



*Gentile Signora, Egregio Signore,*

*La salutiamo cordialmente, ci auguriamo che il suo arrivo nei nostri Centri di Fisioterapia avvenga nel migliore dei modi e che la sua frequentazione possa essere il più possibile tranquilla e tale da consentirle di riacquisire salute e benessere; da parte nostra Le possiamo assicurare tutto il nostro impegno e la nostra disponibilità.*

*La preghiamo di leggere con attenzione quanto qui riportato che illustra i servizi a Sua disposizione, le procedure necessarie per potervi accedere e per comprendere come anche Lei, con il suo comportamento, possa facilitare il lavoro degli operatori.*

*Grazie*

***Il Presidente  
dott. Salvatore Guarneri***

- AGGIORNAMENTO 05/09/2018

## PREMESSA

Il modello organizzativo della riabilitazione individuato di **Eutonia s.r.l. Sanità e Salute** si articola nelle attività svolte all'interno del Centro Fisioterapico

- servizio ed attività sanitaria di riabilitazione a livello domiciliare e ambulatoriale;
- servizio ed attività sanitaria di riabilitazione a livello domiciliare e ambulatoriale "ex art. 26 L. 833/1978"
- servizio di logopedia

Le modalità organizzative e la tipologia dei servizi offerti sono descritti nella presente carta dei Servizi, essa è affissa nella bacheca di ogni sede, è pubblicata sul sito web e copia viene consegnata a ciascun utente o lavoratore che ne faccia richiesta.

La Carta dei Servizi viene aggiornata annualmente o al variare di qualsiasi situazione. Il protocollo dei trattamenti FKT e logopedici individuali, stilato su apposito modulo, è inserito in un "evento" informatizzato al quale hanno accesso i soli operatori autorizzati della Struttura. Lo stesso accade per quanto riguarda l'accesso alla documentazione cartacea (che ci stiamo impegnando a dematerializzare attraverso un percorso di informatizzazione e conseguente archivio su cloud) nonché al consenso informato del paziente in base alla Legge sulla Privacy: essi sono a disposizione dei soli operatori.

## 1. QUALI SERVIZI OFFRE IL CENTRO FISIOTERAPICO

Il Centro fornisce un servizio di fisiokinesiterapia, logopedia e consulenze mediche specialistiche (fisiatria, ortopedia, neurologia, dermatologia-medicina estetica, medicina dello sport, ecc.) nonché di consulenze da parte di una biologa nutrizionista.

Il Centro dispone dei requisiti strutturali ed organizzativi determinati dalle vigenti normative ed, in particolare, dell'abbattimento delle barriere architettoniche per l'accesso delle persone disabili.

### 1.1 RIABILITAZIONE

a) Il Centro accreditato con DGR 863/SPS del 21/10/2015, è un presidio sanitario destinato al recupero funzionale tramite prestazioni riabilitative e diagnostiche finalizzate, con interventi interdisciplinari, che assicurano la presa in carico del soggetto. Il Centro può contare su di un'equipe multidisciplinare (fisiatra, neurologo, fisioterapista, logopedista, psicologo). Le prescrizioni sanitarie sono erogate anche in base all'ex Art. 26 della Legge n° 833/1978 presso la sede di Via Rossetti 62 a favore di soggetti disabili. Le prestazioni sono effettuate in forma ambulatoriale e domiciliare ed assicurano la personalizzazione dell'intervento per raggiungere e mantenere il più alto livello possibile di autonomia funzionale e far ritornare persona attiva nel proprio ambiente familiare, scolastico, lavorativo, sociale.

b) Il Centro effettua prestazioni specialistiche di riabilitazione di primo livello con trattamenti fisioterapici ambulatoriali individuali o di gruppo, estesi a patologie

neurologiche o ortopediche che necessitano di un intervento riabilitativo semplice o complesso.

c) Il Centro fornisce inoltre trattamenti riabilitativi in forma privata.

Le prestazioni riferite ad a), b) vengono prescritte ed autorizzate dal medico Specialista o dal MMG (Medico di Medicina Generale).

## **1.2 ORTOPEDIA**

Presso le sedi di Via Mascagni 3/1, via Rossetti, 62 e Via Carducci (momentaneamente chiusa per ristrutturazione) sono presenti specialisti ortopedici che trattano patologie di pertinenza ortopedica, specialmente anca, ginocchio, mano e piede, effettuando la valutazione clinica ed obiettiva anche con risvolti chirurgici.

Le prestazioni offerte in regime convenzionato sono le seguenti: visite mediche ortopediche – 89.7.B7, visite di controllo ortopediche – 89.01.G.

Le prestazioni di ortopedia vengono offerte anche in regime privato.

## **1.3 CHIROPRACTICA**

Nella sede di Via Udine (ex Static) vengono effettuate le manipolazioni della colonna vertebrale da personale altamente specializzato (Chiropratico e manu medica).

