



*“La guarigione del corpo raggiunge l'anima e  
la guarigione dell'anima raggiunge il corpo”  
(Yvon Saint-Arnaud, psicologo canadese)*

## **Centro MARIA LUIGIA” Parma – Borgo delle Colonne n. 2**

### **Autorizzato per:**

Allergologia, Angiologia, Cardiologia, Chirurgia generale, Chirurgia Plastica Dermatologia, Diagnostica per immagini (ecografia, ecocolordoppler, RX tradizionale) Endocrinologia, Ecografia domiciliare. Elettromiografia, Fisiokinesiterapia e rieducazione funzionale, Gastroenterologia, Medicina interna, Medicina legale, Medicina dello sport (visite per certificazione idoneità alla pratica agonistica), Nefrologia, Neurologia, Oculistica, Ostetricia e ginecologia, Otorinolaringoiatria, Pneumologia, Psichiatria, Reumatologia, Urologia, Chirurgia ambulatoriale (per le discipline di chirurgia generale, dermatologia, ginecologia, oculistica, ortopedia, otorinolaringoiatria, urologia), Punto prelievi.

### **Prestazioni rese in accreditamento con il S.S.R. :**

Allergologia, Cardiologia con ecocardiografia, elettrocardiografia da sforzo, elettrocardiografia dinamica, Chirurgia generale, , Dermatologia, Diagnostica per immagini (ecografia, ecocolordoppler, radiologia tradizionale), Ecografia domiciliare, Elettromiografia, Endocrinologia, Fisioterapia e Rieducazione Funzionale, Gastroenterologia, Medicina interna, Nefrologia, Neurologia, Oculistica, Ostetricia e ginecologia, Otorinolaringoiatria, Pneumologia, reumatologia, Urologia, Chirurgia ambulatoriale (per le discipline di chirurgia generale, dermatologia, ginecologia, oculistica, ortopedia, otorinolaringoiatria, urologia).

**In possesso di Certificazione ISO 9001:2015**

**Convenzionato con UNISALUTE, PUNTO EST, FASI ecc. (VEDI PUNTO 12.6 a pag.21)**

www.centromarialuigia.it  
e-mail: [info@centromluigia.com](mailto:info@centromluigia.com) Tel.  
0521/228073

**INDICE:**

|  |    |
|--|----|
| 1. PREMESSA  | 4  |
| 2. PRESENTAZIONE DEL CENTRO  | 5  |
| 3. ORARI DI APERTURA   | 5  |
| 4. COME ARRIVARE AL CENTRO FISIOTERAPICO MARIA LUIGIA                    | 6  |
| 5. COME AVERE INFORMAZIONI   | 9  |
| 6. PRINCIPI ISPIRATORI   | 9  |
| 7. ORGANIZZAZIONE ED ARTICOLAZIONE DEI SERVIZI                           | 11 |
| 8. PRESTAZIONI EROGATE   | 12 |
| 9. TERAPIE FISICHE E RIABILITAZIONE                                      | 14 |
| 10. VISITE SPECIALISTICHE ED ESAMI STRUMENTALI                           | 15 |
| 11. PRESTAZIONI DOMICILIARI  | 15 |
| 12. ACCOGLIENZA DEL CLIENTE E MODALITÀ DI PRENOTAZIONE DELLE PRESTAZIONI | 15 |
| 12.1 Gestione dei ritardi  | 17 |
| 12.2 Modalità di pagamento   | 17 |
| 12.3 Richiesta copia dei referti   | 18 |
| 12.4 Il bambino presente nel centro                                      | 18 |
| 12.5 Come presentare un reclamo  | 18 |
| 12.6 Servizi a disposizione dei pazienti                                 | 19 |
| 12.7 Convenzioni sanitarie per visite ed esami                           |    |
| 13. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI                             | 19 |
| 13.1 Impegni   | 20 |
| 13.2 Obiettivi   | 20 |

|   |    |
|---|----|
| 14. STANDARD DI PRODOTTO                        | 21 |
| 14.1 Cure fisioterapiche                        | 21 |
| 14.2 Visite specialistiche ed esami strumentali | 22 |
| 14.3 Punto prelievi                             | 22 |
| 15. APPENDICE                                   | 22 |
| 15.1 Diritti dell'utente                        | 22 |
| 15.2 Doveri dell'utente                         | 23 |

## 1. PREMESSA

La Carta dei Servizi vuole rappresentare l'insieme dei servizi erogati e degli impegni assunti nei confronti degli utenti da parte del Centro Fisioterapico Maria Luigia (CFML), ed in particolare risponde all'esigenza di migliorare il rapporto ed il dialogo tra il cliente e l'organizzazione attraverso la trasparenza.

Gli elementi nella stessa contenuti sono orientati verso il cittadino-utente fruitore delle prestazioni specialistiche ambulatoriali, ed in tal senso, la "carta dei servizi" rappresenta l'impegno da parte del presidio sanitario a rispettare prefissati standard di organizzazione e di qualità.

La carta dei servizi va intesa come sintesi dinamica di un processo in corso che vede l'organizzazione trasformarsi in funzione delle esigenze del cliente e delle normative sanitarie con la partecipazione di tutti gli operatori e gli utenti, e vuole essere un agile strumento di consultazione rispetto all'organizzazione ed agli impegni assunti nei confronti dei cittadini clienti.

Questa carta dei servizi è stata realizzata secondo le indicazioni del **Ministero della Salute** riguardo alla semplicità dei percorsi di accesso, all'informazione clinica, all'orientamento degli utenti ed alla loro accoglienza e si è ispirata ai principi contenuti nella **Carta Europea dei diritti del malato.**

La carta è a disposizione degli utenti presso le receptions e nelle sale di attesa del CML

La carta che è stata delineata dal CML ha cercato di tenere conto di tutti questi fattori che determinano la qualità del servizio offerto:

- ☛ Per gli aspetti legati al tempo, si sono individuati elementi relativi alla "tempestività" (tempi di attesa per accedere alle prestazioni) ed alla "regolarità" (giorni e fasce orarie di apertura) delle prestazioni.
- ☛ Per gli aspetti legati alla semplicità dei percorsi, sono stati individuati elementi relativi alla "comodità" (possibilità di prenotazione telefonica delle visite) ed

alla “*facilità*” (accesso facilmente raggiungibile della struttura e disponibilità di personale interno).

