

ECOMEDICA[®]

CENTRO DIAGNOSTICO POLISPECIALISTICO

Carta dei Servizi 2021

Rev.2

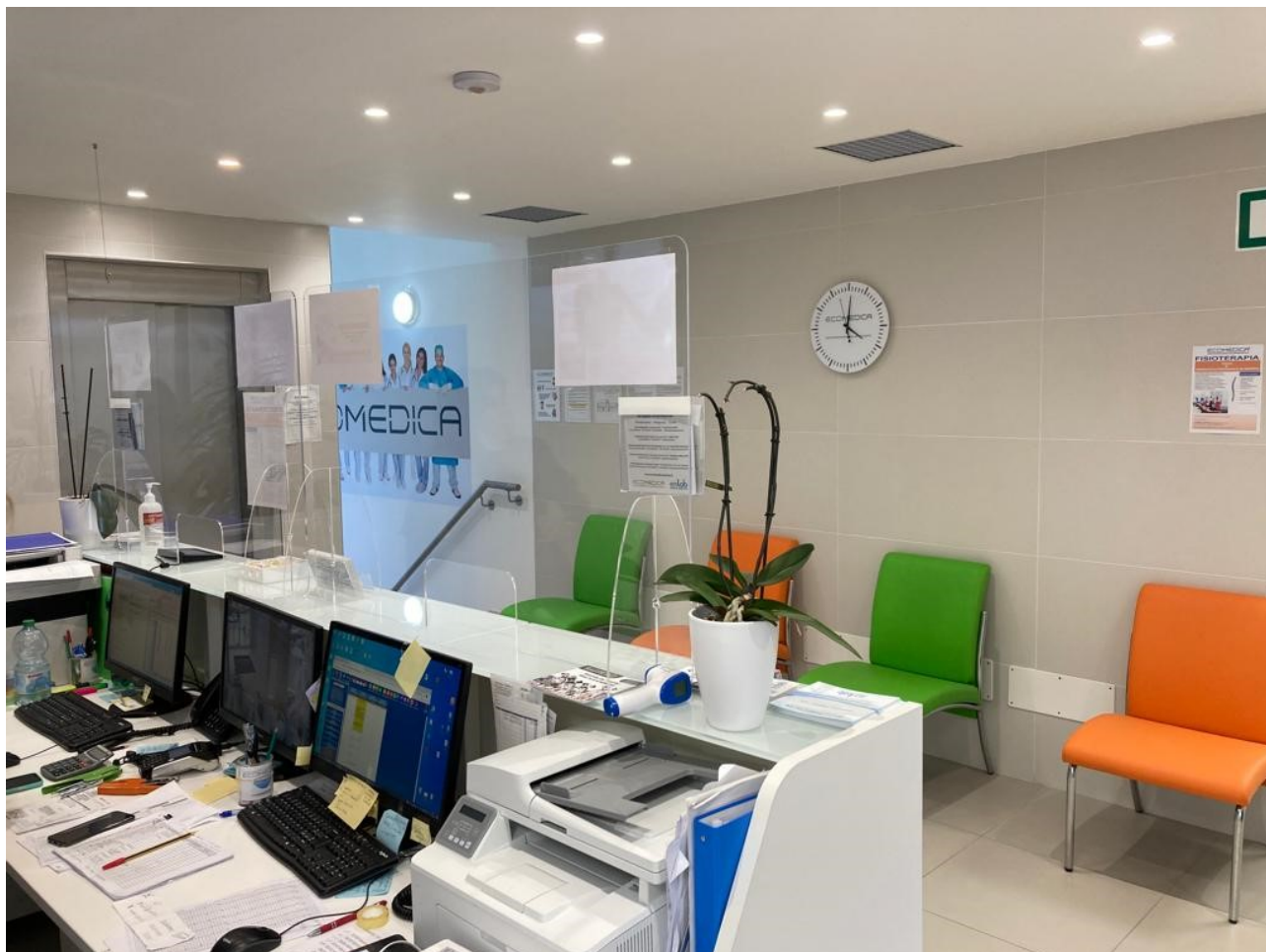


"Ecomedica" è un marchio di CMR Aranova S.r.l.
Via Michele Rosi, 236 (loc. Aranova) 00054 Fiumicino (RM)
06.99336261
342.6103421
aranova@ecomedicaonline.it

ECOMEDICA®

CENTRO DIAGNOSTICO POLISPECIALISTICO

Il presente documento è stato redatto con la collaborazione del Responsabile della Struttura, dell'Amministratore Unico, del personale operante nella Struttura, con l'apporto del Tribunale del Diritto del Malato, ed anche grazie alla preziosa collaborazione di Parenti e Pazienti che, attraverso i loro suggerimenti, risultano essere indispensabili per il continuo miglioramento del Poliambulatorio.



