



EUTONIA S.r.l. Sanità e Salute

Sede Legale:

- **Via Rossetti, 62** **Tel 040 360430**
Fax 040 3724455

Sedi Operative:

- **Via Rossetti, 62** **Tel 040 360430**
Fax 040 3724455
- **Via Mascagni, 3/1** **Tel 040 360430**
Fax 040 3824015
- **Via Udine, 11** **Tel 040 360430**
Fax 040 4260182

Trieste

Segreteria: da lunedì a venerdì 08.30 – 17.00

Terapie: da lunedì a venerdì 08:30 – 19:00

www.eutoniasanitaasalute.it
info@eutoniasanitaasalute.it – urp@eutoniasanitaasalute.it

Carta dei Servizi

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 riportato nella presente "Carta dei Servizi" e nel "Regolamento" che illustrano le prestazioni a Sua disposizione e le modalità di accesso e che le permetteranno di comprendere meglio come anche Lei, con il suo comportamento, possa facilitare il lavoro dei nostri operatori.

In particolare, stante la particolare situazione di emergenza sanitaria correlata al virus "Covid-19", La invitiamo a seguire attentamente le indicazioni straordinarie di cui all'allegato n. 4 (esposto in sede).

Grazie

Il Presidente
dott. Salvatore Guarneri

- AGGIORNAMENTO 18/05/2020

PREMESSA

Eutonia Sanità e Salute Srl è una Struttura Sanitaria privata Autorizzata ad operare in Convenzione con il SSR. Il modello organizzativo della riabilitazione si articola nelle attività svolte all'interno delle diverse sedi presenti a Trieste del Centro Fisioterapico:

- servizio ed attività sanitaria di riabilitazione ambulatoriale e domiciliare (in accreditamento con il SSR – D.Lgs 502/92);
- servizio ed attività sanitaria di riabilitazione ambulatoriale e domiciliare (in accreditamento con il SSR – L.833/1978 “ex Art. 26” (disabilità);

Le prestazioni sono rese anche in forma privata come meglio indicato in seguito.

La **MISSION** di Eutonia consiste nel porsi quale punto di riferimento per la persona che, a seguito di patologie croniche o acute, interventi o infortuni, necessita di diagnosi e trattamenti nell'ambito della medicina fisica riabilitativa, ortopedia, riabilitazione.

Le modalità organizzative e la tipologia dei servizi offerti sono descritti nella presente Carta dei Servizi (e nel Regolamento che ne rappresenta un estratto) disponibile presso ogni sede e pubblicati anche sul sito web www.eutoniasanitaesalute.it. Copia viene consegnata a ciascun utente o lavoratore che ne faccia richiesta. Viene aggiornata annualmente o a fronte di ulteriori necessità.

Eutonia Sanità e Salute Srl punta sulla dematerializzazione documentale e sul supporto dell'informatizzazione. Un apposito sistema operativo supporta tutti i processi dei Centri; ad esempio il protocollo dei trattamenti fisioterapici e logopedici individuali è inserito in un “evento” informatizzato con accesso ai soli operatori della struttura autorizzati. Anche l'informativa per ottenere il consenso al trattamento dei dati personali (Legge sulla Privacy) è informatizzata e l'accesso ai dati è a disposizione dei soli operatori autorizzati. Referti ed altre documentazioni sono archiviate in modo informatizzato e protetto.

1. QUALI SERVIZI OFFRE IL CENTRO FISIOTERAPICO

Servizi riabilitativi di fisiokinesiterapia e logopedia; visite mediche specialistiche quali medicina fisica e riabilitazione (fisiatria), ortopedia, neurologia, medicina dello sport, dermatologia-medicina estetica; consulenze nutrizionali con 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

Eutonia è un presidio sanitario accreditato a pieno titolo (DGR N. 1288 dd. 13/09/2018) nelle branche specialistiche di Medicina Fisica e Ortopedia, destinato al recupero funzionale di ogni individuo tramite prestazioni riabilitative e diagnostiche finalizzate, con interventi interdisciplinari, che assicurano la presa in carico della persona.

La Struttura vanta al suo interno anche la presenza di **un'equipe multidisciplinare** (fisiatra, neurologo, ortopedico, fisioterapista, logopedista, nutrizionista).

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.