La chiropratica si sofferma sul trattamento delle cause dei problemi fisici invece che soffermarsi sui sintomi. L'assunto alla base è semplice: i problemi strutturali del nostro corpo, in particolare quelli che implicano la colonna spinale, sono in grado di generare disfunzioni del nostro organismo, specialmente al sistema nervoso centrale e periferico.

Il Chiropratico eroga prestazioni su prescrizione specialistica fisiatrica o ortopedica ed il suo operato è sottoposto al controllo e supervisione dello specialista fisiatra. L'atto terapeutico prevalente compiuto consiste nella correzione, detta anche aggiustamento, ovvero nell'applicazione coordinata di forze, leve, direzioni, ampiezze e velocità su specifiche articolazioni e sui tessuti adiacenti allo scopo di condizionare la funzionalità articolare e neurofisiologica.

## **1.4 LOGOPEDIA**

Le prestazioni Valutazione logopedica – 93.01.3 (Riabilitazione individuale logopedica (seduta) – 93.75.1 vengono svolte da dottori Logopedisti che elaborano, anche in équipe multidisciplinare, il bilancio logopedico volto all'individuazione ed alla soddisfazione del bisogno di salute della persona; praticano attività terapeutica per la rieducazione delle problematiche comunicative e cognitive, – linguistiche generali e specifiche, delle funzioni orali comprendenti la deglutizione. Utilizzano terapie logopediche di abilitazione e riabilitazione della comunicazione e del linguaggio, verbali e non verbali; propongono l'adozione di ausili, addestrano all'uso e ne verificano l'efficacia; svolgono attività di studio, didattica e consulenza professionale nei servizi sanitari ed in quelli ove si richiedono le loro competenze professionali; verificano le risposdenze della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale.

### **1.5 MEDICINA DELLO SPORT**

Presso la sede di Via Mascagni, 3/1, è presente uno specialista di medicina dello sport che svolge settimanalmente le visite per il rilascio del certificato di idoneità all'attività sportiva agonistica e non agonistica di I° livello.

### **1.6 DERMATOLOGIA-MEDICINA ESTETICA**

Presso la sede di Via Rossetti, 62, l'ambulatorio di medicina estetica è curato da una specialista dermatologa che esegue gli innovativi trattamenti di "criolipolisi". La criolipolisi metodo "cooltech" è un approccio non chirurgico, non invasivo, ambulatoriale, per il trattamento degli inestetismi da accumulo di adipe, che garantisce risultati affini a quelli della liposuzione ma senza i rischi connessi al decorso post operatorio.

### **1.7 PSICOLOGIA**

Eutonia Srl Sanità e Salute, all'interno della sua equipe multidisciplinare, offre anche un servizio di colloquio psicologico per i pazienti ambulatoriali privati ed i pazienti ricoverati presso l'Ospizio Marino di Grado.

### **1.8 NUTRIZIONE**

La Biologa Nutrizionista, presente nella sede di Via Rossetti, 62, esegue la valutazione dei bisogni nutrizionali (anche con impedenzometria) con conseguente rilascio di una dieta personalizzata ed effettua i successivi controlli. Viene fatta una valutazione quantitativa e qualitativa delle condizioni e del fabbisogno nutrizionale individuale tramite l'interpretazione di informazioni cliniche, abitudini alimentari e stile di vita.

## 2. OFFERTA

### 2.1 ELENCO DELLE PRESTAZIONI EROGATE IN REGIME CONVENZIONATO CON IL SSN

<b>visite specialistiche ambulatoriali convenzionate (D. Lgs. n. 502):</b>
VISITE MEDICHE FISIATRICHE – 89.7.B2
VISITE MEDICHE ORTOPEDICHE – 89.7.B7
VISITE DI CONTROLLO FISIATRICHE – 89.01
VISITE DI CONTROLLO ORTOPEDICHE – 89.01.G

<b>prestazioni di riabilitazione convenzionate ambulatoriali (D. Lgs. n. 502):</b>
RIEDUCAZIONE MOTORIA INDIVIDUALE in motuleso grave, semplice - 93.11.2
RIEDUCAZIONE MOTORIA INDIVIDUALE in motuleso segmentale, semplice - 93.11.4
RIEDUCAZIONE MOTORIA di GRUPPO - 93.11.5
ESERCIZI POSTURALI - PROPRIOCETTIVI INDIVIDUALI - 93.19.1
ESERCIZI POSTURALI - PROPRIOCETTIVI DI GRUPPO - 93.19.2
TRAINING DEAMBULATORIO e del PASSO - 93.22
MASSOTERAPIA PER DRENAGGIO LINFATICO - 93.39.2
MOBILIZZAZIONE COLONNA - 93.15
MOBILIZZAZIONE ALTRE ARTICOLAZIONI - 93.16
TENS – 93.39.5
DIADINAMICHE, INTERFERENZIALI - 93.39.4
ELETTROSTIMOLAZIONE – 93.39.7
ULTRASUONI (IN ACQUA E A SECCO) – 93.39.9
LASERTERAPIA – 99.99.1
MAGNETOTERAPIA – 93.39.8
VALUTAZIONE LOGOPEDICA - 93.01.3
RIABILITAZIONE INDIVIDUALE LOGOPEDICA (PER SEDUTA) - 93.75.1
RIABILITAZIONE COLLETTIVA LOGOPEDICA (PER SEDUTA) - 93.75.2

