

Carta dei servizi

Gentile Signora, Egregio Signore,

l'**ISTITUTO FISICOTERAPICO di Torino** è una struttura medico - sanitaria polispecialistica, con particolare indirizzo verso la terapia fisica nel suo più ampio accesso ed interventi medico chirurgici ambulatoriali.

Attivo dal 1898 opera sia in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale, sia in rapporto diretto con i cittadini interessati.

Il nostro impegno è rivolto a fornire un'assistenza sanitaria di qualità che soddisfi pienamente il cliente che si rivolge alla nostra struttura, creando con lo stesso un rapporto di fiducia e collaborazione nel tempo.

Obiettivo dell'**ISTITUTO FISICOTERAPICO di Torino** è di utilizzare sempre macchinari all'avanguardia e moderne tecnologie, il tutto supportato da personale medico e paramedico con alto grado di preparazione.

L'organico dell'**ISTITUTO FISICOTERAPICO di Torino**:

a) Personale Sanitario

Tutto il personale Sanitario che opera all'interno dell'Istituto è selezionato dal Direttore Sanitario in base ai titoli di studio scrupolosamente verificati, alle conoscenze medico specifiche (corsi di aggiornamento e pubblicazioni) e all'esperienza lavorativa.

Sulla base dei dati raccolti il Direttore Sanitario accredita il personale sanitario dell'**ISTITUTO FISICOTERAPICO di Torino** ed annualmente aggiorna i dati.

b) Personale amministrativo

Il personale amministrativo è composto da n. 6 impiegate ed operatori impegnati nell'organizzazione del servizio.

Carta dei servizi

Il personale dell'**ISTITUTO FISICOTERAPICO di Torino** partecipa periodicamente a corsi di aggiornamento e formazione.

I servizi offerti in convenzione con il servizio sanitario nazionale e con sistema di gestione per la qualità certificato ISO 9001 (SAI GLOBAL – n. 763/A), sono i seguenti:

<ul style="list-style-type: none"> • DERMATOLOGIA <p>visita dermatologica crioterapia con neve carbonica crioterapia con azoto liquido -</p>	<ul style="list-style-type: none"> • FISIOTERAPIA <p>visita fisiatrice ried. disturbi motori sensitivi a minor disabilità ried. disturbi motori sensitivi a maggior disabilità elettroterapia antalgica diadinamica elettroterapia antalgica tens/interferenziale ultrasuonoterapia elettroterapia distrettuale di muscoli (elettrostimolazioni) laserterapia antalgica iniezione di sostanze terapeutiche nell'articolazione (infiltrazioni) massoterapia drenaggio linfatico bendaggio funzionale magnetoterapia rieducazione strumentale disturbi motori sensitivi (isocinetica/pedana) rieducazione disturbi comunicativi minor/maggior disabilità (sedute logopediche) mobilizzazione colonna vertebrale (chiropratica)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • CARDIOLOGIA <p>visita cardiologia elettrocardiogramma elettrocardiogramma sotto sforzo ecocardiogramma holter cardiaco holter pressorio</p>	

Carta dei servizi

I servizi offerti dall'Istituto Fisioterapico Servizi Ambulatoriali, in regime privato e non inseriti nel sistema di gestione qualità ISO 9001, sono i seguenti:

<p>CARDIOLOGIA</p> <ul style="list-style-type: none"> visita cardiologia visita cardiologica domiciliare elettrocardiogramma elettrocardiogramma sotto sforzo ecocardiogramma holter cardiaco holter pressorio 	<p>ECOGRAFIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Ecografia addome superiore, inferiore o completo Ecografia reno-vescicale Ecografia tiroidea/capo/collo Ecografia ghiandole salivari Ecografia inguinale mono/bilaterale Ecografia parti molli Ecografia muscolo-tendinea Ecografia grandi o piccole articolazioni Ecografia articolare spalla, gomito, polso, ginocchio, caviglia Ecografia muscolo-scheletrica
<p>DERMATOLOGIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Visita dermatologica Asportazioni cutanee con azoto liquido Exeresi di neoformazione con esame istologico Crioterapia con neve carbonica o con azoto liquido 	<p>FISIOTERAPIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Visita fisiatrica Visita Fisiatrica Domiciliare Tecar terapia Laserterapia infrarossi, Laserterapia ad alta potenza Ultrasuonoterapia Tens, Diadinamica, Ionoforesi, Interferenziali, Elettrostimolazione, Trazioni Onde d'urto, Interix Kinesiterapia con tecniche osteopatiche Massaggio linfodrenante Massokinesiterapia Mobilizzazione articolare Rieducazione posturale globale {RPG} Massoterapia connettivale Kinesiologia applicata Rieducazione con pedana stabilometrica e isocinetica Taping Bendaggio funzionale Massaggio riflessologico Massaggio metamorfico, Massaggio anti-stress Tocco massaggio Riabilitazione domiciliare Ginnastica in gravidanza Rieducazione del pavimento pelvico Massaggio infantile
<p>DIETOLOGIA</p> <ul style="list-style-type: none"> Visita dietologica Dieta personalizzata secondo il regime alimentare Tattamento dei disturbi alimentari tra cui grandi obesità, obesità, bulimia, anoressia Tattamento dei disturbi alimentari dovuti a malattie da mal assorbimento Diete anti-ossidanti, Diете anti - infiammatorie Prevenzione anti-aging Applicazione di armband 	