Le prestazioni assicurano la personalizzazione dell'intervento per raggiungere e mantenere il più alto livello possibile di autonomia funzionale e far ritornare il prima possibile la persona attiva nel proprio ambiente familiare, scolastico, lavorativo, sociale.

Inoltre, la sede di Via Rossetti 62 in base alla D.G.R. N. 623/2015 e successivi Decreti, è accreditata anche per la branca specialistica di "Riabilitazione funzionale per le disabilità fisiche e sensoriali" per prestazioni di riabilitazione funzionali -ex Art. 26 della Legge n° 833/1978- in accordo con le Aziende Sanitarie.

Il Centro fornisce inoltre trattamenti riabilitativi ambulatoriali e domiciliari in forma privata.

Le prestazioni in convenzione vengono prescritte ed autorizzate, a seconda dei casi, dal medico Specialista o dal MMG (Medico di Medicina Generale).

1.2 ORTOPEDIA

Presso le sedi di Via Mascagni 3/1 e via Rossetti, 62 (c/o Sanatorio Triestino) è presente la specializzazione di ortopedia con trattamento delle patologie di pertinenza ortopedica, in particolare anca, ginocchio, mano e piede, con valutazione clinica ed obbiettiva anche con risvolti chirurgici. Le prestazioni offerte in regime convenzionato con il SSR 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 LOGOPEDIA

La Rieducazione individuale del linguaggio - 93.11.6 in regime convenzionato con il SSR viene svolta da Logopedisti presso gli ambulatori dedicati di Via Mascagni 3/1.

Tali specialisti 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 (deglutizione solo in regime privato). 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 risposnde della metodologia riabilitativa attuata agli obiettivi di recupero funzionale.

1.4 MEDICINA DELLO SPORT

Presso la sede di Via Mascagni, 3/1 è presente l'ambulatorio della medicina dello sport di I° livello presidiato da uno specialista in materia, coadiuvato da personale infermieristico, che svolge settimanalmente le visite, in regime privato, per il rilascio del certificato di idoneità all'attività sportiva agonistica e non agonistica. Per il rilascio degli attestati di idoneità viene effettuata la visita specialistica che richiede anche l'esecuzione di ECG, anche sotto sforzo, oltre ad altri esami strumentali richiesti dalla tipologia dell'attività sportiva (es. spirometria, esame delle urine, controllo della vista, altro).

1.5 DERMATOLOGIA-MEDICINA ESTETICA

Presso la sede di Via Rossetti, 62 (c/o Sanatorio Triestino), l'ambulatorio di medicina estetica è curato da una esperta specialista dermatologa che valuta individualmente i bisogni e le necessità espresse dagli utenti. La prestazione è erogata in forma privata.

1.6 NUTRIZIONE

La Biologa Nutrizionista, presente nella sede di Via Rossetti, 62, esegue la valutazione dei bisogni nutrizionali (anche con impedenzometria) basata sull'ascolto delle problematiche e delle necessità individuali predisponendo un piano nutrizionale personalizzato. Valuta in termini qualitativi e quantitativi il fabbisogno nutrizionale raccogliendo informazioni cliniche, abitudini alimentari e stile di vita. Cura inoltre l'aderenza alle prescrizioni valutandone l'efficacia con visite di controllo a distanza di tempo. La prestazione viene erogata in regime privato.

2. OFFERTA

2.1 PRESTAZIONI EROGATE IN REGIME CONVENZIONATO COL SSN

visite specialistiche ambulatoriali convenzionate (D. Lgs. n. 502):
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

prestazioni di riabilitazione convenzionate ambulatoriali (D. Lgs. n. 502):
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
RISOLUZIONE MANUALE DI ADERENZE ARTICOLARI - 93.26
ESERCIZI POSTURALI - PROPRIOCETTIVI INDIVIDUALI - 93.19.1
ESERCIZI RESPIRATORI - 93.18.1
TRAINING 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
IONOFRESI - 99.27
RIEDUCAZIONE INDIVIDUALE DEL LINGUAGGIO (LOGOPEDIA) - 93.11.6

2.2 PRESTAZIONI EROGATE IN REGIME PRIVATO

Visite specialistiche ambulatoriali in regime privato
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
VALUTAZIONE LOGOPEDICA