## 2.2 ELENCO DELLE PRESTAZIONI EROGATE IN REGIME PRIVATO

<b>Visite specialistiche ambulatoriali in regime privato</b>
VISITA FISIATRICA
VISITA FISIATRICA DOMICILIARE
VISITA FISIATRICA DI CONTROLLO
VISITA ORTOPEDICA
VISITA ORTOPEDICA DI CONTROLLO
VISITA NEUROLOGICA
VISITA DI IDONEITA' SPORT (I° AGONISTICHE/ NON AGONISTICHE)
VALUTAZIONE FABBISOGNI NUTRIZIONALI
VALUTAZIONE DI CONTROLLO FABBISOGNI NUTRIZIONALI

<b>Prestazioni ambulatoriali private</b>
RIEDUCAZIONE MOTORIA INDIVIDUALE
RIEDUCAZIONE MOTORIA DI GRUPPO
RIEDUCAZIONE POSTURALE DI GRUPPO
ESERCIZI POSTURALI - PROPRIOCETTIVI INDIVIDUALI
TRAINING DEAMBULATORIO E DEL PASSO
MASSOTERAPIA PER DRENAGGIO LINFATICO
MOBILIZZAZIONE COLONNA / MANIPOLAZIONI
MOBILIZZAZIONE ALTRE ARTICOLAZIONI
KINESIOTAPING
MASSOCHINESITERAPIA
MASSOTERAPIA TIPO POMPAGES
RIABILITAZIONE RESPIRATORIA
RIABILITAZIONE URO-GINECOLOGICA
TRATTAMENTO OSTEOPATICO
TRATTAMENTO MIOFASCIALE
TRATTAMENTO NEURODINAMICO
TRATTAMENTO CRANIO-SACRALE
RIEDUCAZIONE POSTURALE RPG
PANCAFIT METODO RAGGI
PILATES DI GRUPPO
SHIATSU

TENS
TECAR
ONDE D'URTO
DIADINAMICHE, INTERFERENZIALI
ELETTROSTIMOLAZIONE
IONOFORESI
SONOFORESI
ULTRASUONI (IN ACQUA E A SECCO)
LASERTERAPIA
MAGNETOTERAPIA
VALUTAZIONE LOGOPEDICA
RIABILITAZIONE INDIVIDUALE LOGOPEDICA
RIABILITAZIONE COLLETTIVA LOGOPEDICA
CRIOLIPOLISI
INFILTRAZIONI
MESOTERAPIA
AGOPUNTURA
ARTROCENTESI
ELETTROMIOGRAFIA

## **2.3 DESCRIZIONE PRESTAZIONI FKT INDIVIDUALI E DI GRUPPO CONVENZIONATE CON IL SSN - LEA**

E' possibile accedere alle terapie convenzionate del nostro Centro esibendo l'impegnativa rilasciata dallo Specialista o dal MMG (Medico di Medicina Generale), debitamente compilata. Si erogano trattamenti riabilitativi di rieducazione motoria in forma ambulatoriale per i casi semplici e, per i casi complessi, in forma ambulatoriale o domiciliare. La frequenza dei cicli di riabilitazione in Eutonia è quotidiana, sia in attuazione di protocolli scientificamente validati (*es. La Riabilitazione in Ortopedia - Excerpta Medica S. Brent Brotzman, M.D. - Kevin E. Wilk, P.T.*), sia in virtù dei positivi riscontri ottenuti in termini di risultati. L'attività costante infatti influisce positivamente sul recupero in particolare delle acuzie post trauma o post intervento. L'attività è modulata di giorno in giorno dalla professionalità del Fisioterapista che ha in carico la persona.

## **2.4 DESCRIZIONE PRESTAZIONI DI ELETTROTHERAPIA CONVENZIONATE CON IL SSN - LEA**

E' possibile accedere alle terapie convenzionate del nostro Centro esibendo l'impegnativa rilasciata dallo Specialista o dal MMG (Medico di Medicina Generale), debitamente compilata. Durante il trattamento laser e di ultrasuono (a secco) il fisioterapista rimane a



disposizione della persona assistita. Il materiale usato è rappresentato da spugne adatte all'uso per l'elettroterapia, che sono individuali, ciascuna persona ha le proprie. Per i casi complessi, durante la prima seduta, il fisioterapista e il medico specialista del Centro eseguono una valutazione della singola persona, per stabilire il protocollo specifico di trattamento. Alla fine del percorso terapeutico inizialmente prescritto, viene redatta una scheda-referto riportante l'esito del trattamento ed eventuali note. Tale scheda viene indirizzata al medico inviante.