- ☛ La soddisfazione degli utenti che hanno usufruito dei servizi è verificata attraverso la compilazione di un questionario disponibile presso la struttura. Gli elementi raccolti vengono valutati dalla direzione del CML al fine di apportare miglioramenti al servizio.
- ☛ Relativamente alla “*personalizzazione*”, sono stati definiti come elementi qualificanti il rispetto della privacy, la presenza di ambienti che tutelino la riservatezza dei colloqui tra medico e paziente o parente, e la personalizzazione dei rapporti con gli operatori medici, fisioterapisti, infermieri e di segreteria.

## **2. PRESENTAZIONE DEL CENTRO**

Il Centro Maria Luigia ha iniziato la sua attività nel 1978 come ambulatorio privato di fisiokinesiterapia e rieducazione funzionale. La struttura, da allora convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale per la fisiokinesiterapia e rieducazione funzionale, è stata successivamente accreditata per altre branche specialistiche, elencate successivamente in questa Carta.

La Direzione, dunque, sposando l'approccio graduale e perseguendo il miglioramento continuo, ha deciso di certificare, in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015, oltre all'attività di fisiokinesiterapia e rieducazione funzionale, per la quale il sistema di gestione qualità è già stato implementato da diversi anni, anche tutti gli altri settori della propria attività, obiettivo, quest'ultimo, ottenuto nell'anno 2004.

Nel corso del 2008 inoltre, il Centro Maria Luigia ha ottenuto l'Accreditamento Istituzionale con il S.S.N., superando con esito eccellente la verifica effettuata dai commissari della Regione Emilia Romagna.

Nell'anno 2011, infine, la Direzione del Centro ha deciso di ampliare i propri spazi aprendo una seconda sede in B.go delle Colonne, sempre nel centro della città, per offrire così ai propri utenti un servizio ancora più confortevole e differenziato. La nuova sede è perfettamente integrata alla struttura esistente, e nel 2012 la Direzione ha ottenuto l'accreditamento sanitario per le attività che vi saranno svolte e la certificazione ISO 9001:2015.

Nel 2015 la Direzione ha ampliato gli spazi della sede di B.go Colonne aprendo ulteriori ambulatori al piano primo della medesima struttura con l'obiettivo di incrementare le prestazioni offerte ai clienti. In particolare, è stato attivato un ambulatorio chirurgico per l'effettuazione di piccoli interventi ambulatoriali.

Nel 2016, infine, sono stati creati due nuovi ambulatori in spazi adiacenti alla struttura di b.go Colonne – piano terra, in cui vengono effettuate prestazioni di diagnostica per immagini

Nel 2019 infine, tutte le attività già erogate nella sede di Strada Repubblica sono state trasferite nella struttura di Borgo delle Colonne, opportunamente ampliata al fine di creare un unico punto di riferimento per l'utenza, più ampio, moderno e confortevole.

Obiettivo primario del CML è l'offerta di un servizio di alta qualità tecnica ed assistenziale di adeguata e pertinente appropriatezza sanitaria unito all'attenzione al contenimento dei costi ed all'equità delle tariffe.

L'attività diagnostico-terapeutica erogata dal centro è usufruibile per chiunque ne faccia richiesta.

Il paziente che accede al Centro Maria Luigia viene sempre informato dalla segreteria relativamente alle opportunità di usufruire delle prestazioni a carico del S.S.N., ed alle relative modalità di esecuzione, pagamento del ticket se dovuto e liste di attesa.

### **3. ORARI DI APERTURA**

SEGRETERIA: da lunedì a venerdì, dalle 8.00 alle 19.30 sabato dalle 8.30 alle 13.00 (aperture straordinarie da consultarsi sul sito online).

VISITE ED ESAMI SPECIALISTICI: da lunedì a venerdì, dalle 8.00 alle 19.30; sabato dalle 8.30 alle 13.00 (aperture straordinarie da consultarsi sul sito online).

PRESTAZIONI DI TERAPIA FISICA E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE: da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 19.30;

PUNTO PRELIEVI: da lunedì a giovedì, dalle 8.00 alle 9.30 (aperture straordinarie da consultarsi sul sito online) .

#### 4. COME ARRIVARE AL CENTRO MARIA LUIGIA

Il Centro Maria Luigia è situato nel centro storico di Parma, in Borgo delle Colonne n. 2 ( con ingresso anche da Borgo Carissimi ) nelle vicinanze di Piazza del Duomo. La sede è servita da parcheggi coperti e zone a righe blu, è raggiungibile con bus navetta che collegano i parcheggi scambiatori al centro, oltre che con molte linee di autobus.

Il Centro Maria Luigia è raggiungibile dunque in automobile, in bicicletta, a piedi e con i mezzi pubblici.

##### **IN AUTOMOBILE**

Arrivo diretto da Viale Mentana: prendere via del Prato e svoltare a sinistra in B.go Colonne. In zona è possibile parcheggiare a pagamento (zona a righe blu).

E' possibile acquistare presso gli sportelli di Infomobility (situati in V.Le Mentana) i permessi per un'ora di sosta e transito in zona a traffico limitato.

In alternativa è possibile lasciare la macchina ai parcheggi coperti Duc e Dus (viale Mentana), che si trovano a 5 min a piedi dal Centro, o presso il Centro Commerciale Barilla Center (via Emilia Est/via Tanara), che si trova a 10 min a piedi dal Centro od in una delle aree a righe blu limitrofe.

La vettura può anche essere lasciata ad uno dei parcheggi scambiatori posti alle porte della città, da cui partono i bus navetta per il centro che si fermano in via della Repubblica, da cui in pochi minuti a piedi è possibile arrivare al Centro.