Prestazioni fisioterapiche e riabilitative ambulatoriali in regime privato
RIEDUCAZIONE MOTORIA INDIVIDUALE
RIEDUCAZIONE MOTORIA 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
POMPAGES
RIABILITAZIONE RESPIRATORIA
RIABILITAZIONE URO-GINECOLOGICA
TRATTAMENTO OSTEOPATICO
TRATTAMENTO MIOFASCIALE
TRATTAMENTO NEURODINAMICO
TRATTAMENTO CRANIO-SACRALE
PANCAFIT METODO RAGGI
TENS

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

L'elenco delle prestazioni viene aggiornato periodicamente e può subire modifiche in funzione dell'acquisizione di nuove competenze

2.3 PRESTAZIONI FKT INDIVIDUALI/DI GRUPPO CONVENZIONATE /SSN-LEA

Si accede alle terapie convenzionate esibendo l'impegnativa (ricetta) debitamente compilata e rilasciata dallo Specialista o dal MMG (Medico di Medicina Generale). 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 ambulatoriale 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'intensità dell'attività e il carico degli esercizi sono modulati quotidianamente con l'utente grazie alla professionalità del Fisioterapista.

2.4 PRESTAZIONI STRUMENTALI O FISICHE CONVENZIONATE / SSN-LEA

Si accede alle terapie convenzionate esibendo l'impegnativa (ricetta) debitamente compilata rilasciata dallo Specialista o dal MMG (Medico di Medicina Generale). Durante il trattamento con laser e con ultrasuono (a secco) il fisioterapista rimane a disposizione della persona assistita. Per eseguire il trattamento di elettroterapia vengono utilizzate spugnette adatte all'uso che, per motivi igienici, sono individuali, in modo che ciascuna persona utilizzi solamente 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 dal fisioterapista una "scheda-referto" consegnata all'utente, riportante l'esito del trattamento ed eventuali note.

Tale scheda viene indirizzata al medico inviante.

2.5 PRESTAZIONI DI LOGOPEDIA CONVENZIONATE CON IL SSN.

Si accede alle terapie di logopedia convenzionate presso la sede di Via Mascagni 3/1, dove sono presenti gli ambulatori dedicati, esibendo l'impegnativa (ricetta) debitamente compilata e rilasciata dallo Specialista o dal MMG/Pediatra. 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 dal logopedista un "referto" consegnato all'utente (al familiare in caso di minore), riportante l'esito del trattamento ed eventuali note. Tale documento viene indirizzato al medico/specialista inviante.

3. ACCESSO ALLA PRESTAZIONI

3.1 PRESTAZIONI ACCREDITATE SSN (D.Lgs 502)

VISITE MEDICHE SPECIALISTICHE

Per prenotare le prime visite mediche specialistiche fisiatriche e/o ortopediche, le persone devono contattare il CUP / Call Center regionale. La persona che ha una prenotazione di prima visita specialistica ottenuta tramite CUP che si presenta presso una delle sedi di Eutonia, deve essere munita di: impegnativa del medico (ricetta), tessera sanitaria, eventuale attestazione di esenzione da Ticket/certificazioni INAIL.

Le visite mediche di controllo invece, vengono prenotate direttamente nella nostra struttura contattando la segreteria di Eutonia Srl anche telefonicamente (040/360430).

Tra le prime visite, la conclusione di un ciclo di terapia e le visite di controllo, ci sono dei tempi tecnici da rispettare che vengono indicati dall'Azienda Sanitaria.

PRESTAZIONI FISIOTERAPICHE/LOGOPEDICHE

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 17:00 (orario di segreteria), munito: di impegnativa del medico (ricetta), tessera sanitaria, eventuale attestazione di esenzione da Ticket e/o certificazioni di infortunio 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 nell'impegnativa (ricetta), proponendo all'interessato le disponibilità possibili nelle varie sedi, grazie all'agenda unica informatizzata e condivisa. Sarà premura del Centro rispettare, nei limiti del possibile, i bisogni delle persone nella programmazione degli stessi (orari, sede, altro).