Carta dei servizi

<p>GINECOLOGIA</p> <p>Visita ginecologica Colposcopia, Esame citologico Diatermocoagulazione ginecologica Applicazione IUD PAP test Ecografia</p>	<p>LOGOPEDIA</p> <p>Visita logopedica Rieducazione dei disturbi Comunicativi per: Ritardi di sviluppo e / o disturbo specifico del linguaggio Disturbi fonologici o dell'apprendimento Dislessia, Disfonia Turbe del flusso verbale Deglutizione atipica infantile</p>
<p>MEDICINA E CHIRURGIA ESTETICA</p> <p>Visita chirurgica per: Addominoplastica, Blefaroplastica, Mastoplastica, Rinoplastica e Otoplastica Resurfacing Biostimolazione Botox, Fillers, Lifting, Lipofilling, Liposcultura 3D PRP Peeling Laser Angiologico per teleangectasie, macchie cutanee, angiomi, ecc... Laser Epilazione</p>	<p>ODONTOIATRIA</p> <p>Visita odontoiatrica Visita per interventi di chirurgia odontostomatologica Visita ortodontica, Visita gnatologica Visita odontoiatria pediatrica Medicina e chirurgia orale Trattamenti per l'igiene orale Sbiancamento professionale Terapie endodontiche, Terapie di odontoiatria conservativa Interventi di implantologia Progettazione e costruzione di protesi dentali Diagnosi e terapie parodontali Protesi antirussamento</p>
<p>ORTOPEDIA</p> <p>Visita ortopedica Diagnostica di varie patologie (artrosi, meniscopatia, sindrome del tunnel carpale, ecc...) Iniezioni endoarticolari</p>	<p>OTORINOLARINGOIATRIA</p> <p>Visita otorinolaringoiatrica Esame audiometrico Nasolaringoscopia con fibra ottica</p>
<p>PODOLOGIA</p> <p>Visita podologica Visita per piede diabetico Trattamento podologico Trattamento ortonixia Ortesi plantare Ortesi digitali in silicone Altri trattamenti [medicazioni per unghie incarnite, verruche, ulcere, ecc)</p>	<p>ALTRE VISITE SPECIALISTICHE</p> <p>Visita psicologica Visita neurochirurgica Visita di chirurgia bariatrica Visita oculistica e diagnosi delle patologie della retina Visita psicologica Visita ematologica Visita allergologica e prick test Agopuntura Test rapido Covid 19 – I502</p>

Carta dei servizi

PRINCIPI ED OBIETTIVI GENERALI

La natura privata non impedisce all'**ISTITUTO FISICOTERAPICO** di Torino, di condividere la cultura che considera la salute come un diritto costituzionale ed universale e di adeguare a questo principio l'organizzazione della propria attività accogliendo le raccomandazioni formulate dall'Organizzazione mondiale della Sanità dell'Unione Europea e da altri enti rappresentativi.