##### **IN AUTOBUS**

Il Centro Maria Luigia è servito dalle seguenti linee urbane, che fermano in Via Repubblica, in prossimità di Via Saffi, da cui in pochi minuti a piedi si può raggiungere il Centro Maria Luigia:

**linea 3:** dai quartieri San Lazzaro (Via Emilio Lepido) e Crocetta (via Emilia Ovest);

**linea 4:** dai quartieri San Lazzaro (Via Parigi) e Crocetta (Via Mordacci); **linea 5:**

dai quartieri Marinelli (via La Spezia) e Lubiana San Lazzaro (via Sidoli); **linea 8:** dai quartieri Lubiana San Lazzaro(via Budellungo/via Nenni) e stazione (via Palermo);

**linea 9:** dai quartieri Lubiana San Lazzaro(via Picasso) e Pablo (via Buffolara); **altre linee:** scendere alle fermate viale Mariotti (P.za Ghiaia), via Mazzini (P.za Garibaldi), Barriera Repubblica, Barriera Farini e proseguire a piedi o con un bus delle linee segnalate;

**bus navetta:** dai parcheggi scambiatori, fermata via Petrarca, via XXII luglio, via Mazzini;

**Pollicino (servizio trasporto disabili):** il servizio è rivolto a cittadini che hanno difficoltà motorie e di autonomia personale, non in grado di servirsi degli ordinari mezzi pubblici.

### **COL TAXI**

Il taxi può fermarsi direttamente davanti all'ingresso del Centro Maria Luigia. Il numero telefonico per effettuare la chiamata è: 0521-252562.

### **A PIEDI ED IN BICICLETTA**

Il Centro Fisioterapico Maria Luigia essendo situato nel centro storico di Parma, è facilmente raggiungibile a piedi ed in bicicletta (per le biciclette è presente una rete di piste ciclabili dalla periferia fino alla Circonvallazione interna).

## **5. COME AVERE INFORMAZIONI**

**SEGRETERIE:** garantiscono tutte le informazioni necessarie per facilitare l'accesso ai servizi del Centro Maria Luigia. Sono situate all'ingresso del Centro, sia a piano terra che al 1° piano ed sono aperte dal lunedì al sabato secondo gli orari sopra riportati.

I pazienti che devono essere sottoposti ad interventi chirurgici in ambito ambulatoriale verranno inviati a visita medica specialistica dal medico chirurgo il quale predisporrà quanto necessario per l'eventuale intervento chirurgico ambulatoriale.

**CENTRALINO:** risponde al numero telefonico 0521-228073 ed è sempre attivo nell'arco delle 24 ore (segreteria telefonica dalle ore 19.30 alle ore 8.00).

**INDIRIZZO E-MAIL:** [info@centromluigia.com](mailto:info@centromluigia.com)

**SITO ON-LINE:** [HTTP://WWW.CENTROMARIALUIGIA.IT/](http://www.centromarialuigia.it/)

**PUNTI DI ACCOGLIENZA:** presso il Centro è presente personale infermieristico durante tutto il periodo di apertura a disposizione dei pazienti.

**CARTA DEI SERVIZI E DOCUMENTI INFORMATIVI:** sono a disposizione nelle sale di aspetto e presso le segreterie.

## **6. PRINCIPI ISPIRATORI DELLA POLITICA DEL CENTRO**

Il Centro Maria Luigia si impegna a mettere in primo piano le esigenze e le aspirazioni della persona e le istanze del bene comune. In particolare essa cerca:

- di instaurare rapporti leali, rispettosi e di collaborazione nei confronti dei clienti, fornitori pubblica amministrazione ed anche verso i concorrenti;

- di valorizzare al massimo i collaboratori, informandoli e coinvolgendoli in varia misura nella gestione;
- di condurre il Centro ispirandosi alla cultura della legalità;
- di dare grande attenzione all'ambiente di lavoro ed al rispetto della natura; □ di promuovere la collaborazione con altre organizzazioni.

Partendo, inoltre, dalla considerazione che l'equazione salute = sanità sia un concetto obsoleto, il Centro Maria Luigia si impegna anche a dare ai propri clienti tutta l'attenzione possibile, prendendosi in carico in toto, per quanto possibile, i pazienti anche per gli aspetti non intrinsecamente connessi all'attività sanitaria in senso stretto.

I basilari principi ispiratori, dei quali il CML si impegna al rispetto, si possono così riassumere:

- *uguaglianza*: parità di opportunità per tutti i cittadini nell'accesso al servizio;
- *equità ed imparzialità*: parità di trattamento rispetto ad uguali esigenze diagnostico-terapeutiche degli utenti, ugual diritto alle prestazioni ed alla qualità di queste;
- *continuità*: stabilità e regolarità di funzionamento dei servizi del CML;
- *efficienza ed efficacia*: garanzia di competenze professionali e di tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni espressi dagli utenti, conseguendo nel contempo un rapporto ottimale tra i risultati ad essi assicurati e le risorse impiegate dal CML per ottenerli; efficacia tecnica attraverso l'adozione di procedure aggiornate e l'innovazione organizzativa, efficacia organizzativa e produttiva attraverso l'attivazione di percorsi e di procedure gestionali in grado di garantire l'utilizzo ottimale delle risorse finanziarie e umane;

□

*appropriatezza e pertinenza delle prescrizioni:* esclusivamente secondo buona scienza e coscienza ed in armonia con le linee guida Regionali e Ministeriali;