## **2.5 DESCRIZIONE PRESTAZIONI DI LOGOPEDIA CONVENZIONATE CON IL SSN.**

E' possibile accedere alle terapie convenzionate del nostro Centro esibendo l'impegnativa rilasciata dallo Specialista o dal MMG/Pediatra, debitamente compilata.

Tali prestazioni vengono eseguite dal professionista Logopedista in uno studio dove è contenuto anche tutto il materiale deputato all'attività.

Per i casi complessi il logopedista può chiedere anche il supporto e la consulenza dei medici dell'equipe del Centro, che eseguono una valutazione multidisciplinare della persona. Alla fine del percorso terapeutico inizialmente prescritto, viene redatto un referto riportante l'esito del trattamento ed eventuali note. Tale scheda viene indirizzata al medico inviante.

## **3. ACCESSO ALLA PRESTAZIONI**

### **3.1 PRESTAZIONI ACCREDITATE CON SSN EROGATE CON RICETTA MEDICA (IMPEGNATIVA)**

Per prenotare le prime visite specialistiche fisiatriche e/o ortopediche, le persone devono contattare il CUP / Call Center regionale. Le visite di controllo vengono prenotate direttamente in struttura contattando la segreteria di Eutonia Srl anche telefonicamente (040/360430). Tra le prime visite e le visite di controllo devono passare almeno 30 giorni come da normativa regionale. La persona che ha una prenotazione di prima visita specialistica tramite CUP e che si presenta presso una delle sedi di Eutonia, deve essere munita di: impegnativa del medico, tessera sanitaria, eventuale attestazione di esenzione da Ticket/certificazioni INAIL.

Per prenotare le prestazioni fisioterapiche (cicli di fisioterapia/riabilitazione/logopedia), l'interessato deve recarsi personalmente (o tramite persona di sua fiducia) presso una delle sedi di Eutonia, a sua scelta, da LU a VE dalle 08:30 alle 15:30, munito: di impegnativa del medico, tessera sanitaria, eventuale attestazione di esenzione da Ticket/certificazioni INAIL. La segreteria prenoterà le sedute in base alla tipologia prestazionale ed al codice di priorità di accesso (B,D,P) indicato dal medico prescrittore, proponendo all'interessato le disponibilità nelle varie sedi grazie alle agende informatizzate condivise. Sarà premura del Centro rispettare, nei limiti del possibile, i bisogni delle persone nella programmazione degli stessi (orari, location o fisioterapista desiderato).

### **3.2 PRESTAZIONI ACCREDITATE DAL SSN EROGATE IN REGIME DI "EX ART. 26" - LEGGE 833/78.**

A queste prestazioni, dedicate in particolare alle persone con disabilità e importanti limitazioni funzionali, si accede previa visita specialistica, su impegnativa del MMG, effettuata da un medico specialista Distrettuale (Fisiatra) della ASUITS. In un prossimo futuro si potrà accedere anche direttamente tramite specialista di Eutonia (in attuazione del D.P.R. n. 151 del 26/07/2016 "Regolamento per il rilascio dell'autorizzazione e dell'accreditamento istituzionale alle strutture sanitarie di riabilitazione funzionale per le disabilità fisiche e sensoriali"). A seconda della complessità del caso il medico specialista convoca i colleghi dell'Equipe Multidisciplinare per un approccio che vada a supportare la salute della persona assistita. Mediante la redazione del Piano (o Progetto) Individuale vengono individuati dallo specialista gli obiettivi di cura e definite le modalità di accesso: ambulatoriale o domiciliare nonché la frequenza con cui la prestazione verrà erogata. Una volta ricevuto il Piano Individuale, Eutonia contatta l'assistito e programma gli appuntamenti ambulatoriali o domiciliari a seconda delle indicazioni contenute nel Piano.

### **3.3 PRESTAZIONI EROGATE IN REGIME PRIVATO**

E' necessario che la persona prenda contatto (anche telefonico allo 040/360430 o via mail) con una delle segreterie del Centro al fine di ricevere informazioni ed eventualmente concordare l'appuntamento/i. Per le visite specialistiche non è necessaria la prescrizione medica che invece risulta indispensabile per iniziare i cicli di fisioterapia/riabilitazione. I costi sono indicati nell'allegato 2 – Listino Prestazioni. Si ricorda che Eutonia Sanità e Salute S.r.l. è convenzionata con: **FASI e UNISALUTE.**

## **4. TEMPI DI ATTESA**

Servizio Sanitario Regionale: i casi urgenti rispettano i codici di priorità regionale (B, D, P) indicati dal medico prescrittore, compatibilmente con la suddivisione del budget assegnato ad Eutonia. Le prestazioni non prioritarizzate rientrano nella lista secondo l'ordine di prenotazione. La segreteria del Centro Fisioterapico dispone di agende elettroniche condivise tra tutte le sedi al fine di ottimizzare i flussi e di consentire la massima trasparenza delle liste di attesa dei cicli di fisioterapia; le visite specialistiche vengono prenotate sul sistema regionale G3 (vedi anche allegato 3 documento "Rilevamento Tempi di Attesa").