Gentile Utente, qui di seguito abbiamo il piacere di presentarLe la nostra “Carta dei Servizi”, uno strumento che ci consente di condividere e migliorare la qualità dei servizi offerti, studiato e finalizzato alla tutela dei diritti dei cittadini nell’ambito del Servizio erogato. Il Poliambulatorio Ecomedica a tal proposito vuole creare un rapporto di dialogo e collaborazione sempre più stretto con l’utente, con l’intento di migliorare la qualità dei Servizi offerti, rendendoli non solo più efficienti e tempestivi, ma soprattutto più capaci di rispondere alle diverse esigenze di quanti ne usufruiscono. Il nostro obiettivo, infatti, è quello di offrire una qualificata assistenza, attraverso la competenza, la professionalità e l’umanità di tutti coloro che, a vario titolo, operano nella nostra struttura. La presente Carta dei Servizi è dunque destinata ai pazienti, ai loro accompagnatori ma anche a tutta la popolazione, allo scopo di informarli sia delle prestazioni offerte ma anche dei principi con cui operiamo per migliorare il benessere fisico e psicologico. La Carta è stata predisposta secondo quanto stabilito dal DCA (Decreto Commissario ad Acta) U00311 del 06/10/2014 della Regione Lazio.

Emergenza Covid -19: Preveniamo insieme i contagi

In questo periodo di emergenza è fondamentale che tutti siano parte attiva nella prevenzione dei contagi. Per fare ciò è necessario recepire, conoscere e applicare le regole di comportamento stabilite dagli organi competenti sulle evidenze scientifiche relative alla pandemia da Sars Cov – 2.

La nostra struttura ha recepito queste regole, dotandosi di alcune misure di prevenzione e controllo che riassumiamo in questa carta servizi. Il personale è formato per l'attuazione delle misure e vigila costantemente che vengano osservate da tutti i frequentatori della struttura, per il bene e la salute di tutti. Oltre ai cartelli di avvertenza che sono sparsi in tutta la struttura e che servono a rammentare dette misure, il nostro personale è a vostra disposizione per qualsiasi ulteriore chiarimento in merito.

5 COSE DA SAPERE

1. Cosa è il COVID-19?

- COVID sta per COrona Vlrus Disease, malattia da coronavirus del 2019.

Si tratta di un virus fino ad oggi non identificato che appartiene alla famiglia dei coronavirus già diffusi

negli animali e negli uomini.

2. Quali sono i sintomi del COVID-19?

- Nella maggior parte dei casi si tratta di sintomi influenzali: naso che cola, mal di gola e febbre. Tuttavia può essere più grave per alcuni e portare alla polmonite o a difficoltà respiratorie.

3. Come si diffonde il COVID-19?

- Come le normali influenze, il COVID-19 si diffonde attraverso contatti ravvicinati. Ad esempio, se qualcuno tossisce o starnutisce, le piccole gocce contenenti il virus possono contagiare le persone vicine.

4. Quali sono le persone a rischio?

- Le persone anziane e quelle con patologie, come il diabete e malattie cardiovascolari, sono più a rischio di sviluppare una forma più grave di malattia.

5. Come si cura il COVID-19?

- Al momento i pazienti sintomatici ed infetti, possono essere trattati, nei reparti specifici del SSN autorizzati alle cure Covid-19.

5 COSE DA FARE

1. Lavati spesso le mani

- ❖ Lavati spesso le mani con acqua e sapone e, se non sono visibilmente sporche, usa pure il gel alcolico: ciò rimuoverà il virus dalle tue mani.

2. Quando tossisci o starnutisci copri naso e bocca con l'interno del gomito o con un fazzoletto – non con le mani

- ❖ Non lasciare in giro il fazzoletto sporco e cerca di lavarti le mani anche con il gel alcolico.
In questo modo proteggerai te stesso e gli altri da tutti i virus rilasciati quando si tossisce e si starnutisce.

3. Se nelle vicinanze c'è una persona che starnutisce o tossisce tieni se possibile una distanza di circa un metro

- ❖ Il COVID-19 si diffonde come l'influenza attraverso il contatto fra le persone.
È consigliabile ridurre per quanto possibile le visite ai parenti e conoscenti ammalati.

4. Se le tue mani non sono pulite è buona norma evitare di toccarti occhi, naso e bocca

- ❖ Può capitarti di toccare superfici sporche e rischiare di portare così agli occhi al naso e alla bocca virus e batteri in generale; evita quindi di toccarti occhi, naso e bocca se prima non hai lavato le mani, anche solo con il gel alcolico.

5. Nel rispetto degli altri, se hai febbre, tosse e soprattutto se respiri male, avverti subito un operatore sanitario.

PRECAUZIONI GENERALI

Misure valide per tutti i cittadini:

- 1) Evitare contatti ravvicinati con soggetti affetti da infezioni respiratorie acute;
- 2) Lavarsi frequentemente le mani, specie dopo contatto diretto con persone malate o l'ambiente in cui si trovano;
- 3) Adottare mascherina preferibilmente a copertura di naso e bocca in ambienti chiusi e frequentati da altre persone al di fuori della propria abitazione.
- 4) In ogni attività sociale esterna mantenere la distanza di sicurezza di almeno un metro da ogni altra persona;

- 5) In caso di infezione respiratoria acuta mettere in pratica l'etichetta respiratoria, indossare la mascherina e chiedere assistenza medica in presenza di distress respiratorio.

