eroga agli utenti le seguenti prestazioni:

ECOGRAFIA

- 1 ORGANO
- 2 ORGANI
- OSTETRICA
- OSTETRICA 3D
- ECOCOLORDOPPLER 1 DISTRETTO
- ECOCOLORDOPPLER ARTI
- ADDOME INFERIORE
- ADDOME SUPERIORE
- ADDOME COMPLETO
- ANSE INTESTINALI
- ENCEFALO NEONATALE
- FEGATO E VIE BILIARI
- FLUSSIMETRICA
- MAMMARIA
- MORFOLOGICA
- MORFOLOGICA 3D
- MUSCOLO-SCHELETRICA
- PEDIATRICA ANCHE

CENTER MED SRL	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	0.8
		Data	13.01.2023
		Pag 8	

- PELVICA
- PELVICA TRANSVAGINALE
- REFLUSSO GASTROESOFAGEO
- RENALE E VESCICALE
- RENALE E VIE URINARIE
- TRANSLUCENZA NUCALE
- TRANSRETTALE
- VESCICALE E PROSTATICA

RISONANZA MAGNETICA

- RMN ANCA
- RMN ARTICOLAZIONE COXOFEMORALE
- RMN AVAMBRACCIO
- RMN BACINO (anca dx, anca sx)
- RMN BRACCIO
- RMN CAVIGLIA
- RMN COLONNA CERVICALE
- RMN GINOCCHIO
- RMN GOMITO
- RMN LOMBOSACRALE
- RMN MANO
- RMN PIEDE
- RMN POLSO
- RMN SPALLA

RADIODIAGNOSTICA – RADIOGRAFIE

- **MOC DEXA MINERALOMETRIA DENSITOMETRIA OSSEA COMPUTERIZZATA**
(NUOVA APPARECCHIATURA RADIOLOGICA)
- ASSIALE ROTULEA (completa opp. ogni grado)
- CEFALOMETRIA ORTODONTICA (TELECRANIO)
- DIRETTA ADDOME
- DIRETTA APPARATO URINARIO
- DIRETTA EPATICA
- DIRETTA RENALE
- ETA' OSSEA
- MORFOMETRIA (LOMBOSACRALE)
- ORTOPANORAMICA
- ORTOPANORAMICA ARCATA SINGOLA
- RX ANCHE
- RX ARTI INFERIORI
- RX ARTI INFERIORI SOTTO CARICO
- RX ARTI SUPERIORI
- RX AVAMBRACCIA
- RX BACINO
- RX BACINO sotto carico
- RX CAVIGLIA
- RX CAVIGLIA sotto carico
- RX CERVICALE
- RX COCCIGE
- RX COLONNA TOTO COMPR. BACINO sotto carico
- RX CRANIO PER SENI PARANASALI
- RX DORSALE
- RX EMITORACE

CENTER MED SRL	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	0.8
		Data	13.01.2023
		Pag 9	

- RX FEMORE
- RX GABBIA COSTALE (emitorace bilaterale)
- RX GENERICA (proiezione aggiuntiva)
- RX GINOCCHIO sotto carico
- RX GINOCCHIO
- RX GOMITO
- RX LOMBOSACRALE
- RX MAMMARIA(MAMMOGRAFIA) over 40
- RX MANI
- RX PELVI PER ANCHE/BACINO PER ANCHE
- RX PIEDE
- RX PIEDE sotto carico
- RX POLSO
- RX SCHELETRO IN TOTO
- RX SPALLA
- RX TELECRANIO
- STATIGRAFIA TEMPOROMANDIBOLARE BILATERALE
- STATIGRAFIA TEMPOROMANDIBOLARE MONOLATERALE
- TESSUTI MOLLI DEL CRANIO/VISO/COLLO
- TORACE 2 PROIEZIONI (telecuore/polmoni)

Orario Prestazioni

La struttura effettua le prestazioni dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.45 orario continuato, e il sabato chiuso.