- *congruità e differenziazione delle tariffe applicate:* presso il CML, è possibile ricevere prestazioni in regime di convenzione, in libera professione ed in regime di convenzione privata, in modo che ciascun utente possa trovare la soluzione più idonea alle proprie esigenze; la segreteria fornisce tutte le informazioni utili al paziente per accedere alla prestazione più idonea e più conveniente, fermo restando che chi si presenta con l'impegnativa del medico curante, dello specialista ambulatoriale o del pediatra di libera scelta, ha diritto ad usufruire della prestazione a carico del S.S.N. secondo i tempi e le modalità previste dalla normativa vigente; per le prestazioni rese in regime di Libera Professione ed in regime di convenzione privata, pur non essendo necessaria l'impegnativa del SSN, è consigliata una richiesta da parte del medico curante. Tale richiesta è però assolutamente necessaria per l'effettuazione delle prestazioni fisioterapiche e radiologiche.
- *diritto all'informazione:* rigorosa attuazione da parte degli specialisti di quanto previsto dal Codice Deontologico Medico relativamente all'informazione al cliente sulle terapie e sulle prescrizioni, sui possibili rischi ed effetti collaterali e sui risultati;
- *rispetto della persona:* il personale del CML è impegnato ad adottare comportamenti che non compromettano in alcun modo il rispetto dei clienti o che siano lesivi alla loro dignità;
- *disponibilità, cortesia, correttezza:* il rapporto con gli utenti è condizionato anche dal clima di serenità e fiducia che consente di affidarsi alle cure con tranquillità. A ciascun operatore, infatti, il CML richiede, oltre alla competenza tecnica specifica, anche doti di cortesia e disponibilità;
- *misure di prevenzione e profilassi:* il CML pone la massima attenzione alla sicurezza dei clienti e del personale, per evitare il rischio di trasmissione di infezioni tra operatore e cliente e tra cliente e cliente. A tal fine viene adottato un piano di prevenzione e controllo delle infezioni, modulato secondo i principi dell'EBM; per tutto il personale sono disponibili gli adeguati dispositivi monouso, da utilizzare ogni volta sia possibile, ed adeguate procedure di sanificazione e disinfezione;
- *sicurezza personale:* è fornita oltre che dall'attenzione e diligenza richiesta al personale interno, da un sistema di videosorveglianza (la registrazione dei dati è effettuata da I.V.R.I., Istituti di Vigilanza Riuniti d'Italia SpA, per la sicurezza degli Immobili, dei beni, dei valori e delle persone,; la custodia delle proprietà personali è in ogni caso affidata agli interessati;

□

- *soddisfazione dei clienti, osservazione e reclami*: attenzione ai risultati in funzione dei bisogni espressi. Ogni utente ha la possibilità di presentare osservazioni, suggerimenti e reclami, tramite il personale a disposizione nel centro od in forma scritta utilizzando l'apposita modulistica. La Direzione si impegna a prendere in esame tutto quanto segnalato e nei casi in cui si renda necessario a dare risposta;
- *trasparenza e garanzia di qualità* nelle modalità di erogazione delle prestazioni, anche in confronto con strutture simili, nell'esplicazione degli obiettivi che la struttura intende darsi, nella loro attuazione e nella diffusione dei risultati ottenuti in termini di valutazione dell'efficacia produttiva;
- *diritto alla privacy* in attuazione del Regolamento 2016/679 UE

Elementi guida sono e dovranno essere:

- la formazione degli operatori come investimento strategico per migliorare gli aspetti tecnici e gestionali,
- il lavoro di gruppo per aggregare e migliorare le strategie aziendali,
- l'attivazione di sistemi premianti anche per le responsabilità,
- l'attenzione ai suggerimenti dei clienti per quanto riguarda alcune scelte aziendali relative all'accettazione, alle attese e alle urgenze.

## **7. ORGANIZZAZIONE ED ARTICOLAZIONE DEI SERVIZI**

La struttura sanitaria ritiene essenziale informare l'utente sui servizi offerti e per questo motivo gli operatori dedicano particolare attenzione alle modalità di accesso dei clienti fornendo indicazioni sulle procedure, sui tempi di attesa e sull'acquisizione dei risultati ottenuti.

Eventuali reclami vengono registrati e sono oggetto di attenta valutazione da parte del responsabile della struttura anche con la collaborazione del personale.

L'accesso alla struttura è regolamentato da orari resi pubblici mediante apposizione in posizione visibile all'interno del CML. Le informazioni relative alla organizzazione sono acquisibili mediante presentazione personale durante l'orario di apertura, telefonicamente, mediante la presente Carta dei Servizi e sul sito internet del Centro

In ogni caso per i clienti in prima accoglienza sono a disposizione informazioni sui seguenti aspetti:

- tipo di prestazioni specialistiche erogate locali del Centro),
- modalità di accesso (telefono, orari, documenti richiesti, ecc.),
- percorsi diagnostici e terapeutici,
- indicazione dei medici preposti,
- informativa sulla privacy,

nomenclatore tariffario per le prestazioni effettuate a pagamento

In particolare i pazienti hanno a disposizione le “Indicazioni per i pazienti” contenente tutte le informazioni relative al Centro e ai comportamenti da tenere all'interno del Centro stesso, nonché le modalità di comunicazione con gli operatori del Centro.

La struttura sanitaria eroga prestazioni di diagnosi e cura senza ricovero delle malattie dell'apparato motorio che possono essere urgenti o programmabili ed altre di diagnostica specialistica riferibili alle branche di seguito indicate; effettua, inoltre, l'attività di punto prelievo e di chirurgia ambulatoriale.

Esiste un ufficio di Direzione Sanitaria, responsabile dell'organizzazione dell'attività sanitaria, dell'appropriatezza delle funzioni e della correttezza dello svolgimento della loro attività. La Direzione Sanitaria è inoltre il destinatario ultimo dei reclami degli utenti ed il responsabile della loro valutazione, in particolare se rivolti all'attività dei singoli sanitari o a difetti di funzionalità dell'organizzazione della struttura.

## **8. PRESTAZIONI EROGATE**

La struttura eroga le sotto elencate prestazioni sanitarie sia in regime di accreditamento istituzionale col Servizio Sanitario Regionale (con richiesta del medico di base, dello specialista ambulatoriale o del pediatra di libera scelta relativamente alle prestazioni comprese nei Livelli Essenziali di Assistenza) che privatamente (libera professione e convenzione privata).

- Allergologia \*
- Angiologia
- Cardiologia \*
- Chirurgia generale\*
- Chirurgia Plastica

□

- Dermatologia \*
- Diagnostica per immagini (ecografia ed ecocolordoppler) RX tradizionale \*
- Ecografia domiciliare \*
- Elettromiografia \*
- Endocrinologia \*
- Fisiocinesiterapia e Rieducazione Funzionale \*
- Gastroenterologia \*
- Medicina interna \*
- Medicina legale
- Medicina dello sport (visite per certificazione alla pratica agonistica)
- Nefrologia \*
- Neurologia \*
- Oculistica \*
- Ortopedia \*
- Ostetricia e ginecologia \*
- Otorinolaringoiatria \*
- Pneumologia \*
- Psichiatria
- Reumatologia \*
- Urologia \*
- Chirurgia ambulatoriale per le specialità di chirurgia generale, dermatologia, ginecologia, oculistica, ortopedia, otorinolaringoiatria. \*
- Punto prelievo

- Prestazioni domiciliari: ecografia\* visita chirurgica\* visita fisiatrica.