3.2 PRESTAZIONI ACCREDITATE IN REGIME DI "EX ART. 26" (L. n. 833/78)

A queste prestazioni, dedicate in particolare alle persone con disabilità e importanti limitazioni funzionali, si accede previa visita medica effettuata da uno specialista Distrettuale (Fisiatra) dell'Azienda Sanitaria, previa impegnativa (ricetta) del MMG (potenzialmente anche tramite visita fisiatrica dello specialista di Eutonia Sanità e Salute, 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", che potrà usufruire anche della collaborazione dei colleghi dell'Equipe Multidisciplinare, per un approccio multidisciplinare).

Lo specialista Fisiatra redige il Piano (o Progetto) Individuale che indica gli obiettivi di cura e definisce le modalità di accesso alla riabilitazione: ambulatoriale o domiciliare e indica la frequenza. Al ricevimento del Piano Individuale, Eutonia contatta l'assistito e programma insieme a lui gli appuntamenti ambulatoriali o domiciliari a seconda delle indicazioni contenute nel Piano e delle sue disponibilità.

Per le limitazioni funzionali derivanti da protesi di anca e ginocchio, è attivo da settembre 2019 un "percorso ortopedico" sperimentale con diverso iter di accesso, che prevede che il Piano individuale di riabilitazione domiciliare sia predisposto da parte del Fisiatra specialista di Eutonia, successivamente validato dal Fisiatra del Distretto, grazie al quale è possibile che il fisioterapista acceda a domicilio per il programma riabilitativo successivo alla degenza.

3.3 PRESTAZIONI EROGATE IN REGIME PRIVATO

Per usufruire delle prestazioni in regime privato è necessario che la persona prenda contatto con una delle segreterie del Centro al fine di ricevere informazioni ed eventualmente concordare l'appuntamento/i. È possibile concordare appuntamenti anche telefonicamente allo 040/360430 in orario di segreteria da LU a VE dalle 08:30 alle 17:00 o via mail (info@eutoniasanitaesalute.it).

Per richiedere le visite specialistiche non è necessaria la prescrizione medica che invece risulta indispensabile per iniziare i cicli di fisioterapia/riabilitazione.

I costi per le prestazioni private sono indicati nell'allegato 2 – Listino Prestazioni

Eutonia Sanità e Salute S.r.l. è convenzionata con i **principali Enti Assicurativi, Casse e Mutue (es. FASI, UNISALUTE, RBM, FONDO SALUTE, altri)** e con Associazioni di categoria, Enti e Associazioni sportive.

4. TEMPI DI ATTESA

Per le prestazioni di fisioterapia e riabilitazione convenzionate con il Servizio Sanitario Regionale, si fa riferimento ai codici di priorità regionale (B = Breve, D = Differita, P = Programmabile) che sono indicati nell'impegnativa dal medico prescrittore. Gli appuntamenti vengono quindi fissati considerando di tali indicazioni, compatibilmente con la suddivisione del budget assegnato dall'Azienda Sanitaria ad Eutonia. Le prestazioni non prioritarizzate (nessuna lettera B, D, P, barrata), rientrano nella categoria delle Programmabili (P) e vengono gestite secondo l'ordine di prenotazione. Al fine di facilitare l'utente nella prenotazione e consentire trasparenza delle liste di attesa, le segreterie dei Centri di Eutonia dispongono di agende informatizzate condivise tra tutte le sedi, che permettono di visualizzare le disponibilità per gli appuntamenti indipendentemente dalla sede in cui l'utente chiama o si presenta.

Le visite mediche specialistiche vengono prenotate sul sistema regionale G3 tramite il CUP Regionale e gli appuntamenti sono visualizzati sull'agenda informatizzata di Eutonia.

Diversamente, per quanto riguarda i tempi di attesa delle prestazioni richieste in regime privato, ex Art 26/L. 833/78 (disabilità) ed infortuni INAIL, la gestione delle prenotazioni è separata da quella convenzionata e risponde all'ordine di prenotazione.

I tempi di attesa vengono monitorati trimestralmente o almeno ogni sei mesi (vedasi anche allegato 3 documento "Rilevamento Tempi di Attesa").

5. RILASCIO DI REFERTI E CERTIFICATI

Il referto medico viene rilasciato contestualmente ad ogni visita specialistica erogata.

Il referto finale redatto dal fisioterapista viene consegnato all'utente al termine del ciclo di fisioterapia o entro i primi giorni successivi (massimo 1 settimana).