Per la redazione della Carta dei Servizi si è fatto riferimento:

- alle indicazioni dei "Diritti del Cittadino" assumendo in particolare i seguenti criteri:

- **Eguaglianza.** Le prestazioni sono erogate seguendo le regole eguali per tutti e prescindendo dall'età, dal sesso, dalla provenienza etnico-culturale, dalla lingua, dalla religione, dalle condizioni economiche e dalle opinioni politiche.
- **Imparzialità.** Nell'erogazione delle prestazioni ai cittadini, è garantito un comportamento obiettivo ed imparziale, fatta salva l'esigenza di rispondere con particolare attenzione alla domanda espressa da chi è portatore di bisogni oggettivamente e soggettivamente più rilevanti.
- **Continuità.** Le prestazioni dovute sono erogate senza interruzioni, con particolare riferimento alle attività indispensabili e non rinviabili.
- **Diritto alla scelta.** Il cittadino ha diritto di scegliere il soggetto erogatore dei servizi, nei limiti consentiti dalle vigenti disposizioni e fermo restando l'obiettivo del pieno impiego delle risorse pubbliche disponibili.
- **Partecipazione.** Al cittadino, è garantita la possibilità di intervenire sulle scelte di priorità, e sulla qualità delle prestazioni sanitarie, anche attraverso gli organismi istituzionali elettivi e le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.
- **Efficienza ed efficacia.** Il servizio deve essere organizzato e gestito in modo tale da rispettare criteri di piena produttività delle risorse professionali e strumentali assegnate, ed a raggiungere gli obiettivi di salute perseguibili, nel limite delle attuali conoscenze scientifiche e dell'effettiva disponibilità di risorse.

Carta dei servizi

- Alle indicazioni della “ Carta Europea dei diritti del malato” assumendo i seguenti criteri:
- **Diritto a misure preventive:** Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.
- **Diritto all’accesso:** Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede, i servizi sanitari devono garantire eguale accessi a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
- **Diritto all’informazione:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l’innovazione tecnologica rendono disponibili.
- **Diritto al consenso:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedure e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.
- **Diritto alla privacy e alla confidenzialità:** Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibile procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha il diritto alla protezione della sua privacy durante l’attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico chirurgici in generale.
- **Diritto al rispetto del tempo dei pazienti:** Ogni individuo ha il diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.
- **Diritto al rispetto di standard di qualità:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi,
- **Diritto alla sicurezza:** Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

Carta dei servizi

- **Diritto all'innovazione:** Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.
- **Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari:** Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.
- **Diritto a un trattamento personalizzato:** Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.
- **Diritto al reclamo:** Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.
- **Diritto al risarcimento:** Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

Carta dei servizi

LISTINI

Nei tariffari affissi nell'atrio dell'accettazione sono presenti tutte le tariffe sia private che convenzionate, ed al momento della prenotazione le operatrici possono dare tutte le indicazioni necessarie e proporre preventivi di spesa senza impegno.

CLIENTI MUTUATI ASL

- **Non esenti:**

Dai 6 ai 64 anni d'età

- nel caso di visite specialistiche e diagnostica strumentale il pagamento del ticket è dovuto fino ad un massimo di € 36,15 per ogni ricetta (sulla quale non è possibile richiedere più di otto esami);
- nel caso di trattamenti riabilitativi (fisiochinesiterapia), fermo restando il limite di importo di € 36,15, è possibile prescrivere su ciascuna ricetta un massimo di 12 sedute per ogni tipo di trattamento fino ad un massimo complessivo di 36.

- **Esenti:**

Esenti età	sotto i 6 o sopra i 65 anni e reddito inferiore a € 36.151,98 lordi annui
Patologia	- specifiche - se affetti da malattie tumorali o se in attesa di trapianto d'organo
Reddito	disoccupati iscritti al Collocamento (con esclusione di coloro che sono nell'attesa di prima occupazione), con reddito annuo non superiore a € 8.263,31 o familiari di disoccupati
Gravidanza	per prestazioni previste da specifico protocollo D.M. 10.09.98 all. B
Grandi esenti	grandi invalidi di guerra, civili e di servizio
Pensionati	- se pensionati al minimo, d'età compresa tra 60 e 65 anni, con reddito annuo non superiore a € 8.263,31 (aumentato di € 516,46 fino ad un massimo di € 11.362,05 per il coniuge ed ogni figlio a carico) - se pensionati sociali o familiari a carico di pensionati sociali

STRUTTURA

Per l'esecuzione delle prestazioni sono a disposizione:

- n. 6 Sale per le visite ambulatoriali
- n. 1 Palestra
- n. 2 Grandi locali per fisioterapia suddivisa in circa trenta box
- n. 5 Locali d'attesa

Sono inoltre a disposizione dei clienti:

- un ascensore agibile anche a pazienti diversamente abili con carrozzina (la struttura si sviluppa su cinque piani)
- un campanello per le persone diversamente abili
- distributore automatico di bevande

Carta dei servizi

INFORMAZIONE E ACCOGLIENZA

Per ogni tipo d'informazione i pazienti possono rivolgersi, nell'orario d'apertura, al personale preposto all'accettazione, personalmente e per telefono al numero **011/5627017**, con quattro linee in selezione automatica, o inviando al nostro fax **011/5627341** un quesito scritto, o via e-mail al **segreteria@fisicoterapico.it**

L'ordine d'accesso alle prestazioni è determinato dall'ordine di precedenza, per le prestazioni ad accesso immediato, o dall'orario di prenotazione.