Le prestazioni asteriscate (\*) sono rese in accreditamento con il SSR

La struttura Centro Maria Luigia esegue prelievi di sangue, tamponi, e riceve reperti biologici per le indagini di laboratorio. Le analisi chimico-cliniche vengono eseguite dal Laboratorio CERB (Prof. Armando Tardini S.r.l.) sito in Parma, Via Università 4. La refertazione di tali esami viene effettuata direttamente dal laboratorio e i referti vengono consegnati dalla segreteria del Centro durante l'orario di apertura, all'interessato o a persona munita di delega e fotocopia di documento di identificazione dell'interessato.

## **9. TERAPIE FISICHE E RIABILITAZIONE**

- kinesiterapia,
- massoterapia,
- infrarossi,
- tecarterapia,
- elettrostimoli,
- laserterapia,
- veicolazione transdermica,
- ionoforesi,
- ultrasuonoterapia,
- trazioni,
- tens
- ionoforesi
- onde d'urto

Le prestazioni si intendono a ciclo di 10 sedute da effettuarsi nell'arco di due settimane salvo diversa indicazione medica/esigenze organizzative.

Per l'effettuazione delle prestazioni di terapia fisica in ogni caso sono necessarie:

□

- una prescrizione medica e, nel caso di prestazioni comprese nei LEA, una presa in carico da parte del fisiatra del CML,
- la formulazione di un preventivo di spesa,
- la programmazione degli accessi alla struttura sanitaria,
- la pratica del programma terapeutico con monitoraggio degli stati di avanzamento,
- la conclusione della terapia e la chiusura delle pratiche di documentazione sanitaria,
- la valutazione dei risultati clinici,
- la dichiarazione di soddisfazione o l'accettazione di rilievi o reclami da parte del cliente,
- il congedo del cliente.

Il giorno di inizio terapia, è consigliato recarsi presso la struttura con circa 20 minuti di anticipo rispetto all'orario prefissato per l'espletamento delle pratiche burocratiche, tra cui il pagamento del ticket se dovuto, e affinché il terapeuta possa definire il piano personalizzato di terapia come da richiesta medico-specialistica.

In caso di assenza ingiustificata da parte del paziente il giorno di inizio cure, le prestazioni a ciclo si intendono automaticamente disdettate.

In caso di assenza ingiustificata per più di due giorni consecutivi dal giorno inizio cura, le terapie si intendono automaticamente disdettate.

Non si garantisce il recupero delle terapie perse per motivi personali.

## **10. VISITE SPECIALISTICHE ED ESAMI STRUMENTALI**

Per l'effettuazione delle visite e degli esami strumentali, sono necessari:

- regolare appuntamento, secondo le modalità di accesso descritte in seguito,
- richiesta del medico curante, dello specialista convenzionato o del pediatra di libera scelta su impegnativa nel caso di visita in convenzione, non necessaria ma comunque consigliata in caso di visita privata,

Le richieste di visite definite "Urgenze differibili" hanno il diritto di essere effettuate entro 7 gg. dalla data della richiesta di prenotazione.

## **11. PRESTAZIONI DOMICILIARI**

L'ecografia domiciliare ed in casa protetta è eseguita, su richiesta specifica dell'Azienda AUSL, da un medico appartenente all'équipe di diagnostica per immagine.

La visita fisiatrica domiciliare è eseguita in libera professione da un medico specialista in fisiatria, su richiesta del medico curante o direttamente del paziente.

## **12. ACCOGLIENZA DEL CLIENTE E MODALITÀ DI PRENOTAZIONE ED ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI**

Presso il CFML il paziente può usufruire delle prestazioni secondo le seguenti modalità:

1. In regime di accreditamento: pagando, cioè, solamente il ticket se dovuto; tali prestazioni verranno erogate secondo quanto previsto dal Servizio Sanitario Regionale, secondo i tempi di attesa della struttura ed entro i limiti economici stabiliti dall'Asl per ogni singola branca specialistica, in conformità all'accordo di fornitura con l'azienda stessa. Qualora ciò non dovesse corrispondere alle proprie esigenze, il paziente si potrà rivolgere in segreteria per avere i nominativi delle altre strutture accreditate o ai punti di prenotazione Cup.
2. In regime libero professionale per le prestazioni eseguite dal medico prescelto secondo la tariffa stabilita dallo specialista stesso, a totale carico del paziente.
3. In regime di convenzione privata vedi il paragrafo 12.7 convenzioni sanitarie per visite ed esami.

Si precisa che l'effettuazione di cicli di fisiokinesiterapia a carico del S.S.N. comporta la richiesta del medico di base, dello specialista ambulatoriale o del pediatra di libera scelta.

La prenotazione delle visite e degli esami strumentali può essere fatta direttamente presso il Centro o telefonicamente o presso un qualunque punto di prenotazione CUP. Il Centro Maria Luigia è infatti inserito nella rete CUP.

La prenotazione delle terapie invece può essere fatta solo di persona presso la segreteria del Centro.

La segreteria è a disposizione degli utenti secondo gli orari indicati in questa Carta dei Servizi.

Fermo restando, per le prestazioni in libera professione e quelle in convenzione privata la non obbligatorietà della richiesta del medico curante e, pertanto, la possibilità di accesso diretto da parte del paziente alla struttura, si ribadisce l'opportunità che ogni prestazione di visita od esame specialistico faccia riferimento ad un preciso indirizzo diagnostico ed ad un quesito clinico espresso dal medico curante con propria richiesta, in funzione di garantire l'appropriatezza della prestazione. E' invece obbligatoria la richiesta del medico per l'effettuazione di esami radiologico.