L'attesa delle prestazioni, in regime privato, ex Art 26 ed INAIL, è separata da quella convenzionata, e risponde all'ordine di prenotazione.

## **5. RILASCIO DI REFERTI E CERTIFICATI**

Certificati medici, su richiesta dell'utente, vengono rilasciati dal Medico Specialista per gli usi consentiti dalla Legge. I certificati medici sono a pagamento, come previsto dalle normative vigenti. Tempi: il referto medico viene rilasciato contestualmente ad ogni visita specialistica erogata. Alla fine di ogni ciclo di riabilitazione viene consegnato un referto redatto dal fisioterapista. Tempi: viene rilasciato al termine del ciclo o entro i primi giorni successivi (massimo 1 settimana). In caso di persona assistita nell'ambito "ex 26", a fine

trattamento, in ottemperanza al Piano Individuale iniziale, il referto finale contempla: o una richiesta di proroga o una richiesta di fine trattamento, che viene inviato nei tempi concordati allo specialista prescrittore e, su richiesta, rilasciato all'assistito ed al MMG.

## **6. RISPETTO DELLA PRIVACY**

Nel Centro vengono adottate le misure per la riservatezza dei dati e delle informazioni che riguardano l'utente ai sensi del Regolamento UE 2016/679, al D.Lgs 196/2003 ed alla "Privacy Policy" aziendale (consultabile dal sito [www.eutoniasanita.esalute.it](http://www.eutoniasanita.esalute.it)). All'atto della presa in carico è adottato il modulo per la gestione dei dati personali limitatamente all'attività svolta dal Centro (diagnosi, cura e riabilitazione) con strumenti digitali ed analogici. E' rispettata la Privacy e la riservatezza durante tutti i trattamenti.

## **7. SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO**

Il Centro, nel rispetto dei LEA, in risposta alla richiesta del Ministero della Salute, ha elaborato la sorveglianza degli eventi sentinella. Attraverso il sistema di Incident Reporting si impegna a programmare e ad attivare azioni per prevenire danni e disagi all'utenza. I moduli da utilizzare per segnalare eventuali criticità sono disponibili presso la segreteria. Il Centro attua le disposizioni contenute nel T.U. sulla salute e sicurezza sul lavoro n. 81/2008 (ed eventuali successive integrazioni). Il Centro opera all'interno di locali adibiti alla terapia che non presentano barriere architettoniche. I servizi igienici per gli utenti sono attrezzati per i non autosufficienti. Tutte le attrezzature elettromedicali sono controllate ad intervalli regolari e sottoposte a manutenzione periodica.

## **8. IMPEGNI E PROPOSITI**

Lo staff del Centro si propone periodicamente di organizzare degli incontri mirati a:

1. la discussione di casi clinici complessi
2. la riorganizzazione di piani terapeutici ed assistenziali
3. la programmazione della formazione per il personale sanitario e amministrativo
4. la programmazione delle ferie del personale e relativa sostituzione per garantire la continuità dei trattamenti
5. considerare reclami e suggerimenti da parte del personale con eventuali riorganizzazione del lavoro al fine di migliorare il clima interno
6. coinvolgere il personale dipendente nella scelta di nuove attrezzature e strumenti relativi al Centro FKT. Il personale viene inoltre coinvolto nella verifica del corretto funzionamento delle attrezzature disponibili ed è informato sul programma di manutenzione ordinaria delle attrezzature.

## 9. REPERIBILITA'

**ORARI DEI NOSTRI CENTRI di TRIESTE:** dal lunedì al venerdì, ore 8:00 - 19.00.

- **Via Rossetti, 62**  
**Segreteria:** dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 15:30.  
**Medico:** durante l'attività ambulatoriale è sempre presente un medico.  
Lo specialista Fisiatra è presente il lunedì, mercoledì e giovedì dalle 8.30 alle 15.00; venerdì dalle 9.00 alle 15.00.  
**Tel:** 040 360430 **Fax:** 040 3724455 **Email** [info@euforianitaesalute.it](mailto:info@euforianitaesalute.it)
- **Via Mascagni, 3/1-4**  
**Segreteria:** dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 15:30.  
**Medico:** lo specialista Fisiatra è presente il martedì dalle 9.00 alle 14.00, il mercoledì dalle 8.30 alle 15.00 e il venerdì dalle 8:30 alle 10:30.  
Lo specialista Ortopedico è presente il martedì dalle 8.30 alle 14.00, giovedì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 15:30 – 18:00.  
**Tel:** 040 360430 **Fax:** 040 3824015 **Email** [mascagni@euforianitaesalute.it](mailto:mascagni@euforianitaesalute.it)
- **Via Udine, 11**  
**Segreteria:** dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 17:00.  
**Medico:** lo specialista Fisiatra è presente dal lunedì al venerdì mattina e pomeriggio.  
**Tel:** 040 360430 **Fax:** 040 4260182 **Email** [udine@euforianitaesalute.it](mailto:udine@euforianitaesalute.it)
- **Via Carducci, 31** (*sede in fase di chiusura per ristrutturazione dal 13/08/2018*)  
**Segreteria:** dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 15:30.  
**Medico:** lo specialista ortopedico/fisiatra attualmente non è presente (*sede in fase di ristrutturazione/cambiamento*).  
**Tel:** 040 360430 **Fax:** 040 636167 **Email** [carducci@euforianitaesalute.it](mailto:carducci@euforianitaesalute.it)