In caso di persona con disabilità, assistita nell'ambito "ex art 26 L.833/78", in ottemperanza al Piano Individuale iniziale, il referto viene fatto pervenire allo specialista prescrittore nei tempi concordati e, su richiesta, rilasciato anche all'assistito ed al MMG. Tale referto viene controfirmato anche dal medico specialista di Eutonia e può contenere una richiesta di "proroga del trattamento" o una richiesta di "fine trattamento".

I certificati medici vengono rilasciati dal medico specialista, su richiesta dell'utente, per gli usi consentiti dalla Legge. I certificati medici sono a pagamento, come previsto dalle normative vigenti.

6. RISPETTO DELLA PRIVACY

Eutonia adotta 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. vedasi "Privacy Policy" aziendale consultabile al sito www.eutoniasanita.esalute.it. Alla presa in carico dell'utente viene utilizzato l'apposito modulo di informativa e trattamento dei dati personali, gestiti con strumenti digitali ed analogici, limitatamente all'attività svolta dal Centro (diagnosi, cura e riabilitazione). E' rispettata la Privacy e la riservatezza delle persone durante i trattamenti.

7. SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO

Il Centro, 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. Eutonia 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 anche 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. discutere i casi clinici complessi
2. riorganizzare i piani terapeutici ed assistenziali
3. programmare la formazione per il personale sanitario e amministrativo
4. programmare le ferie del personale e la 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 dei dispositivi disponibili ed è informato sul loro programma di manutenzione ordinaria.

9. REPERIBILITA'

ORARI DEI NOSTRI CENTRI: fisioterapia dal Lunedì al Venerdì, ore 8:00 – 19.00.

Sabato mattina su prenotazione e in base alla disponibilità:

- Via Rossetti 62 (Tecar, Massoterapia, Rieducazione motoria, in regime privato);
- Via Mascagni 3/1 (visite mediche sportive per certificati Agonistici e non Agonistici)

Via Rossetti, 62

Segreteria: dal lunedì al giovedì dalle 8:30 alle 17:00, in venerdì fino alle 16:30.

Medico: durante l'attività ambulatoriale è sempre presente un medico.

Lo specialista Fisiatra è presente il lunedì, martedì e giovedì dalle 8.30 alle 15.00;

Tel: 040 360430 **Fax:** 040 3724455 **Email** info@eutoniasanitaasalute.it

Via Mascagni, 3/1-4

Segreteria: dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 17:00.

Medico: lo specialista Fisiatra è presente il mercoledì dalle 9.00 alle 14.00, il giovedì dalle 9.00 alle 16.00. Lo specialista Ortopedico è presente il martedì dalle 8.30 alle 14.00

Tel: 040 360430 **Fax:** 040 3824015 **Email** mascagni@eutoniasanitaasalute.it

Via Udine, 11

Segreteria: dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 17:00.

Medico: lo specialista Fisiatra è presente lunedì, mercoledì, giovedì e venerdì dalle 8:30 alle 16:00 e il martedì mattina.

dal lunedì al venerdì mattina e pomeriggio.

Tel: 040 360430 **Fax:** 040 4260182 **Email** udine@eutoniasanitaasalute.it

Pec: euforia@legalmail.it

URP: urp@eutoniasanitaasalute.it

Sito Internet: www.eutoniasanitaasalute.it

10. COME RAGGIUNGERE LE NOSTRE SEDI

- **Via Rossetti, 62** – presso la struttura della Clinica Privata "SANATORIO TRIESTINO", al 1° piano. E' facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici (linea bus 11 e 22) o con l'autovettura; in prossimità all'entrata è prevista un'area riservata per le autovetture munite di contrassegno attestante l'invalidità del proprietari.
- **Via Mascagni, 3/1-4** - E' facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici (linea bus 19 e 52) o con l'autovettura (ampio parcheggio nelle vicinanze in Via Flavia); l'accesso al Centro si trova all'interno di in un'area condominiale privata, delimitata da una sbarra per i veicoli, che rimane aperta in orario diurno nei giorni feriali. Davanti all'ingresso della sede è presente un posto riservato per le autovetture munite di contrassegno attestante l'invalidità del proprietario e per soste brevi correlate alla terapia/visita. E' possibile accedere all'area di parcheggio comune nel rispetto delle regole condominiali.
- **Via Udine, 11** - E' facilmente raggiungere con i mezzi pubblici (diverse linee bus, 26, 38, 5, 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.