E' invece assolutamente indispensabile la prescrizione medica su ricettario del S.S.N. relativamente all'effettuazione di cicli di terapia fisica, nonché per tutte le prestazioni specialistiche effettuate a carico del Servizio Sanitario Regionale che prevedono il pagamento del ticket, se dovuto.

Per le visite specialistiche e gli esami strumentali la registrazione dei dati, dell'impegnativa del medico curante ed il pagamento del ticket, se dovuto, deve essere effettuata prima dell'esecuzione della prestazione.

Per le cure fisioterapiche è necessaria, prima dell'inizio delle prestazioni il primo giorno, la registrazione da parte della segreteria ed il pagamento del ticket. E' pertanto indispensabile attendere il proprio turno. I giorni successivi, invece, ci si può recare direttamente alla sala d'aspetto dei box o della palestra per la fisioterapia.

Non è permesso ai pazienti accedere ai locali adibiti alle terapie autonomamente, ma è necessario attendere nell'apposita sala di attesa la chiamata dell'operatore.

La struttura non può assumersi alcuna responsabilità relativamente alla custodia ed all'integrità dei beni personali che restano prioritariamente affidati alla cura ed alla vigilanza degli interessati.

Per le prenotazioni ed eventuali informazioni è necessario attendere il proprio turno presso la segreteria.

All'interno del Centro sono presenti gli infermieri a disposizione dei clienti per informazioni ed eventuali necessità.

All'interno del Centro è inoltre garantita la presenza di un medico durante tutto l'orario di apertura della struttura.

All'interno della struttura, nel rispetto delle norme igieniche, non sono ammessi i nostri amici animali.

### **12.1 GESTIONE DEI RITARDI E DISDETE DI PRENOTAZIONI**

Per ritardi a carico del cliente superiori ai 20 minuti non si assicura la possibilità di effettuare la terapia giornaliera, la visita o l'esame specialistico, né la possibilità di un eventuale recupero nei giorni successivi (tale modalità è vincolata alle disponibilità di posti liberi) .

L'attesa massima rispetto all'orario di prenotazione delle visite e delle terapie è di circa 20 minuti per le visite e le terapie e di 20 minuti per gli esami strumentali.

Il paziente prenotato attraverso la rete CUP che intende rinunciare alla prenotazione o è impossibilitato a presentarsi, deve disdire la prenotazione con almeno 48 ore di anticipo (escluso il giorno dell'appuntamento) presso la segreteria o attraverso il n verde 800829444 attivo, con segreteria automatica, 24 ore su 24 tutti i giorni della settimana. In caso di mancata disdetta è soggetto al pagamento, a titolo di sanzione, del ticket previsto per le fasce a reddito più basse.

### **12.2 MODALITÀ DI PAGAMENTO**

- **Visite specialistiche ,esami strumentali e interventi di chirurgia ambulatoriale:** possono essere erogate sia in regime di convenzione con il S.S.N. che in regime di libera professione che in regime di convenzione privata. In tutti i casi, il corrispettivo per la prestazione deve essere pagato direttamente presso la segreteria della struttura il giorno di effettuazione delle prestazioni.
- **Ciclo di terapie fisiche:** possono essere erogate sia in regime di convenzione con il S.S.N. (se comprese nei LEA) che a tariffa piena. In entrambi i casi, il corrispettivo per la prestazione deve essere pagato direttamente presso la segreteria della struttura il giorno di inizio delle cure.
- **Esami di laboratorio:** il corrispettivo per l'esecuzione degli esami di laboratorio verrà pagato al momento del ritiro del referto: questo deve essere effettuato dalla persona sottoposta all'esame o da delegato con delega scritta e copia del documento di identità.

### **12.3 RICHIESTA COPIE DEI REFERTI**

Le copie dei referti possono essere richieste alla segreteria dall'interessato o da una persona in possesso di delega scritta e copia di un documento di identificazione dell'interessato.

### **12.4 COME PRESENTARE UN RECLAMO**

Gli utenti che hanno l'esigenza di esprimere osservazioni, opposizioni, reclami, denunce ed elogi riguardo il Centro Maria Luigia possono esercitare il loro diritto nei seguenti modi:

- rivolgersi direttamente al Direttore Sanitario
- compilare l'apposito spazio del questionario per gli utenti,
- compilazione modulo di reclamo in tutte le sue parti e debitamente sottoscritto, spedito o consegnato alla segreteria,
- colloquio con il personale di segreteria o gli infermieri,
- segnalazione telefonica,
- segnalazione via fax,
- segnalazione via e-mail

Il Centro Maria Luigia si impegna a prendere in considerazione e risolvere tutte le segnalazioni ricevute, applicando la propria procedura aziendale, che prevede la risposta immediata, dove possibile, oppure garantisce una risposta scritta entro 30 giorni dalla ricezione della segnalazione. La competenza della gestione dei reclami spetta alla Direzione Sanitaria, che è responsabile dei livelli di organizzazione, efficienza e correttezza funzionale della struttura nel suo insieme.

### **12.5 SERVIZI A DISPOSIZIONE DEI PAZIENTI**

La struttura mette a disposizione dei propri clienti che ne abbiano la necessità i propri telefoni portatili; il cliente può rivolgersi alla segreteria o ad un infermiere per usufruire del servizio. A disposizione degli utenti sono presenti macchine per l'erogazione di bevande calde e fredde.

### **12.6 CONVENZIONI SANITARIE PER VISITE ED ESAMI**

Il CML ha stipulato le seguenti convenzioni:

ANMIC

AXA

Helvetia

FASI E ASSOCIATE

MEDIC 4 ALL UNISALUTE

FIERE DI PARMA

POSTE VITA

ADAS intercral

BLUE ASSISTANCE

FEDERMANAGER

COOP FARMACEUTICA PARMENSE

C.N.A. PARMA

UNIONE PARMENSE DEGLI INDUSTRIALI

PREVIMEDICAL

Parma Family Card

PUNTO EST

FASDAC

FASCHIM

ENEL MIA

GENERALI ASSICURAZIONI

INAIL

SI SALUTE

FASI OPEN

POSTE VITA

Polizia di Stato

Guardia di Finanza

Efsa

Federazione Italiana Rugby

Comitato EPACA Coldiretti

P&G

Filippelli

UISP PARMA

A.S.D. Paradigna

ACSI Comitato Provinciale di Parma

### **13. STANDARD DI QUALITÀ IMPEGNI E PROGRAMMI**

La direzione del Centro effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione dei clienti.