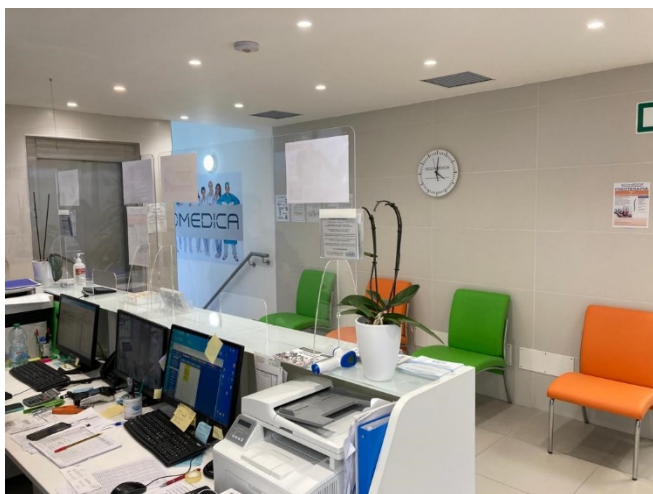
APPLICAZIONE DELL'ETICHETTA RESPIRATORIA



- ✚ Coprirsi bocca e naso durante gli starnuti o la tosse utilizzando fazzolettini di carta o, in mancanza d'altro, la manica del proprio vestito;
- ✚ Eliminare il fazzolettino di carta nel più vicino raccoglitore di rifiuti;
- ✚ Praticare l'igiene delle mani subito dopo (con lavaggio o utilizzo di soluzione idroalcolica).

ACCESSO ALLA STRUTTURA

Al momento dell'arrivo il nostro personale effettuerà i seguenti controlli:



- ✚ Controllo della temperatura dell'utente/visitatore (in caso di temperatura superiore ai 37,5 C° la persona non potrà accedere)
- ✚ Controllo del Green Pass

L'utente/visitatore dovrà accedere alla struttura con mascherina indossata correttamente a coprire naso e bocca.

Al momento dell'accesso l'utente/visitatore dovrà disinfettarsi le mani con l'apposito gel disinfettante messo a disposizione con le modalità illustrate sul cartello prospiciente il dispenser

Durante tutta la permanenza nella struttura tutti dovranno indossare la mascherina facciale e mantenere (ove possibile) il distanziamento di 1 metro dalle altre persone

SANIFICAZIONE AMBIENTALE

La pulizia e l'utilizzo delle corrette misure di igiene degli ambienti costruiti rappresentano un punto cardine nella prevenzione della diffusione di SARS-CoV-2. Gli ultimi studi mostrano quanto la contaminazione ambientale sia rilevante e quanto questa possa essere potenzialmente centrale nella diffusione virale, sottolineando il ruolo fondamentale ed equivalente delle precauzioni da contatto rispetto ai dispositivi di protezione delle vie aeree. Si riporta l'evidenza riguardante la contaminazione virale dell'ambiente costruito e l'efficacia che hanno i disinfettanti sulle superfici contaminate in modo tale da poter essere guida nella scelta dei corretti presidi sia in ambito sanitario che assistenziale. Infine, si riportano le regole da seguire per la pulizia delle stanze che hanno ospitato un paziente. La trasmissione di SARS-CoV-2 avviene principalmente con due modalità: attraverso grandi particelle respiratorie (droplet > 5 µm) e per contatto, diretto o indiretto. Sono state proposte anche altre vie di trasmissione, come la trasmissione aerea tramite aerosol (particelle < 5 µm) e una trasmissione legata alla eliminazione fecale che tuttavia non sono state ancora del tutto chiarite (2, 3). In particolare, per quanto riguarda la contaminazione ambientale, potenziale modalità di contagio indiretta, l'evidenza emersa da precedenti studi sui coronavirus mostra che questo particolare gruppo è più stabile nell'ambiente degli altri virus con envelope). È quindi necessario porre in atto tutte le misure essenziali a limitare la trasmissione ambientale del virus e adottare tutte le precauzioni da contatto necessarie compresa la sanificazione delle superfici. Il Poliambulatorio Ecomedica adotta le indicazioni derivate dalla raccomandazione dell'Istituto Superiore di Sanità per i prodotti chimici efficaci per eliminare dalle superfici, dagli arredi e dalle strumentazioni utilizzate, anche i virus con involucro (coronavirus). È stato disposto l'utilizzo di composti contenenti cloro attivo allo 0'1 % per tutte le superfici lavabili e non soggette a deterioramento per uso del prodotto; per tutte le altre superfici è previsto utilizzo di alcool al 70% di volume. La comune candeggina è ritenuta efficace per il rapporto costo-beneficio a condizione della opportuna diluizione per condizionarne il contenuto di cloro fino allo 0,1% In caso di particolari problematiche di salute dei residenti sono previsti prodotti chimici adeguati ma altrettanto efficaci.



INDICE

1. Cos'è la Carta dei Servizi
2. Sede
3. Il nostro credo
4. Tutela del paziente, Legge sulla Privacy
5. Sistema Gestione Qualità
6. Organico
7. Prenotazione delle prestazioni
8. Accettazione
9. Elenco prestazioni
10. Dimissioni e Richiesta della Cartella Clinica
11. Informazioni Utili e Contatti
12. Carta dei diritti del malato



1. Cos'è la carta dei servizi

Il ruolo attivo dei pazienti nella definizione delle procedure cliniche ed assistenziali favorisce una maggiore attenzione alla prevenzione dei rischi e rafforza il rapporto di fiducia tra il cittadino e il sistema sanitario.