3) Poliambulatorio Specialistico sezione privata autorizzata diretta dal Direttore Sanitario Dr. GENTILI STEFANO, eroga agli utenti le seguenti prestazioni:

- Ortopedia e Traumatologia
- Diagnostica per Immagini e Radiologia Diagnostica
- Otorinolaringoiatria
- Dermatologia e Venerologia
- Ostetricia e Ginecologia
- Cardiologia

Orario Prestazioni

La struttura effettua le prestazioni dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.45 orario continuato, e il sabato chiuso.

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

Tel. 06.5080755 - 06.5080792

Il responsabile della struttura è la Sig.ra Vanessa Moreschini.
Il personale d'accettazione è a disposizione degli utenti per informazioni e chiarimenti.

CENTER MED SRL	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	0.8
		Data	13.01.2023
		Pag 10	

PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Accettazione Fisioterapica accreditata

L'utente, al suo arrivo al centro, si appresta al riconoscimento attraverso un documento in corso di validità ed il tesserino sanitario ed all'erogazione della prestazione, dietro presentazione di prescrizione medica (rosa o dematerializzata) presso il desk-accettazione.

L'impegnativa rilasciata dal medico deve contenere le seguenti indicazioni:

- a) Nome, cognome
- b) Codice fiscale
- c) Numero di Tessera sanitaria, con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione.
- d) Tipo della prestazione richiesta
- e) Data, timbro e firma del medico
- f) Codice patologia

Accettazione Fisioterapica privata

L'utente, al suo arrivo al centro, si appresta al riconoscimento attraverso un documento in corso di validità ed il tesserino sanitario ed all'erogazione della prestazione, dietro presentazione di prescrizione medica, presso il desk-accettazione.

La prescrizione può essere rilasciata dal medico di base o dallo specialista.

Accettazione Diagnostica per Immagini Privata/Visite Specialistiche Private

L'utente, al suo arrivo in struttura, si reca in accettazione per la conferma della prenotazione, ed attende la chiamata da parte del medico radiologo/medico specialista.

Privacy – Trattamento dei dati sensibili - Reclami

Al momento dell'accettazione al paziente viene richiesto di dare il suo consenso scritto al trattamento dei dati, e comunque, viene informato anche tramite cartelli affissi, ai sensi della L. 196/03, e Regolamento Europeo 2016/679, circa il trattamento dei dati sensibili. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

Per qualsiasi inconveniente documentabile si prega di rivolgersi al personale di segreteria che potrà predisporre un appuntamento con il responsabile del settore di competenza.

Pagamento delle prestazioni

Il pagamento del ticket va effettuato all'inizio del ciclo di terapia, alla prima seduta.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento secondo le tariffe vigenti, fino alla concorrenza dell'importo previsto dalla normativa in atto.

Le prestazioni private hanno un tariffario, consultabile a richiesta in accettazione.

Le modalità di pagamento sono: contanti, bancomat, carta di credito.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

Orario Prestazioni

La struttura effettua le prestazioni dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 19.45 orario continuato, e il sabato chiuso.

Consegna documentazione sanitaria

A richiesta dell'utenza, la documentazione sanitaria viene rilasciata entro 7 giorni lavorativi.

Trattamenti (FKT)

Le prestazioni richieste dagli utenti sono di tipo sanitario e la richiesta può essere inoltrata mediante presentazione della richiesta medica con dettaglio terapie necessarie.

La segreteria fissa direttamente l'appuntamento con il professionista.

E' cura del servizio ridurre al minimo il tempo di attesa dell'erogazione della prestazione.

La metodologia da noi utilizzata è improntata sulla presa in carico dell'utente da parte di uno o più operatore/i tecnico/i a seguito di una visita preliminare da parte di un medico specialista, e della realizzazione di una cartella riabilitativa informatizzata. L'inizio di un ciclo di terapie presuppone una serie di interventi mirati su quelle parti del corpo segnalate attraverso l'anamnesi e la conseguente diagnosi, nonché dei controlli intermedi e finali mirati al monitoraggio della terapia. Tale attività si sviluppa in una fitta rete di informazioni interne tra operatori e Direttore Tecnico.