La stessa assume il proprio impegno per la garanzia dell'utenza; gli indicatori sono il mezzo per oggettivare l'impegno e gli standard definiscono il livello atteso di qualità delle prestazioni. Gli impegni, gli indicatori e gli standard devono essere comprensibili, appropriati e misurabili.

#### **13.1 IMPEGNI**

- La modulistica minima: costituita dalla "presa in carico" per l'attività di fisioterapia a carico del SSN, e dai referti rilasciati dai medici in caso di visita od esame clinico. Entrambe sono formulate su moduli appositi intestati al Centro con firma leggibile e linguaggio chiaro e comprensibile; sono sempre rintracciabili e riproducibili. Le immagini fotografiche ed i tracciati degli esami specialistici, in copia unica, vengono sempre consegnati ai pazienti dietro apposizione di una firma.
- L'accesso: il Centro è aperto con orario continuato dalle 8 alle 19,30.
- I programmi di prenotazione: chiari nelle date, negli orari e nella elencazione della terapia da effettuare, disponibili e consultabili attraverso la Segreteria.
- La trasparenza dei servizi: la segreteria del Centro è a disposizione dei pazienti per fornire tutte le informazioni richieste relativamente alle tariffe applicate per i vari servizi, ai tempi di attesa ed alle modalità di esecuzione dei servizi stessi, facendo attenzione ad indicare ai pazienti tutte le opportunità, a partire da quelle per questi più vantaggiose. Nel centro sono comunque disponibili per i pazienti tutte le informazioni relative alle prestazioni a carico del SSN ed agli aventi diritto.
- La formazione del personale: la formazione continua in medicina (ECM) del personale medico e paramedico operante nel centro.

### **13.2 OBIETTIVI**

#### Il diritto all'informazione e facilitazione all'accesso alla struttura sanitaria

- Garantire all'atto dell'accesso un'accoglienza personalizzata con un colloquio e la consegna del materiale cartaceo informativo;
- Garantire l'aggiornamento annuale dei protocolli di accoglienza;
- Garantire una corretta informazione sulla legge della privacy (D.Lgs 196/2003) e s.m.; garantire un corretto trattamento dei dati personali in conformità del Regolamento UE 679/2016 – GDPR;
- Garantire la continuità dell'informazione;
- Garantire la valutazione critica dei reclami;
- Garantire lo scambio di informazione tra gli operatori;
- Informare il medico curante dell'eventuale necessità di continuità assistenziale;
- Garantire, per ogni branca specialistica e per quanto di propria competenza, il rispetto dei tempi di attesa previsti dalla regione;
- Garantire alti standard qualitativi del servizio erogato per le prestazioni specialistiche.

#### La personalizzazione e umanizzazione

- Garantire la riservatezza, la trasparenza e la chiarezza delle informazioni;
- Garantire la trasparenza;
- Garantire le procedure scritte relative al consenso informato;
- Garantire modalità e correttezza delle accoglienze;
- Garantire il rispetto del regolare scorrimento nelle prenotazioni;
- Garantire una modulistica completa e chiara, anche per la preparazione da effettuarsi prima degli esami;
- Garantire la valutazione della soddisfazione del cliente;
- Garantire il rispetto dei tempi previsti per la consegna dei referti e della documentazione sanitaria in genere;
- Garantire l'appropriatezza e la pertinenza delle prestazioni prescritte.

### Il confort e la sicurezza della struttura sanitaria

- Garantire uno spazio per le attese arredato e confortevole anche per gli eventuali accompagnatori;
- Garantire l'igiene dei locali ed un microclima adeguato in questi; □  
Garantire servizi igienici adatti anche per i portatori di handicap.

### La prevenzione

- Garantire la salute del personale mediante la effettuazione delle valutazioni dei rischi ai sensi del D.Lgs. 81/08;
- Garantire la predisposizione del programma degli interventi migliorativi da attuare;
- Garantire l'osservazione del piano di prevenzione e controllo delle infezioni;
- Garantire la sicurezza degli utenti all'interno della struttura;
- Garantire l'osservanza delle procedure in caso di emergenza.

## **14. STANDARD DI PRODOTTO**

Di seguito sono riportati gli standard di prodotto per i servizi erogati dal Centro Maria Luigia:

### **14.1 CURE FISIOTERAPICHE**

| <b>INDICATORE</b>                                   | <b>FORMULA INDICATORE</b>  | <b>STANDARD</b>                |
|---|--|--------------------------------|
| Miglioramento percepito dai clienti                 | Risultato del questionario per i pz (cure fisioterapiche)                | Risposta "si" > 90%            |
| Soddisfazione dei pz sul rapporto coi terapisti     | Risultato del questionario per i pz (cure fisioterapiche)                | Risposta "si" > 90%            |
| Soddisfazione dei pz sul rapporto con la segreteria | Risultato del questionario per i pz (cure fisioterapiche)                | Risposta "si" > 90%            |
| Efficacia delle cure                                | Dolore percepito dal paziente (Valutazione analogica /visiva del dolore) | Miglioramento nel 90% dei casi |
| Acquisizione dei crediti ECM previsti annualmente   | Rilevazione crediti ECM conseguiti / crediti ECM previsti                | Raggiungimento dell'80%        |