**Pec:** [euforia@legalmail.it](mailto:euforia@legalmail.it) **URP:** [urp@euforianitaesalute.it](mailto:urp@euforianitaesalute.it)

**Sito Internet:** [www.euforianitaesalute.it](http://www.euforianitaesalute.it)

## 10. COME RAGGIUNGERE LE NOSTRE SEDI

- **Via Rossetti, 62** - E' facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici (linea bus 11 e 22) o con l'autovettura; è prevista un'area riservata per le autovetture munite di contrassegno attestante l'invalidità del proprietario in prossimità all'entrata.
- **Via Mascagni, 3/1-4** - E' facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici (linea bus 19 e 52) o con l'autovettura; è previsto un posto riservato per le autovetture munite di contrassegno attestante l'invalidità del proprietario in prossimità all'entrata della struttura, e per soste brevi, l'area di parcheggio condominiale della sede.
- **Via Udine, 11** - Molto comodo da raggiungere con i mezzi pubblici (diverse linee transitano nella Via nonché nella zona prossima della Stazione Ferroviaria); con la propria autovettura, utile il parcheggio "silos" o il parcheggio di Piazza della Libertà.

- **Via Carducci, 31** (*sede in fase di chiusura per ristrutturazione dal 13/08/2018*) - Molto comodo da raggiungere coi mezzi pubblici (diverse linee transitano infatti per via Carducci); con la propria autovettura utile parcheggio zona Ospedale Maggiore.

## **11. SEGNALAZIONI E RECLAMI – U.R.P.**

Nel caso l'utente individui delle criticità può inviare segnalazioni o reclami rivolgendosi all'U.R.P. di Eutonia. Le segnalazioni possono essere fatte pervenire in forma anonima o firmate; in questo secondo caso il responsabile dell'U.R.P., al termine delle verifiche circa le criticità segnalate, fornisce all'utente una risposta in merito alla segnalazione / reclamo. Vi sono diverse modalità per far pervenire le proprie segnalazioni:

- Utilizzando le apposite **cassette di segnalazioni** posizionate all'interno delle sedi compilando il modulo a disposizione (Segnalazioni/Reclami/Suggerimenti)
- Tramite mail all'indirizzo **e/mail: [urp@eutoniasanita.esalute.it](mailto:urp@eutoniasanita.esalute.it)**
- Di persona agli sportelli delle sedi compilando il modulo sopra descritto
- Direttamente al responsabile U.R.P. nella sede di Via Rossetti, 62 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 11.00 (preferibilmente su appuntamento).

Il Responsabile dell'U.R.P. è la sig.ra Barbara Dodi (040/360430) in sua assenza, ci si può riferire direttamente al Responsabile Operativo mediante contatto con la segreteria.

## **12. PERSONALE DEL CENTRO FISIOTERAPICO**

Il personale che opera presso il Centro di Eutonia è indicato nell'allegato 2.

## **13. REGOLAMENTO DI EUTONIA**

### **13.1 PER LE PRESONE ASSISTITE CON IMPEGNATIVA DEL MMG**

Tutti gli utenti dei Centri di Eutonia sono pregati di rivolgersi in segreteria per:

- concordare gli appuntamenti delle sedute presentando la richiesta del fisiatra o del MMG (Medico di Medicina Generale /Medico di Base). Le richieste saranno accolte se conformi alle disposizioni LEA dell'ASUITS.;
- pagare il Ticket alla prima seduta: si accettano contanti, assegni bancari, bonifici bancari, bancomat e carte di credito;
- firmare il consenso al trattamento dei dati personali (Legge sulla Privacy/GDPR)
- prendere visione della Carta dei Servizi/Regolamento del Centro;
- eventuali altre informazioni.

(il consenso informato all'esecuzione delle prestazioni viene firmato con il Fisioterapista)

Il regolamento di Eutonia prevede inoltre quanto segue:

- 1) Il pagamento del Ticket e dell'eventuale "quota aggiuntiva" ricetta, ove dovuti, o l'accettazione dell'impegnativa per le persone esenti, va effettuato il primo giorno di terapia, prima di usufruire del ciclo fisioterapico che si svolge con cadenza quotidiana per le prestazioni ambulatoriali (ex D. Lgs 502).
- 2) La rinuncia alle terapie deve pervenire tempestivamente (almeno 3 gg prima) per consentire a qualcun altro di usufruire di un recupero e per non vedersi attribuito l'importo della prestazione anche se non effettuata. I recuperi non sono garantiti, se non con valutazione estemporanea a seconda delle disponibilità del momento.
- 3) E' indispensabile la puntualità per fruire della terapia: i ritardi compromettono l'effettiva erogazione della prestazione e non devono ripercuotersi sui pazienti in orari successivi.
- 4) Le sedute già concordate sono garantite da parte del Centro; soltanto in caso di giustificata e improvvisa assenza del fisioterapista potranno essere spostate, previa comunicazione e quindi recuperate.
- 5) Salvo imprevisti il Centro garantisce lo stesso terapeuta e/o lo stesso orario durante lo svolgimento dell'intero ciclo prescritto.
- 6) Il paziente che accede al Centro in regime convenzionato può sospendere i trattamenti per un periodo di tempo non superiore ai due mesi dalla data della sospensione.
- 7) Gli utenti dovranno attendere nella zona attesa del Centro il proprio turno e, una volta terminata la terapia, dovranno uscire dalla struttura.
- 8) Per l'accesso in palestra gli utenti sono pregati di munirsi di abbigliamento adeguato (maglietta, tuta, calzini) ed eventualmente di portare con sé un asciugamano.
- 9) Gli utenti sono inoltre pregati di utilizzare l'armadietto, ove presente, per riporre gli oggetti personali solo durante l'orario di fisioterapia. Non si risponde di eventuali furti nei confronti di oggetti incustoditi.

## **13.2 PER LE PERSONE ASSISTITE EX ART. 26 L. 833/78**

### **→ ACCESSI AMBULATORIALI:**

Alla prima seduta, le persone assistite si presentano in segreteria del Centro di Eutonia per

- effettuare il "check in" e ricevere la documentazione (stampa appuntamenti e consenso informato da leggere e firmare col FT; firmare il modulo privacy nel caso di primo accesso alla struttura)
- prendere visione della Carta dei Servizi/Regolamento del Centro esposto in segreteria;
- richiedere ed ottenere eventuali informazioni e materiale divulgativo

Per la regolare esecuzione delle prestazioni la persona assistita (e/o un suo familiare-caregiver) viene informato che:

1. è indispensabile la puntualità per fruire in modo completo ed efficace della terapia: i ritardi compromettono l'effettiva erogazione della prestazione e non devono ripercuotersi sui pazienti in orari successivi;
2. una volta arrivata presso il Centro, la persona assistita dovrà aspettare nella apposita zona di attesa l'arrivo del fisioterapista che la prenderà in carico;
3. il Centro garantisce le sedute concordate; soltanto in caso di giustificata e improvvisa assenza del fisioterapista, qualora non fosse possibile sostituirlo, potranno essere annullate e quindi recuperate;
4. il Centro garantisce alla persona presa in carico lo stesso terapeuta e/o lo stesso orario durante lo svolgimento dell'intero ciclo di trattamento prescritto, salvo imprevisti;
5. l'assenza alla seduta fisioterapica prestabilita deve essere comunicata di persona o per telefono almeno 24H prima per aver diritto al recupero. Se è stata comunicata tempestivamente verranno individuate nuove date per gli appuntamenti;
6. l'assistito può sospendere i trattamenti per periodi prolungati per motivi oggettivi (es. ricovero, altre cause), circostanze che il Centro a sua volta deve comunicare allo specialista inviante (del Distretto Sanitario di appartenenza);
7. una volta terminata la terapia, la persona assistita potrà comodamente attendere presso il Centro, fino all'arrivo del mezzo di trasporto del familiare e/o caregiver e/o di Associazioni di Volontariato/Enti;
8. in caso di utilizzo di armadietto dello spogliatoio per riporre gli oggetti personali, lo stesso sarà a disposizione dell'utente solo durante l'orario di fisioterapia/trattamento. Il Centro non risponde di eventuali oggetti incustoditi;
9. al termine di ogni terapia, prima di uscire dal Centro la persona assistita deve firmare il "foglio firme Sede" che attesta con data e ora, la regolare esecuzione della prestazione. Il modulo viene controfirmato anche dal fisioterapista che ha in carico l'utente. I moduli sono disponibili presso la segreteria;
10. a ciclo ultimato il paziente riceve copia della Cartella riabilitativa con esiti e valutazioni.

### **→ ACCESSI DOMICILIARI:**

Al primo accesso al domicilio della persona assistita il fisioterapista:

1. si identifica mediante cartellino identificativo di Eutonia
2. conferma/concorda la programmazione del ciclo riabilitativo (giorni e orari disponibili più graditi);
3. mette a disposizione dell'utente il Regolamento del Centro;
4. se di tratta di un primo accesso, fa firmare il modulo per il trattamento dei dati personali (Legge sulla Privacy);
5. fa firmare il consenso informato all'esecuzione delle prestazioni di Riabilitazione funzionale;
6. fornisce eventuali informazioni;

7. utilizza il modulo, "foglio firme Domiciliare" per documentare l'attività svolta, che riporta data e ora delle prestazioni (entrata ed uscita dal domicilio) e che deve essere firmato sia dalla persona assistita sia dal fisioterapista. Il modulo viene riconsegnato dal fisioterapista alla segreteria del Centro una volta completo a fine terapie.