In questa ottica, assume particolare rilievo, proprio la Carta dei Servizi Sanitari, che rappresenta il patto tra le strutture del SSN e i cittadini, secondo i seguenti principi informativi:

- ❖ imparzialità nell'erogazione delle prestazioni e uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi;
- ❖ piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;
- ❖ definizione di standard e assunzione di impegni da parte dell'Amministrazione locale rispetto alla promozione della qualità del servizio e alla determinazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa;
- ❖ organizzazione di modalità strutturate per la tutela dei diritti dei cittadini;

ECOMEDICA®

CENTRO DIAGNOSTICO POLISPECIALISTICO

- ❖ ascolto delle opinioni e dei giudizi, sulla qualità del servizio, espressi dai cittadini direttamente o tramite le Associazioni che li rappresentano attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento.



2. SEDE

La struttura della “Ecomedica Aranova” (CMR ARANOVA S.r.l.) è parte di un gruppo di strutture sanitarie dislocate nel territorio regionale del Lazio e si trova ad Aranova nel Comune di Fiumicino in Via Michele Rosi, 236.

La sede occupa l'intero primo piano di una struttura autonoma adibita a solo strutture sanitarie, infatti il piano terra è occupato da un ambulatorio odontoiatrico, un laboratorio di analisi (che fa parte del gruppo) ed una sanitaria. La struttura dispone di un parcheggio privato ad uso dei pazienti e il piano primo è collegato al piano terra da una scala e un ascensore.

La struttura è stata progettata e realizzata per l'accessibilità per le persone su sedia a ruote e si compone di:

- Sala attesa con bancone di accettazione e informazioni
- Reparto diagnostica per immagini e radiologia
- N° 5 sale visite

- Reparto di recupero e riabilitazione funzionale con n° 5 box per fisiokinesiterapia e una palestra per attività dinamiche dotata di spogliatoi e servizio igienico
- Servizi igienici separati per il personale e i pazienti, di cui uno accessibile per persone su sedia a ruote
- Spogliatoi per il personale
- Spazi tecnici

Tutti gli ambienti sono dotati di finestra e di impianto di condizionamento, per un elevato confort termico degli occupanti.

La struttura è collegata con il Trasporto Pubblico Locale

Locale Linea 15 andata (lun-ven) - Percorso: Palidoro – Aranova - Fermate:

Borgo di Palidoro – Via Aurelia Cimitero di Palidoro (**) – Via del sole fronte Parco della Meridiana (***) – Via del sole, 4 (***) – Via San Carlo a Palidoro, Poliambulatorio – Via Aurelia, altezza Stazione di Palidoro – Via Aurelia, altezza Semafori – Via Aurelia, Aranova – Via Michele Rosi, Scuola – Via Michele Rosi, altezza Distributore – Via Michele Rosi, 160 – Via Michele Rosi, 164 – Via Michele Rosi, 186 – **Via Michele Rosi Ufficio Postale** -Via Italo Raulich, 7 -Via Italo Raulich, 59 – Via Italo Raulich, 83- Via Tempio Pausania
Orari di partenza: 07:30 – 08:15 – 09:00 – 10:05 – 10:50 – 12:10 – 13:10 – 14:00 – 15:45 – 16:47 – 17:50 – 18:40 – 19:30

Locale Linea 15 di ritorno (lun-ven) - Percorso: Parte da Via Tempio Pausania Arriva a Borgo di Palidoro

Fermate: Via Tempio Pausania – Via Italo Raulich, 83 – Via Italo Raulich, 59 – Via Italo Raulich, 7 – **Via Michele Rosi Ufficio Postale** – Via Michele Rosi, 186 – Via Michele Rosi, 164 – Via Michele Rosi, 160 – Via Michele Rosi altezza Distributore – Via Michele Rosi, Scuola – Via Ferdinando Beri altezza Via Crescini – Via Aurelia, altezza Semafori – Via Aurelia, Via di Granaretto – Via Aurelia, altezza Borgo di Palidoro – Via Aurelia Cimitero di Palidoro (***) – Via del sole fronte Parco della Meridiana (***) – Via del sole, 4 (***) – Borgo di Palidoro
Orari di partenza: 07:52 – 08:38 – 09:25 – 10:30 – 11:30 – 12:50 – 13:35 – 14:25 – 16:10 – 17:26 – 18:15 – 19:05 – 19:55

Inoltre è possibile arrivare da Roma Stazione San Pietro con il treno (durata 17 Minuti- partenza ogni ora) fino alla stazione di Maccarese e proseguendo con la linea Bus n° 8 da Maccarese a Via Michele Rosi (durata 10 minuti partenza ogni 30 minuti)

3. Il nostro credo

Nell'erogazione dei vari servizi il Poliambulatorio "Ecomedica Aranova", si ispira ai seguenti principi:

- Eguaglianza dei diritti degli Utenti;
- Imparzialità e continuità nell'erogazione dell'assistenza;
- Partecipazione, attraverso la collaborazione e il recepimento dei suggerimenti circa il miglioramento dei Servizi, con garanzia di accesso alle informazioni che riguardano l'utente.