## **14.2 VISITE SPECIALISTICHE ED ESAMI STRUMENTALI.**

| INDICATORE  | FORMULA INDICATORE  | STANDARD   |
|---|---|--|
| Soddisfazione percepita dai clienti                 | Risultato del questionario per i pz (visite specialistiche) | Risposta "si" > 90%  |
| Soddisfazione dei pz sul rapporto coi medici        | Risultato del questionario per i pz (visite specialistiche) | Risposta "si" > 90%  |
| Soddisfazione dei pz sul rapporto con la segreteria | Risultato del questionario per i pz (visite specialistiche) | Risposta "si" > 90%  |
| Tempi di attesa per prenotazione                    | Rilevazione tempi di attesa                                 | 7 gg per urgenze differite<br>15 gg (visite) e 30 gg (esami) per la libera professione<br>(per le prenotazioni CUP si fa riferimento alle liste CUP) |
| Acquisizione dei crediti ECM previsti annualmente   | Rilevazione crediti ECM conseguiti / crediti ECM previsti   | Raggiungimento dell'80%  |

## **14.3 PUNTO PRELIEVI**

| INDICATORE                      | FORMULA INDICATORE  | STANDARD   |
|---------------------------------|---|--|
| Tempi di attesa per la risposta | Giorni intercorsi tra l'effettuazione degli esami e la disponibilità delle risposte | Max 1 settimana per esami std e max 2 sett per gli esami anatomopatologici |

## **14.4 CHIRURGIA AMBULATORIALE**

| INDICATORE                | FORMULA INDICATORE                               | STANDARD |
|---------------------------|--|----------|
| N° di pazienti ri-operati | Numero di pazienti ri-operati su totale pazienti | < 1 %    |

## **15. APPENDICE**

### **15.1 DIRITTI DELL'UTENTE :**

- Diritto al rispetto della dignità
- Diritto alla riservatezza secondo le vigenti norme di legge,
- Diritto all'individuazione dell'operatore tramite il tesserino di riconoscimento,
- Diritto ad essere ascoltato nelle forme e nei modi più idonei alla situazione ed al caso individuale, con rispetto, gentilezza e competenza
- Diritto all'informazione tempestiva, corretta, costante, chiara, semplice, comprensibile ed adeguata alla tipologia ed alla cultura dell'utenza, mirata, aggiornata, facilmente accessibile
- Diritto a conoscere le modalità e le finalità della prestazione sanitaria, ad essere rassicurato sul proprio caso, ad esprimere il proprio consenso e ricevere una prestazione efficace ed appropriata
- Diritto al reclamo, a formulare proposte e suggerimenti in forma sia scritta che verbale
- Diritto alla trasparenza
- Diritto ad essere assistito da personale adeguatamente preparato
- Diritto ad essere curato con tempestività, attenzione e rispetto anche delle proprie convinzioni filosofiche e religiose,
- Diritto alla salvaguardia della propria intimità e riservatezza durante le pratiche mediche,
- Diritto di richiedere le prestazioni sanitarie nei tempi e nei modi previsti, In particolare, i diritti degli utenti si possono così riassumere:

### **Diritto all'informazione ed al consenso**

L'utente ha il diritto di ricevere un'informazione riservata, rispettosa, comprensibile e puntuale sugli atti diagnostici e terapeutici, sui rischi connessi agli stessi, sugli effetti secondari e le controindicazioni e sulla possibilità di trattamenti alternativi anche se effettuabili presso strutture sanitarie diverse, infine sui ritardi o variazioni del programma clinico previsto.

L'utente viene messo a conoscenza in modo dettagliato del costo dei trattamenti e delle prestazioni proposti e delle modalità di pagamento. Ha diritto di ricevere tutte le informazioni al fine di poter esprimere un consenso effettivamente informato.

Il cliente può interrompere le terapie in atto manifestandone la volontà in forma scritta.

Il cliente ha diritto di essere ascoltato dal personale per ogni sua necessità sanitaria e al termine della cura anche di essere istruito sul modo migliore di prevenire eventuali problemi e di condurre la convalescenza.

### **Diritto alla privacy**

Il diritto alla riservatezza si osserva nel raccogliere, con la massima discrezione possibile, le notizie sulla persona indispensabili per avere informazioni cliniche necessarie alla terapia, alla visita od all'esame strumentale, e nell'effettuare gli interventi diagnostico terapeutici nel rispetto della sua personalità.

Il diritto alla riservatezza comporta, da parte di tutti gli operatori, il dovere del segreto professionale o d'ufficio. Informazioni sullo stato di salute e sull'andamento delle cure praticate verranno date solo al paziente; ai suoi famigliari o agli aventi diritto.

### **Diritti dei minori**

Il minore d'età, durante le cure e le prestazioni, ha il diritto di essere assistito da un genitore o persona da questi delegata cui il bambino sia legato dal punto di vista affettivo.

## **15.2 DOVERI DELL'UTENTE II**

cliente:

- Ha il dovere, quando accede ad una struttura sanitaria di mantenere un comportamento responsabile, rispettoso dei diritti degli altri pazienti e del personale sanitario preposto
- Ha il dovere di rispettare gli ambienti, le attrezzature, e gli arredi della struttura
- Ha il dovere di osservare gli orari e i turni convenuti
- Ha il dovere di presentarsi in segreteria il giorno di effettuazione delle terapie
- Ha il dovere, qualora intenda rinunciare a prestazioni programmate, di avvisare con almeno 24 ore di anticipo in modo da poter essere riprenotato e consentire la prenotazione al suo posto di una urgenza differita o di un paziente in lista di attesa per urgenza programmabile
- Ha il dovere di pagare il ticket se non ha disdetto la prestazione con almeno 24 ore di anticipo
- Ha il dovere di rispettare il divieto di fumare negli ambienti della struttura
- Ha il dovere di rispettare le indicazioni relative alla sicurezza in qualunque modo siano espressi
- Ha il dovere di pagare il ticket, se dovuto per la prestazione convenzionata, o per intero la tariffa se trattasi di prestazione privata o non a carico del S.S.N.

- Ha il dovere di assumere informazioni nei tempi e nelle sedi opportune, anche se è suo diritto ricevere una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria.
- Ha il dovere di non accedere autonomamente ai locali adibiti alla terapia e di attendere in sala di aspetto la chiamata dell'operatore.

|              | <b>RESPONSABILE</b> | <b>FIRMA</b> |
|--------------|---------------------|--------------|
| REDAZIONE    | RGQ                 |              |
| VERIFICA     | DS                  |              |
| APPROVAZIONE | AMM                 |              |