11. SEGNALAZIONI E RECLAMI – U.R.P.

L'utente può inviare segnalazioni, reclami (ma anche elogi) rivolgendosi all'U.R.P. Ufficio Relazioni con il Pubblico di Eutonia. Le segnalazioni possono 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@eutoniasanitaesalute.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 a vario titolo e in base alla specialità opera presso il Centro di Eutonia è identificato mediante apposito tesserino ed è elencato nell'allegato 2.

13. REGOLAMENTO DI EUTONIA

13.1 PER UTENTI ASSISTITI TRAMITE IMPEGNATIVA DEL MEDICO

Eutonia è a disposizione degli utenti che sono invitati a rivolgersi in segreteria per:

- effettuare l'accettazione allo sportello per gli appuntamenti fissati tramite il sistema CUP;
- presentare l'impegnativa scritta del prescrittore (MMG o specialista). Le richieste prenotate tramite CUP regionale saranno accolte se conformi ai LEA dell'Azienda Sanitaria;
- portare con sé: "tessera sanitaria", eventuale "documento di esenzione ticket" e/o certificato INAIL;
- concordare gli appuntamenti delle sedute dei cicli di fisioterapia e delle prestazioni;
- prendere visione ed accettare il Regolamento del Centro e la Carta dei Servizi (esposti);
- prendere visione e firmare l'informativa per il trattamento dei dati personali (Privacy)
- prendere visione e firmare il consenso informato all'esecuzione delle terapie/prestazioni;
- pagare il ticket del SSR alla 1° seduta con: bancomat, carte di credito, contanti, assegni, bonifici;
- richiedere eventuali altre informazioni. Il servizio URP è presente e facilmente raggiungibile.

Ulteriori informazioni:

- consegnare l'impegnativa del medico ed effettuare il pagamento del ticket al SSR, ove dovuto, il 1° giorno, prima di usufruire della del ciclo fisioterapico;

- conservare opportunamente il foglio ricevuto dalla segreteria con il calendario degli appuntamenti (contiene tutte le date e orari del ciclo di fisioterapia nonché i recapiti telefonici);
- il ciclo di prestazioni fisioterapiche in regime privato deve essere saldato entro la 1° seduta;
- il ciclo di prestazioni fisioterapiche ambulatoriali si svolge con cadenza quotidiana;
- è indispensabile la puntualità per fruire della terapia: i ritardi compromettono l'erogazione della prestazione e non devono ripercuotersi sulle prestazioni successive a danno di altri;
- la rinuncia alle terapie deve pervenire almeno 3 giorni prima per consentire ad altri di usufruire di un recupero o, per le terapie private, per evitare il costo della prestazione. I recuperi non sono garantiti salvo valutazione delle disponibilità del momento;
- il Centro garantisce le sedute programmate come da calendario; solo in caso di giustificata e improvvisa assenza del fisioterapista potranno essere riprogrammate con l'utente e recuperate;
- il Centro garantisce all'utente lo stesso terapeuta e/o lo stesso orario durante lo svolgimento dell'intero ciclo di fisioterapia prescritto, salvo eccezioni condivise con l'assistito;
- la sospensione momentanea dei trattamenti chiesta dall'utente è possibile per massimo due mesi;
- il Centro dispone di apposite "zona di attesa"; sarà il terapeuta a chiamare l'utente giunto il suo turno; una volta terminata la terapia è cortesemente invitato ad uscire dalla struttura;
- non lasciare borse o altri oggetti incustoditi. Non si risponde di effetti personali smarriti;
- gli utenti sono invitati ad osservare scrupolosamente l'igiene delle mani utilizzando i servizi igienici a loro disposizione (lavaggio con acqua e sapone) e/o gli appositi flaconi di gel mani;
- accedere in palestra solo con abbigliamento adeguato (tuta da ginnastica o maglietta e pantaloni comodi, calzini); eventualmente portare un asciugamano. Utilizzare l'armadietto, ove presente in spogliatoio, per riporre gli oggetti personali (solo durante l'orario di fisioterapia).