MODALITA' D'ACCESSO E DI PRENOTAZIONE

Alcune prenotazioni possono essere fatte anche telefonicamente, nell'orario d'apertura, rivolgendosi al numero telefonico di centralino **011/5627017**.

Per le prestazioni convenzionate con le ASL i pazienti devono produrre la richiesta del medico e provvedere al pagamento del ticket direttamente ai nostri sportelli nella data di inizio della prestazione.

I pazienti riceveranno immediatamente una regolare fattura per l'importo versato.

Per le prestazioni convenzionate con le assicurazioni, l'assicurato, al momento della prenotazione esibisce il tesserino di riconoscimento e, a seconda del tipo di polizza si applicano le tariffe e le modalità concordate con le varie assicurazioni.

Per le prestazioni a pagamento individuale è necessario produrre la prescrizione medica e provvedere al pagamento della tariffa.

All'atto della prenotazione sono comunicate al paziente, tutte le informazioni relative al tipo di prestazione, al giorno ed all'ora di svolgimento, al medico esecutore.

In caso di prenotazione telefonica, le istruzioni più complesse sono trasmesse, ove possibile via fax o e-mail.

Carta dei servizi

CONSEGNA DEI REFERTI E DELLE RELAZIONI

I referti e le relazioni scritte sono consegnati, di norma, al termine della prestazione dal personale preposto al servizio.

Quando le caratteristiche della prestazione richiedono tempi più lunghi, al termine delle medesime è dichiarato il giorno in cui è possibile il ritiro del referto. A richiesta del paziente, il referto può essere consegnato a domicilio, dietro pagamento delle relative spese di domiciliazione.

FATTORI DI QUALITA'

1. ACCOGLIENZA

- All'ingresso dell'ambulatorio, è sempre presente personale in grado di fornire le necessarie informazioni sull'ubicazione dei servizi e sul funzionamento generale dell'Istituto.
- Sportello informazioni e prenotazioni all'ingresso.
- Personale facilmente identificabile, con divisa o cartellino d'identificazione.
- Struttura priva di barriere architettoniche.
- Servizi segnalati e facilmente accessibili.
- Sale d'attesa confortevoli, con posti a sedere in numero sufficiente in base all'affluenza media.
- Servizi igienici disposti su ogni piano, distinti a quelli riservati al personale. Al piano terra è presente un servizio igienico per disabili.
- Al piano sotterraneo sono presenti spogliatoi per uomini e donne separati con docce per pazienti di fisioterapia.
- Possibilità di pagamento con bancomat, contanti, assegni.
- Segnaletica per accesso ambulatori.

2. PRENOTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

- Possibilità di prenotazione sia di persona che telefonica.
- Informazione completa sulla preparazione all'esame (se necessaria), con promemoria scritto indicante ora, giorno e tariffa della prenotazione, consegnato o inviato via fax/mail se possibile. Idem per le eventuali istruzioni per la preparazione.
- Personale professionalmente preparato munito di cartellino di riconoscimento.
- Orario d'apertura del centro lunedì - venerdì delle 8.00 alle 19.00.
- Tempo massimo d'attesa allo sportello dieci minuti.
- Tempo massimo d'attesa per la comunicazione telefonica 5 minuti circa.

