



INNOVAZIONE AL SERVIZIO DELLE PERSONE

# CARTA DEI SERVIZI

---

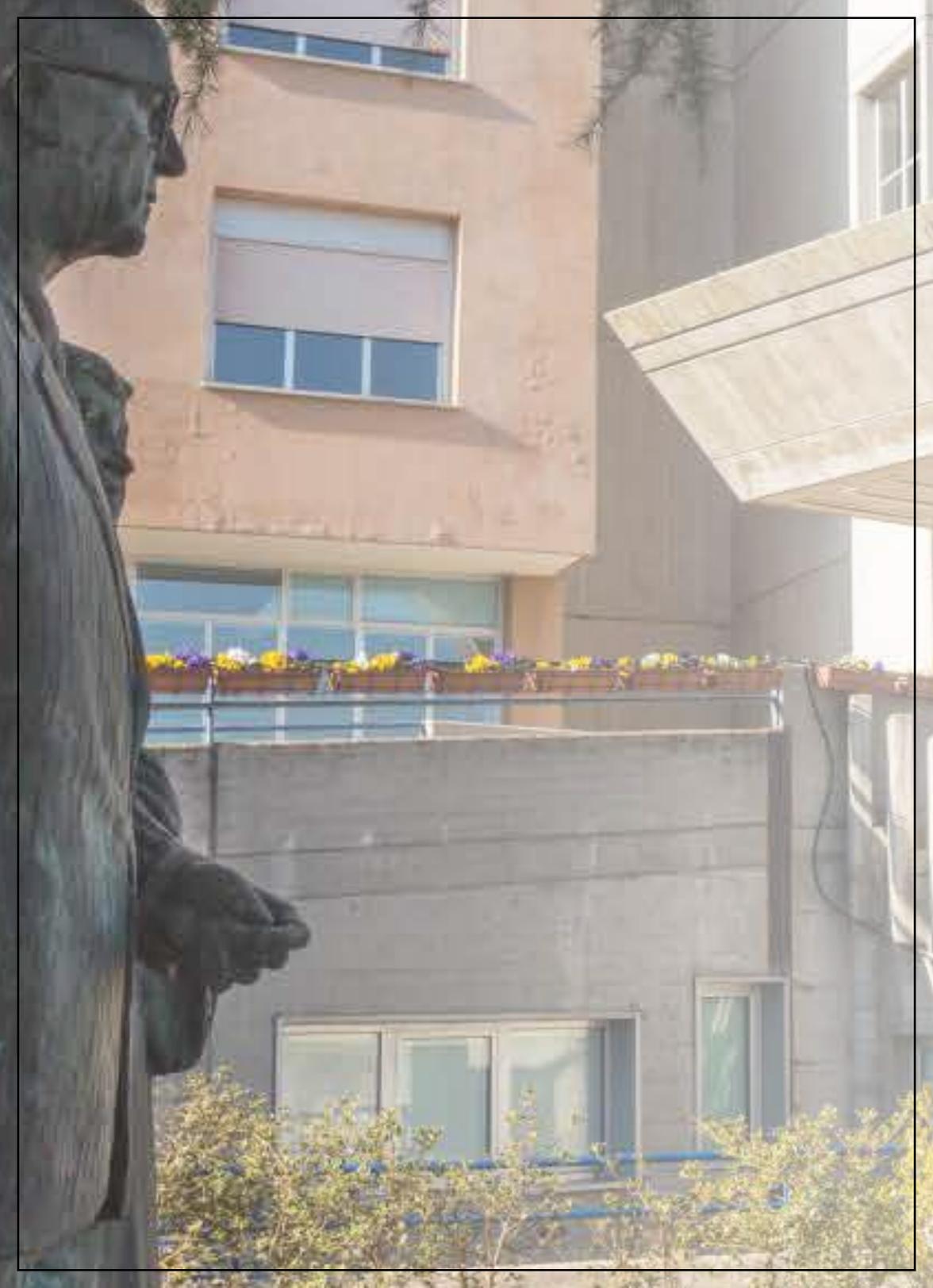
## SERVIZIO DI MEDICINA FISICA RIABILITATIVA

**DIREZIONE SANITARIA**

**Dr. U. Coli | Dr.ssa M. Migliorino**

STRUTTURA POLISPECIALISTICA PRIVATA ACCREDITATA SSN

31050 MONASTIER di TREVISO (TV) - Via Giovanni XXIII, 7 - Tel. 0422 8961 - Fax 0422 896 480 - [www.giovanni23.it](http://www.giovanni23.it)



	<b>Contatti</b> .....	<b>Pag. 1</b>
	<b>Informazioni generali</b> .....	<b>Pag. 2</b>
	<b>Presentazione</b> .....	<b>Pag. 4</b>
	<b>Medicina fisica</b> .....	<b>Pag. 5</b>
	<b>Medicina riabilitativa</b> .....	<b>Pag. 7</b>
	<b>Prenotazioni</b> .....	<b>Pag. 9</b>
	<b>Informazioni utili</b> .....	<b>Pag. 10</b>
	<b>Standard di qualità</b> .....	<b>Pag. 12</b>
	<b>Tutela</b> .....	<b>Pag. 13</b>