13.2 PER UTENTI ASSISTITI IN REGIME DI - EX ART. 26 L. 833/78

→ ACCESSI AMBULATORIALI:

Alla prima seduta prevista a seguito della ricezione del Piano Individuale del Fisiatra del Distretto di riferimento, gli assistiti si presentano in segreteria del Centro di Eutonia per:

1. effettuare il "check in" e ricevere i documenti (stampa appuntamenti e consenso informato da leggere e firmare col FT; firmare il modulo Privacy nel caso di 1° accesso al Centro);
2. prendere visione della Carta dei Servizi/Regolamento del Centro esposto in segreteria;
3. richiedere ed ottenere eventuali informazioni e materiale divulgativo;

Per la regolare esecuzione delle prestazioni l'utente (e/o familiare-caregiver) viene informato che:

- è indispensabile la puntualità per fruire in modo completo ed efficace della terapia: i ritardi compromettono l'erogazione della prestazione e non devono ripercuotersi su pazienti successivi;
- 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;

- gli utenti sono invitati ad osservare scrupolosamente l'igiene delle mani utilizzando i servizi igienici a loro disposizione (lavaggio con acqua e sapone) e/o gli appositi flaconi di gel mani;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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);
- 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;
- 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;
- 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;
- a fine ciclo l'interessato riceve copia della Cartella riabilitativa con esiti e valutazioni.

→ **ACCESSI DOMICILIARI:**

Al primo accesso al domicilio della persona assistita, a seguito del Piano Individuale redatto dal Fisiatra, 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 (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 l'utente assistito può contattare direttamente la segreteria di Eutonia (040 360430) o il Fisioterapista al cellulare (qualora lo stesso lo abbia fornito).

A fine ciclo la persona riceve copia della Cartella riabilitativa con esiti e valutazioni.

13.3 PER UTENTI ASSISTITI IN PRIVATO O CON ENTI, 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, eventuale convenzione con Enti, casse/mutue, ecc.);
2. concordare gli appuntamenti delle sedute successive alla prima presentando la richiesta dello specialista (es. fisiatra) o del MMG;
3. il ciclo di prestazioni fisioterapiche in regime privato deve essere saldato entro la 1° seduta;
4. prendere visione della Carta dei Servizi/ Regolamento del Centro;
5. conservare il foglio ricevuto dalla segreteria con il calendario degli appuntamenti (contiene tutte le date e orari del ciclo di fisioterapia nonché i recapiti della struttura);
6. richiedere eventuali informazioni.

Si ricorda inoltre che:

- è indispensabile la puntualità per fruire della terapia: i ritardi compromettono l'erogazione della prestazione e non devono ripercuotersi sulle prestazioni successive a danno di altri;
- la rinuncia alle terapie deve pervenire almeno 3 giorni prima per consentire ad altri di usufruire di un recupero e per evitare il costo della prestazione.
- il Centro garantisce all'utente lo stesso terapeuta e/o lo stesso orario durante lo svolgimento dell'intero ciclo di fisioterapia prescritto, salvo eccezioni condivise con l'assistito;
- il Centro dispone di apposite "zona di attesa"; sarà il terapeuta a chiamare l'utente giunto il suo turno; una volta terminata la terapia è cortesemente invitato ad uscire dalla struttura;
- non lasciare borse o altri oggetti incustoditi; non si risponde di effetti personali smarriti;
- gli utenti sono invitati ad osservare scrupolosamente l'igiene delle mani utilizzando i servizi igienici a loro disposizione (lavaggio con acqua e sapone) e/o gli appositi flaconi di gel mani;
- accedere in palestra solo con abbigliamento adeguato (tuta da ginnastica o maglietta e pantaloni comodi, calzini); eventualmente portare un asciugamano;
- utilizzare l'armadietto, ove presente in spogliatoio, per riporre gli oggetti personali (solo durante l'orario di fisioterapia). Non si risponde di oggetti personali;
- Le prestazioni dei gruppi di ginnastica vanno saldate entro la prima settimana del mese.

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 che 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 e ad osservare scrupolosamente le 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, 18/05/2020

Allegati esposti:

- n. 1 Listino prestazioni private
- n. 2 Elenco del personale
- n. 3 modulo per la Rilevazione Tempi di Attesa
- n. 4 regolamento per la gestione dell'Emergenza Covid-19