Durante il tutto ciclo di terapia, in caso di necessità la persona assistita può contattare direttamente la segreteria di Eutonia (040 360430) o il Fisioterapista al cellulare (qualora lo stesso lo abbia fornito).

Alla conclusione del ciclo il paziente riceve copia della Cartella riabilitativa con esiti e valutazioni.

### **13.3 PER LE PERSONE ASSISTITE IN PRIVATO O CON CASSE/MUTUE**

Tutti gli utenti dei Centri di Eutonia sono pregati di rivolgersi in segreteria per:

1. effettuare il "check in" alla prima seduta di fisioterapia in modo da espletare tutte le formalità amministrative (verifica documentazione, firmare moduli privacy, verificare autorizzazione ev. casse ecc.);
2. concordare gli appuntamenti delle sedute successive alla prima presentando la richiesta del fisiatra o del MMG;
3. effettuare il pagamento dell'intero ciclo entro la prima seduta: si accettano contanti, assegni bancari, bonifici bancari, bancomat e carte di credito;
4. prendere visione della carta dei Servizi/ Regolamento del Centro;
5. informazioni e varie

Si ricorda inoltre che:

- la rinuncia alle terapie deve pervenire tempestivamente (almeno 3 giorni prima) per consentire a qualcun altro di usufruire di un recupero e per non vedersi attribuito l'importo della prestazione anche se non effettuata;
- è indispensabile la puntualità per fruire della terapia: i ritardi compromettono l'erogazione della prestazione e non devono ripercuotersi sugli utenti in orari successivi;
- salvo imprevisti il Centro garantisce lo stesso terapeuta e/o lo stesso orario durante lo svolgimento dell'intero ciclo prescritto;
- gli utenti dovranno attendere il proprio turno nella zona di attesa e, una volta terminata la terapia, dovranno uscire dalla struttura;
- per l'accesso in palestra (terapie di gruppo), gli utenti sono pregati di munirsi di abbigliamento adeguato (maglietta, tuta, calzini) ed eventualmente portare con sé un asciugamano. Le prestazioni vanno saldate entro la prima settimana del mese in corso;
- gli utenti sono pregati di utilizzare l'armadietto, ove presente, per riporre gli oggetti personali solo durante l'orario di fisioterapia. Non si risponde di eventuali furti nei confronti di oggetti incustoditi



## **14. DIRITTI DELLA PERSONA ASSISTITA**

La persona assistita ha diritto:

- ad essere trattata con premura, attenzione e cortesia, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- di ottenere dal Centro tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate dallo stesso, alle modalità di accesso e alle relative competenze;
- di ottenere informazioni complete e comprensibili in merito alla terapia prevista;
- di essere informata sulla possibilità di trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture;
- alla tutela dei propri dati personali /Privacy, ovvero di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che la riguardi, rimangano segreti;
- di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informata sull'esito degli stessi;
- ad effettuare il medesimo ciclo di terapia fisica con un unico fisioterapista, salvo cause di forza maggiore;
- ad usufruire di locali consoni in termini di spazio e pulizia degli stessi;

## **15. DOVERI DELLA PERSONA ASSISTITA**

- La persona assistita, quando accede al Centro di Eutonia, è invitata ad avere un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti altrui, ad essere disponibile a collaborare con il personale medico, fisioterapico, amministrativo e con la Direzione;
- l'accesso al Centro esprime da parte della persona assistita un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale;
- è un dovere di ogni assistito informare la Segreteria di Eutonia, con la massima urgenza, della propria intenzione di rinunciare o sospendere le sedute di FKT (per malattia, ricovero ospedaliero, ecc.), affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse e possa fruire qualcun altro utente di eventuali recuperi;
- è tenuta al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri;
- l'organizzazione e gli orari previsti dal Centro debbono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni FKT richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza;
- la persona assistita ha diritto ad una corretta informazione relativamente all'organizzazione delle strutture del Centro, ma ha anche l'onere di informarsi nei tempi e nelle sedi opportune;

- in tema di norme igienico sanitarie l'utenza è invitata a presentarsi presso la struttura avendo cura dell'igiene personale ed indossando abiti puliti, al fine di garantire anche per gli altri utenti la possibilità di fruire di un ambiente "sicuro";
- l'utenza è invitata a prendere visione delle procedure per il corretto lavaggio delle mani affisse presso tutti i lavandini e/o in prossimità dei dispenser di soluzione alcolica al fine di contribuire, tramite l'applicazione di questa procedura, all'abbattimento dei rischi di trasmissione delle infezioni.:
- l'utenza deve rispettare il divieto di fumare che è sia un sano personale stile di vita oltre che un preciso divieto legislativo.

**Trieste, 05/09/2018**

Allegati:           n. 1 Listino prestazioni private  
                      n. 2 Elenco del personale  
                      n. 3 modulo per la Rilevazione Tempi di Attesa