Sulla base degli incontri fissati con il nuovo utente, dopo un prestabilito numero di sedute, mediante un controllo in corso di terapia, viene valutato il grado di benessere raggiunto e raggiungibile da quest'ultimo, e viene definito consensualmente con l'utente stesso l'eventuale ulteriore percorso terapeutico.

Trasparenza nelle Prenotazioni

L'inizio del ciclo di terapia dipende da una lista di attesa.

In caso di esigenze particolari da parte del paziente, quali orari, giorni, o scelta di un fisioterapista, l'attesa può protrarsi fino ad un massimo di due settimane.

Prima della scadenza del ciclo fisioterapico, il paziente che intende proseguire con un ulteriore percorso terapeutico, deve manifestare la propria volontà, prenotando tramite prescrizione medica, le nuove sedute, prima della fine del trattamento in corso, altrimenti, dovrà essere dimesso, ed effettuare una nuova immissione/prenotazione.

Se il paziente si assenta per n. 3 sedute, la terapia viene sospesa e se il paziente non fissa un nuovo appuntamento per effettuare le rimanenti sedute entro 30 g.g., la posizione contabile - amministrativa viene chiusa, archiviata ed inviata al SIAS per il rimborso.

GESTIONE DEI RECLAMI

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la funzionalità delle prestazioni.

Il reclamo deve essere inoltrato compilando l'apposito modulo distribuito presso l'ufficio accettazione.

La Direzione provvederà a dare immediata risposta all'utente per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di immediata risoluzione, informandone il paziente qualora venga presentato in forma non anonima .

Negli altri casi l'ufficio predisporrà l'attività istruttoria ed il cliente riceverà risposta scritta entro un massimo di 15 giorni dall'inoltro del reclamo.

Il referente, per qualsiasi reclamo dovesse essere presentato è: Vanessa Moreschini.

STANDARD QUALITÀ

Obiettivi	Indicatori	Standard di Qualità
Aggiornamento Professionale continuo Personale	<ul style="list-style-type: none"> % Di Personale Formato/Su Personale Da Formare 	<ul style="list-style-type: none"> 100%
Tempo di Attesa In Accettazione/erogazione servizio	<ul style="list-style-type: none"> Minuti Di Attesa 	<ul style="list-style-type: none"> Da 2 A 6 Minuti
Questionario Soddisfazione Cliente	<ul style="list-style-type: none"> N. Questionari/Su N. Accessi 	<ul style="list-style-type: none"> 90% Ottimo
Confort Ambienti	<ul style="list-style-type: none"> 0 Reclamo e 0 Segnalazione Dell'utenza 	Sedute adeguate e comode, macchinetta distributrice bevande e snack.
Rispetto Privacy	<ul style="list-style-type: none"> 0 Sanzione o Reclamo Dell'utenza 	Box/palestre adeguati a garantire privacy paziente

CENTER MED SRL	CARTA DEI SERVIZI SANITARI	Revisione	0.8
		Data	13.01.2023
		Pag 12	

RIFERIMENTI

Norma UNI EN ISO 9001:08, par.7.2: Processi relativi al Cliente

Processo di: Gestione Richieste del Cliente

DPCM del 19/05/1995 "Guida generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"

DPCM del 27/01/1994 "Principi fondamentali dell'erogazione dei servizi"

D.L. 517/93 "Controllo di qualità delle prestazioni erogate"

DCA U00311 del 06/10/2014 "Linee guida per l'Elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio"

**ALLEGATI : CARTA DEI DIRITTI DEL PAZIENTE
TABELLA DEL PERSONALE IN SERVIZIO**

**NOTA : A RICHIESTA DELL'UTENTE, IL TARIFFARIO ACCREDITATO E/O PRIVATO,
E' VISIONABILE IN ACCETTAZIONE.**