Il nostro lavoro ha come obiettivo e punto focale la cura e l'aiuto al paziente.

Crediamo nella formazione del personale per migliorare e qualificare l'assistenza e nel ritenere tutti gli operatori elementi fondamentali che consentono con il loro consapevole impegno una crescita del servizio offerto.

Il nostro credo è assistere il Paziente con disponibilità e prontezza e di prestare le cure con competenza. Questi principi sono condivisi dai medici, dagli infermieri, dai fisioterapisti, dagli impiegati e da tutti gli operatori dislocati nei vari Servizi presenti nella struttura.

Ci auguriamo che questa Carta dei Servizi, insieme alla collaborazione di Utenti e di collaboratori Socio Sanitari, possa divenire uno strumento concreto per un costante miglioramento delle prestazioni mediche, sanitarie e riabilitative.

Crediamo fortemente nella prevenzione, per questo, vengono sviluppati progetti di screening.

Lavoriamo per obiettivi e progettiamo ogni percorso riabilitativo al fine di assistere i pazienti fino al massimo recupero possibile.



Ci rendiamo disponibili ad accogliere tutti i suggerimenti, le critiche e proposte; per questo, ad ogni paziente viene sottoposto un questionario di gradimento dei servizi medici che potrete trovare in sala di attesa. Il questionario è anonimo, ma il nostro direttore sanitario è disponibile tutti i Lunedì dalle 11:00 alle 18:00 per colloqui con i pazienti.

La Tutela del Paziente nella struttura è garantita dai principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994 e dalla Carta Internazionale dei Diritti del Malato, che prevedono il rispetto

della dignità delle persone, dell'imparzialità, della continuità dei servizi, fatta eccezione per le astensioni previste dalla legge.

È garantita inoltre all'utente la libera scelta delle strutture sanitarie a cui desidera accedere.

Il nostro credo si basa su un vero e proprio patto di salute con il paziente.

4. Tutela del paziente, Legge sulla Privacy

La "Ecomedica Aranova" marchio della CMR Aranova S.r.l., Titolare del trattamento dei dati, ha applicato tutte le misure previste dal D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 così come modificato dal Reg. UE 679 del 2016 (GDPR) ed in particolare quelle disciplinate nel Documento Programmatico sulla Sicurezza. Il D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 prevede, l'adozione di una serie di misure minime di sicurezza per la protezione dei dati personali trattati. La CMR Aranova S.r.l. ha redatto ed aggiorna annualmente, un Documento di Valutazione di Impatto per la Protezione Dati (DPIA) in cui sono definite tutte le procedure di protezione dei dati con particolare attenzione alla gestione dei dati sanitari, al fine di fornire ai propri utenti un elevato livello di sicurezza ed un trattamento corretto degli stessi.

In sala di attesa è esposta l’informativa ai pazienti di come vengono trattati i dati e quali sono i diritti dell’utente in merito alla protezione delle informazioni che li riguardano.

Una volta letta e compresa l’informativa, a tutti i pazienti viene chiesto un consenso ad effettuare i trattamenti dei dati necessari ad erogare i servizi e le prestazioni mediche e sanitarie.

5. Sistema Gestione Qualità

La “Ecomedica Aranova” si è dotata di un sistema di gestione per perseguire e garantire processi di qualità ed elevata soddisfazione dei pazienti.

Il sistema si compone di procedure e protocolli che regolano tutte le attività della struttura, sia quelle gestionali (Gestione risorse umane – Direzione della struttura – Gestione della strumentazione – Gestione dei dati e delle informazioni) sia quelle di erogazione del servizio, dal momento delle prenotazioni alla progettazione del percorso riabilitativo, alle prestazioni mediche e riabilitative, fino al termine delle prestazioni ma anche al Follow Up dopo la fine del percorso.

Il sistema si basa sulla definizione di obiettivi da raggiungere per ogni attività svolta e definiti nella seguente tabella:



PROCESSO	OBIETTIVO	FORMULA	METODO RACCOLTA FONTE DEL DATO
Nella struttura vengono eseguite verifiche sulla soddisfazione dell’utente	Attuazione di rilevazioni al momento della dimissione e relativa comunicazione dei dati elaborati	Questionari distribuiti a tutti gli utenti	Somministrazione del questionario
Le verifiche sulla soddisfazione dell’utente forniscono rilevazioni positive	Percentuale di risposte con giudizio globale di Soddisfatto o Molto Soddisfatto $\geq 85\%$	Elaborazione statistica dei questionari distribuiti a tutti gli utenti	Somministrazione del questionario ed elaborazione statistica
La struttura si impegna a rispondere per iscritto ai	Monitoraggio trimestrale delle	Numero dei reclami ai quali la struttura ha	Registrazione dei reclami su apposito quadro