Carta dei servizi

- Il tempo massimo d'attesa relativo alle prestazioni delle prime visite e degli esami diagnostici, nonché la gestione delle priorità e delle liste di attesa, è assicurato tramite il CUP regionale. Il tempo di attesa per le suddette prestazioni è consultabile nella sezione dedicata del nostro sito; l'Istituto gestisce le prenotazioni di:

- | | |
|--|----------------------------------|
| Fisiochinesiterapia
(visita fisiatrica di controllo e
trattamenti fisioterapici) | Max 40 giorni – Logopedia 3 mesi |
| Dermatologia
(visita dermatologica di
controllo e trattamenti
dermatologici) | Max 60 giorni |
| Cardiologia
(visita cardiologica di
controllo) | Max 70 giorni |
| Altre visite (privato) | Max 10 giorni. |

Carta dei servizi

3. ESECUZIONE DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni ambulatoriali sono rese con il massimo rispetto delle norme deontologiche. Il comportamento del personale e l'organizzazione dei locali tutelano il diritto alla riservatezza.

L'organizzazione, degli orari e delle prestazioni, evita inutili sprechi di tempo.

Gli studi medici nei quali il paziente deve spogliarsi per la visita o l'esame sono dotati di spogliatoi o di paravento.

4. RITIRO REFERTI

- I referti possono essere ritirati durante tutto l'orario d'apertura del centro, a partire dal giorno e dall'ora indicati.
- I referti devono essere ritirati dal diretto interessato o con delega scritta.
- A richiesta i referti possono essere spediti a casa con tariffa a carico del cliente.
- Il tempo massimo di consegna del referto dall'esecuzione della prestazione è di cinque giorni.
- Copia della documentazione sanitaria: disponibile entro 5 giorni dalla richiesta stessa

5. IGIENE

- I locali e le sale sono sanitizzati giornalmente.
- Le attrezzature sono disinfettate ogni volta che ciò è necessario per prevenire danni ai clienti e al personale; negli studi tali operazioni sono effettuate direttamente dal personale infermieristico.
- I flussi di raccolta e di distribuzione garantiscono la costante separazione fra i materiali sporchi e quelli puliti.
- Locali e servizi igienici sono mantenuti costantemente in ottime condizioni di pulizia.
- I servizi igienici, dotati di tutti gli accessori necessari, sono puliti e disinfettati con due passaggi giornalmente fissi.

Carta dei servizi

6. SICUREZZA

- Le condizioni di sicurezza sono garantite dallo scrupoloso rispetto delle norme nazionali, con particolare riferimento al D.Lgs. 81/08, e regionali.
- Tutto il personale è informato in merito al contenuto dei piani di sicurezza e di evacuazione e dei relativi aggiornamenti. Appositi cartelloni segnalano chiaramente i rischi, i divieti e le vie di fuga: in ogni locale di attesa è presente un cartello informativo riportante le istruzioni essenziali del piano di evacuazione nonché l'ubicazione degli estintori in caso d'incendio
- A norma della Legge regionale 55/87, la struttura è sottoposta a verifica periodica dei requisiti di legge e del funzionamento.
- E' previsto un locale di Primo Soccorso - legge 55/87.

Standard

- | | |
|--|---|
| • Agibilità delle vie d'uscita | Costante |
| • Segnaletica di sicurezza | In tutti i locali a rischio |
| • Segnaletica delle vie di fuga | In tutti i locali |
| • Cartello riportante le istruzioni del piano d'evacuazione e il nome del responsabile della sicurezza | In tutti i locali d'attesa |
| • Accesso alla documentazione comprovante il rispetto delle norme di sicurezza | Da richiedere al responsabile della Sicurezza |
| • Luci d'emergenza | In ogni locale aperto al pubblico ed in prossimità delle uscite d'emergenza |

7. INFORMAZIONE SULLA QUALITA' TECNICA

I clienti possono accedere a tutte le informazioni utili per valutare preventivamente la competenza del personale, la qualità tecnica e la buona manutenzione delle attrezzature impiegate.

Per ciò che riguarda il personale (partecipazione a corsi d'aggiornamento riunioni di controllo e titoli accademici e professionali del personale) è custodita nell'ufficio di amministrazione.

Per ciò che riguarda la manutenzione delle macchine, le schede di manutenzione e di verifiche periodiche sono archiviate in segreteria.

Carta dei servizi

8. MODALITA' DI RILEVAZIONE SUGGERIMENTI UTENZA / RECLAMI

La Direzione dell'Istituto nel corso dell'anno distribuisce alla clientela i Questionari di valutazione del servizio nei quali i clienti possono esprimere il loro parere sui servizi ricevuti e segnalare eventuali suggerimenti per il miglioramento.

I clienti possono inoltre sporgere reclami alla Direzione, verbalmente (il personale dell'Istituto si occuperà poi di verbalizzarlo) o per iscritto in carta libera o sul sito web.