## CONTATTI:

### **Segreteria Medicina Fisica e Riabilitativa**

Dal lunedì al venerdì 08.00- 16.00

0422 896408

### **Segreteria Centro Medico Specialistico**

Dal lunedì al giovedì 08.00-19.00, venerdì 08.00-13.00

0422 896599

### **Prenotazione visite in convenzione ed a pagamento**

(dalle alle 8.00 alle 16.00)

Tel. 0422 896408 - 0422 896739

Tel. 0422 896599 (solo libera professione)

### **Segreteria uff. accettazione / ricoveri**

Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00

Tel. 0422 896740 - 0422 896789

Fax. 0422 896480

### **Coordinatore dei fisioterapisti**

Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00

Tel. 0422 896394

Email : [fkt@giovanni23.it](mailto:fkt@giovanni23.it)



## INFORMAZIONI GENERALI:

La Carta dei Servizi Sanitari è il documento che formalizza il “patto” stipulato tra i professionisti del Servizio di Medicina Fisica e Riabilitativa e i cittadini-utenti. In essa sono contenute tutte le informazioni riguardanti i servizi e le prestazioni sanitarie offerti al pubblico, le modalità di accesso, gli standard qualitativi e la tutela dei cittadini-utenti che diventano soggetti partecipativi nella valutazione della loro qualità. Questa collaborazione fra chi eroga il servizio sanitario e chi ne usufruisce consente alla Direzione di predisporre nuove azioni finalizzate a migliorare l’assistenza sanitaria rivolta ai cittadini-utenti, tutelando la loro salute.

La Carta è un efficace strumento di comunicazione per razionalizzare l’organizzazione dell’ambulatorio con il consenso dell’utenza grazie alla conoscenza dei suoi reali bisogni.

Gli obiettivi contenuti nella presente Carta dei Servizi sono finalizzati a rendere più efficace l’intera attività sanitaria erogata, attivando nel contempo un costante processo di umanizzazione dell’assistenza che tenga pienamente conto dei diritti dei cittadini.

Il presente documento è da interpretare in chiave dinamica in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica e aggiornamento grazie anche al contributo di idee ed esperienze di chi volesse collaborare con noi a migliorare la qualità delle cure erogate.





## MISSION

Il Servizio di Rieducazione Funzionale opera per la tutela della salute, come diritto fondamentale dell'individuo, nel rispetto della dignità e della libertà della persona umana, garantendo: l'eguaglianza di ogni cittadino-utente nel ricevere gli atti diagnostici e terapeutici più appropriati, senza discriminazioni di sesso, razza, nazionalità, condizione sociale e religione;

la qualità e l'appropriatezza degli atti diagnostici e terapeutici; il rispetto del tempo dell'utente, riducendo al minimo le attese per l'accesso ai servizi;

il rispetto della dignità del paziente, favorendo l'umanizzazione dei rapporti e la riservatezza;

la tutela della privacy, assicurando l'applicazione del D. Lgs. 196/03, con particolare riferimento al trattamento dei dati sensibili;

l'effettuazione di rilevazioni periodiche del gradimento degli utenti sul servizio offerto; tecnologie e professionalità all'avanguardia e costantemente aggiornate.





# PRESENTAZIONE

Il Servizio di Medicina Fisica e Riabilitativa della Casa di Cura Giovanni XXIII esiste da oltre quarant'anni ed ha sempre rappresentato un importante riferimento nel Veneto per quanto riguarda la riabilitazione. Nel 2010 ha dato una svolta alla propria immagine offrendo servizi all'avanguardia agli utenti e un trattamento mirato al maggior recupero funzionale ottenibile grazie alle competenze dei medici e dei fisioterapisti. Il Servizio opera insieme alle Istituzioni e agli Enti Pubblici territoriali con l'obiettivo di soddisfare i bisogni di salute e benessere delle persone. Il Servizio di Medicina Fisica e Riabilitativa è inserito anche in una rete di collaborazione interaziendale con il Dipartimento di Medicina Fisica Riabilitativa dell'ULSS 9 al fine di garantire ai pazienti una continuità delle cure capillare nel territorio con il coordinamento del Dipartimento di Riabilitazione dell'ULSS9 come da DGR 2634 del 30 dicembre 2013. Il Servizio di Medicina Fisica Riabilitativa opera in stretta collaborazione con il Reparto di Ortopedia e di Medicina garantisce la continuità terapeutica mentre la diretta collaborazione con il Reparto di Medicina Riabilitativa mediante un'attività di tipo ambulatoriale garantisce la continuità assistenziale anche dopo le dimissioni ospedaliere.

## **Equipe Medica:**

Dr.ssa Elisa Pasqualetto - Responsabile

Dr. Alessandro Mario Munari

Dr.ssa Alessandra Vian



## MEDICINA FISICA

**TECAR:** è un metodo terapeutico che utilizza una apparecchiatura a radiofrequenza: l'apparecchiatura proietta energia tramite un segnale di frequenza relativamente basso (0.5 Mhz), attivando nelle biostrutture gli effetti di biostimolazione e di iperemia endogena; per tale motivo la tecarterapia è indicata nel trattamento nelle lesioni muscolo-scheletriche e osteoarticolari accelerando i tempi di guarigione.