reclami presentati dall'utente entro 30 giorni dal ricevimento	segnalazioni, finalizzato alla individuazione di azioni di miglioramento	risposto entro 30 giorni dal ricevimento/numero totale dei reclami ricevuti	riassuntivo ed elaborazione degli stessi
La struttura esegue periodicamente per ogni servizio la rilevazione dei tempi di attesa necessari ad ottenere le prestazioni richieste	Percentuale di servizi monitorati 100%	N° richieste monitorate mensilmente	Report riepilogativi
La struttura ha studiato uno specifico consenso informato e lo ha reso applicabile in tutti servizi interessati	Percentuale garantita 100%	Percentuale di servizi in cui si applica il consenso informato	Report periodici
Presso la struttura è disponibile uno sportello per i pagamenti delle prestazioni sanitarie dalle ore 9.00 alle ore 18.00	Percentuale garantita al 100%	Percentuale di utenza servita	Verifiche ispettive interne
La struttura attua un sistema di dimissioni protette che garantisce agli Utenti non autosufficienti la continuità assistenziale dopo la dimissione	Percentuale garantita 95%	Numero richieste evase dal Direttore tecnico/numero richieste presentate dagli Utenti	Report a cura del Direttore Tecnico
Per ogni paziente sottoposto a terapia riabilitativa viene redatto un progetto di riabilitazione	Percentuale garantita al 100%	Redazione Modello PDP	Verifica dei risultati di riabilitazione in fasi prestabilite. Riunioni di Equipe
Per ogni paziente sottoposto a terapia riabilitativa viene redatto un esame obiettivo e utilizzate scale validate	Percentuale garantita al 100%	Redazione Modello PDP	Riunioni di Equipe
Miglioramento continuo	Trattamento e soluzioni dei problemi rilevati a livello aziendale	N° azioni correttive chiuse con verifica dell'efficacia della soluzione/N° azioni correttive effettuate	Modulo di azione Correttiva Registro delle non Conformità

6. Organico

Nella "Ecomedica Aranova" di Aranova operano stabilmente i seguenti professionisti che sono a Vostra disposizione

Medici

Nominativo	Ruolo	Presenza
Dott. Nicola Di Leo	Direttore Sanitario e Direttore Tecnico Diagnostica per Immagini	Dal Lunedì al Venerdì Dalle 10:00 alle 19:00
Dott.ssa Vesna Mandic	Direttore Tecnico Presidio di Recupero e	Dal Lunedì al Venerdì

	riabilitazione	Dalle 10:00 alle 19:00
Dott.ssa Maria Domenica Guarino	Resp. Branca Allergologia e Immunologia Clinica N.O.	Martedì e Giovedì su appuntamento
Dott. Lorenzo Di Giulio	Resp. Branca Chirurgia Vascolare Endovascolare	Lunedì e Mercoledì su appuntamento
Dott. Benito Valentino	Resp. Branca di Reumatologia	Mercoledì e Venerdì su appuntamento
Dott. Giorgio Alberto Ortali	Resp. Branca Medicina Interna	Martedì e Giovedì su appuntamento
Dott. Giovanni Maria Ticca	Res. Branca Dermatologia e Venerologia	Lunedì e Mercoledì su appuntamento
Dott. Marco Cagnoni	Resp. Branca di Gastroenterologia ed Endoscopia	Mercoledì e Venerdì su appuntamento
Dott.ssa Francesca Davato	Resp. Branca di Endocrinologia e Malattie del Ricambio	Martedì e Giovedì su appuntamento
Dott. Cristiano Di Nota	Resp. Branca Otorinolaringoiatria	Lunedì e Mercoledì su appuntamento
Dott. Giovanni Minardi	Resp. Branca di Medicina dello Sport Resp. Branca Cardiologia	Mercoledì e Venerdì su appuntamento
Dott. Dante Stocchi	Resp. Branca Oftalmologia	Martedì e Giovedì su appuntamento
Dott.ssa Paola Tariciotti	Resp. Branca Urologia	Lunedì e Mercoledì su appuntamento
Dott. Antonio Nardone	Resp. Branca Neurochirurgia	Mercoledì e Venerdì su appuntamento
Dott. Francesco Lucianò	Resp. Branca Ginecologia e Ostetricia	Martedì e Giovedì su appuntamento

Fisioterapisti

- ❖ Giuliano Pierobon
- ❖ Alessia Pierobon
- ❖ Tiffany Mariani

Personale Amministrativo

- ❖ Roberto Pizzuti
- ❖ Giovanni Antonacci
- ❖ Deborah Carnevale
- ❖ Andrea Chiroban



7. Prenotazione delle prestazioni

Le prenotazioni vengono effettuate attraverso telefonata al n° 06.99336261 o direttamente, presentandosi in poliambulatorio durante l'orario di apertura per la prenotazione diretta. Gli addetti alla reception saranno in grado di soddisfare le esigenze di ciascun paziente.

E' importante riferire al personale addetto alle prenotazioni le seguenti informazioni:



- Nome Cognome
- Indirizzo
- Codice fiscale
- N° di cellulare
- Indirizzo email
- Nome del medico curante
- Patologia per la quale si richiede la prenotazione della visita

Se si prenota per un minore, il grado di parentela.

Va segnalato se si hanno particolari necessità di assistenza, perché il paziente non deambula o per altre problematiche connesse allo stato di

salute

Il giorno prima dell'appuntamento la segreteria invierà un messaggio SMS, o WhatsApp o a mezzo email per ricordare al paziente o al tutore legale (in caso di minore) l'orario dell'appuntamento e il Medico che lo riceverà.

Si prega di avvertire tempestivamente in caso di impedimento a presentarsi all'appuntamento

8. Accettazione

Accettazione Amministrativa

Al momento di accesso alla struttura per il primo appuntamento e prima di essere ricevuti dal medico per l'accettazione sanitaria, ferme restando le procedure anti Covid-19 precedentemente illustrate, il personale di reception registra i dati del paziente sul software gestionale che genera un modulo di consenso al trattamento dei dati che verrà firmato dal paziente sul tablet presente sul banco reception.

Al momento dell'accettazione il paziente deve munirsi e esporre al personale di:

- Documento di riconoscimento in corso di validità
- Tessera sanitaria valida
- Impegnativa del medico curante (se prestazione in convenzione)
- Prescrizione di uno specialista, se ne ha il possesso (per prestazioni private)

Il tempo di attesa per accedere all'accettazione sanitaria non supera i 15 minuti

Accettazione Sanitaria

All'atto della prima visita si prega di presentare la seguente documentazione se posseduta:

1. Esami radiologici
2. Analisi cliniche

3. Prescrizione compilata dal medico di famiglia o cartella clinica rilasciata dalla struttura di provenienza



Il paziente è visitato nella sala medica dal Medico Fisiatra o dall'Ortopedico, che dopo aver visionato la documentazione clinica sottopone il paziente a visita medica fisiatrica, alla valutazione del dolore (scala Barthel Index BIM) e in caso ne ravvisi l'esigenza, alla valutazione mentale/psichica (Mini Mental test). Successivamente alla visita il Medico Fisiatra compila:

- ✚ il progetto riabilitativo
- ✚ la cartella fisioterapica con l'anamnesi e l'esame obiettivo.

La documentazione compilata viene condivisa con i fisioterapisti.

Nel caso in cui si ravvisino dei dubbi sullo stato clinico del paziente il Medico si relaziona con i medici del reparto della struttura di provenienza o con il medico curante a seconda della provenienza e della diagnosi.

Il rapporto con il medico di base e con i medici del reparto di provenienza del paziente vengono mantenuti dal Medico Fisiatra durante tutto il periodo di riabilitazione, al termine delle cure e dopo le cure per il tempo necessario fino a quando non si è raggiunto l'obiettivo riabilitativo.

Nel caso in cui il Medico Fisiatra rilevi che il Cliente si trova in stato di fragilità, (stato evidenziato sia dalla compilazione del Mini Mental che dal colloquio Medico-Paziente) viene attivata una visita specialistica da parte dello specialista che collabora con la struttura, che redige un verbale dello stato emotivo del Paziente e lo consegna sia al Medico Fisiatra che al Fisioterapista incaricato per la definizione delle modalità di trattamenti interni e le eventuali prescrizioni al domicilio.

Una volta definiti gli aspetti medici, avviene la presa in carico del paziente con le seguenti modalità:

- Raccolta del consenso informato (su apposito modulo) dopo aver illustrato al paziente e ai caregivers eventualmente presenti, le pratiche fisioterapiche/riabilitative e gli eventuali rischi
- Programmato le attività sulla base dei bisogni del paziente attraverso l'analisi di fattori sociali ed economici della famiglia, lo stato fisico, psicologico, e funzionale.

9. Prestazioni

Il Presidio offre ai propri pazienti le seguenti prestazioni:

In regime di accreditamento con il Sistema Sanitario Regionale

ECOMEDICA®

CENTRO DIAGNOSTICO POLISPECIALISTICO

RECUPERO E RIABILITAZIONE MOTRICE E FUNZIONALE

- ✚ Fisiokinesiterapia
- ✚ Attività dinamiche individuali e di gruppo
- ✚ Tecarterapia
- ✚ Magnetoterapia
- ✚ Laserterapia
- ✚ Bendaggi
- ✚ Mobilizzazioni arti inferiori e superiori



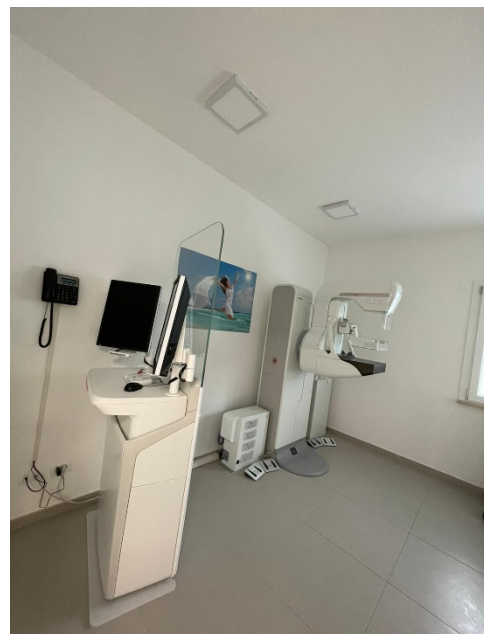
In regime privatistico:

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI:

- ❖ RX tradizionale
- ❖ Mammografia
- ❖ Ortopanoramiche
- ❖ MOC
- ❖ Ecografie

VISITE MEDICHE NELLE SEGUENTI BRANCHE:

- ✚ ALLERGOLOGIA E IMMUNOLOGIA CLINICA N.O.
- ✚ CHIRURGIA VASCOLARE ENDOVASCOLARE
- ✚ REUMATOLOGIA
- ✚ MEDICINA INTERNA
- ✚ DERMATOLOGIA E VENEROLOGIA
- ✚ GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA
- ✚ ENDOCRINOLOGIA E MALATTIE DEL RICAMBIO
- ✚ OTORINOLARINGOIATRIA
- ✚ MEDICINA DELLO SPORT
- ✚ OFTALMOLOGIA
- ✚ UROLOGIA
- ✚ NEUROCHIRURGIA
- ✚ GINECOLOGIA E OSTETRICIA



Regole per accedere alla riabilitazione

Per accedere alla riabilitazione bisogna osservare le seguenti semplici regole:

1. Curare l'igiene personale prima di recarsi in struttura
2. Vestirsi con abiti comodi (preferibilmente con una tuta da ginnastica)
3. Portarsi un asciugamano pulito
4. Portarsi un paio di scarpe pulite non utilizzate all'esterno (per le attività di palestra)

10. Dimissione e Richiesta della Cartella Clinica

Al termine del periodo di riabilitazione al paziente viene consegnato il foglio di dimissione con tutte le informazioni per il post trattamento e le informazioni per il Medico di Base o Pediatra.

Al termine del periodo di riabilitazione il paziente viene contattato dal Medico fisiatra per sottoporlo ad un colloquio teso a stabilire i progressi o gli eventuali regressi del paziente in merito al recupero funzionale previsto dal progetto riabilitativo individuale.

In caso di necessità il paziente viene richiamato a vista fisiatrica.

Per la fase post trattamenti in struttura è molto importante che il paziente sia sensibilizzato ad effettuare eventuali trattamenti domiciliari al fine di poter recuperare completamente e tornare alla vita normale.

La documentazione clinica (cartella clinica contenente copia del progetto riabilitativo, tutti gli esami diagnostici effettuati dal paziente, il foglio di dimissioni con le indicazioni post trattamento) viene consegnata al paziente entro 10 giorni dal termine del percorso riabilitativo.

La Cartella clinica è gratuita.



11. E Reclami

In caso di disservizio si può inoltrare un reclamo chiedendo il modulo predisposto alla reception o scaricandolo dal sito internet www.ecomedicaonline.it

Il modulo può essere inserito nell'apposita cassetta presente in sala di attesa della struttura o mandato via email a aranova@ecomedicaonline.it. In ogni caso ci si può rivolgere telefonicamente al Responsabile Gestione Quali Dott. Franco del Luongo al n° 328.2929292

12. Informazioni Utili e Contatti

In questa sezione troverete tutte le informazioni di contatto della struttura:

Indirizzo: Via Michele Rosi, 236 (loc. Aranova) 00054 Fiumicino (RM)

Telefono: Centralino 06.99336261 – Cellulare per emergenze o chiamate fuori orario 342.6103421

Orario di apertura: dal Lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 19:00
Sabato dalle 9:00 alle 13:00

Email: aranova@ecomedicaonline.it

Sito Web: <https://www.ecomedicaonline.it>

13. Carta Europea dei diritti del malato

Salute

- **DIRITTO AL TEMPO**

Ogni cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo al pari di quello della burocrazia e degli operatori sanitari.

- **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione sanitaria di cui necessita nonché ad entrare in possesso degli atti necessari a certificare in modo completo la sua condizione di salute.

- **DIRITTO ALLA SICUREZZA**

Chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione e ha altresì diritto a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.

- **DIRITTO ALLA PROTEZIONE**

Il servizio sanitario ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni essere umano 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 cittadino ha diritto ad avere dal Servizio sanitario la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio, a prescindere dal soggetto erogatore, e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini delle norme, della discrezionalità nella interpretazione delle leggi e delle circolari, di differenze di trattamento a seconda della collocazione geografica.

- **DIRITTO ALLA FIDUCIA**

Ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia e non come un possibile evasore o un presunto bugiardo.

- **DIRITTO ALLA QUALITÀ**

Ogni cittadino ha diritto di trovare nei servizi sanitari operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire e migliorare comunque il suo stato di salute.

- **DIRITTO ALLA DIFFERENZA**

Ogni cittadino 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 FAMIGLIA**

Ogni famiglia che si trova ad assistere un suo componente ha diritto di ricevere dal Servizio sanitario il sostegno materiale necessario.

- **DIRITTO ALLA DECISIONE**

Il cittadino 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 DA PARTE DEI SOGGETTI NON PROFIT E ALLA PARTECIPAZIONE**

Ogni cittadino ha diritto a un servizio sanitario, sia esso erogato da soggetti pubblici che da soggetti privati, nel quale sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit e sia garantita la partecipazione degli utenti.

- **DIRITTO AL FUTURO**

ECOMEDICA®

CENTRO DIAGNOSTICO POLISPECIALISTICO

Ogni cittadino, anche se condannato dalla sua malattia, ha diritto a trascorrere l'ultimo periodo della vita

conservando la sua dignità, soffrendo il meno possibile e ricevendo attenzione e assistenza.

- **DIRITTO ALLA RIPARAZIONE DEI TORTI**

Ogni cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto subito in tempi brevi e in misura congrua.

Questa carta servizi è stata emessa in data 18/11/2021 in Rev. 2

Il Legale Rappresentante

Il Direttore Sanitario