**LASER ND:YAG:** laserterapia di ultima generazione, che sfrutta un impulso laser ad alta intensità che consente una maggior efficacia terapeutica per il trattamento delle patologie dolorose dell'apparato osteo-muscolo-tendineo da quelle più superficiali a quelle più profonde.

**LASER A SCANSIONE:** laserterapia utilizzata a scopo antalgico, biostimolante e anti-infiammatorio nelle forme dolorose di patologie flogistiche a carico di tendini e tessuti molli (tendiniti, borsiti, entesiti), patologie inserzionali, algie articolari superficiali.

**SIT THERAPY:** apparecchiatura che sfrutta la veicolazione transdermica, attraverso microimpulsi controllati da un impedenziometro, che permette di trasportare principi attivi negli spazi interstiziali sia in extracellulare che in intracellulare. La miscela di gel e di molecole viene contenuta all'interno di speciali elettrodi, disponibili in dimensioni diverse a seconda della zona del corpo in cui intendiamo operare; pertanto la Sit Therapy viene utilizzata per patologie infiammatorie muscolo-scheletriche.

**BIORISONANZA MAGNETICA PULSANTE:** è la tecnica più moderna basata sulla biorisonanza magnetica pulsante a bassa frequenza e intensità e inversione di polarità. Le onde elettromagnetiche prodotte sono risonanti con le stesse onde prodotte dalle cellule del corpo umano per tale motivo trova il suo campo di utilizzo in diverse affezioni del osteo-muscolare.



**TENS:** Transcutaneous Electrical Nerve Stimulation che significa una stimolazione elettrica che governa il sintomo dolore abbassando la soglia del dolore; viene utilizzata per il dolore acuto post-operatorio ma anche per il dolore cronico muscoloscheletrico, nevralgie e neuropatie.

**ELETTROTERAPIA:** Correnti Diadinamiche, Interferenziali a scopo antalgico, Correnti di stimolazioni di muscoli normo o denervati a scopo trofico.

**ULTRASUONO A CONTATTO E AD IMMERSIONE:** le onde ultrasonore erogate svolgono effetti meccanici di micro massaggio e termici di calore endogeno per il trattamento di forme artrosiche e periartriche, per facilitare il riassorbimento dell'ematoma, per stimolare la guarigione dei tessuti, per ridurre o eliminare tenui calcificazioni.

**ONDE URTO FOCALIZZATE ESWT:** terapia fisica strumentale che sfrutta il principio delle onde d'urto somministrata dalla figura professionale medico, al fine di trasferire energia sui tessuti corporei per stimolarne i processi riparativi; pertanto può essere utilizzata per tutte le affezioni infiammatorie delle strutture tendinee e muscolari, in particolare: tendiniti della spalla calcifica e non, epicondilitis ed epitrocleite, pubalgia, tendinite del gran trocantere, tendinite rotulea al ginocchio, tendinite achillea, sperone calcaneare, fascite plantare.

**Avvertenze:** tra le principali controindicazioni vi sono: lo stato di gravidanza, l'età dello sviluppo, patologie neoplastiche, coagulopatie, la presenza di pace-maker cardiaco.





# MEDICINA RIABILITATIVA

**RIEDUCAZIONE FUNZIONALE**, posturale e propriocettiva : tecniche riabilitative che vengono impiegate nel recupero di una funzione lesa post-traumatica o post-chirurgica, per il ripristino di una postura corretta in presenza di vizi posturali acquisiti e congeniti e tecniche volte al recupero funzionale globale in caso di sindromi più complesse.

**RIEDUCAZIONE NEUROMOTORIA:** tecniche rieducative destinate alla cura della perdita o riduzione di una funzione motoria conseguente ad un danno del sistema nervoso sia per patologie acute di tipo vascolare o traumatico, sia per patologie di tipo degenerativo-involutivo a carattere progressivo; tali tecniche individuano le strategie più adatte per un utilizzare al meglio le capacità residue per il recupero dell'autonomi e reinserimento sociale.

**RIEDUCAZIONE DI GRUPPO:** è un'attività motoria di gruppo specifica per varie patologie che prevede anche dei percorsi educazionali per far partecipare attivamente il soggetto alla cura e consapevolezza della propria disabilità. Prevede percorsi specifici per la cura della fibromi algia, di disturbi vestibolari, disturbi vascolari cronici agli arti inferiori, dimorfismi dell'età evolutiva come scoliosi e dorso curvo, per problemi di "mal di schiena" cronico, per problemi di dolore cronico da artrosi e per il post-intervento di protesi di anca e ginocchio.

**RIEDUCAZIONE ISOCINETICA:** la rieducazione isocinetica è una metodica per la valutazione della forza e della resistenza muscolare; tale tecnica si avvale di strumenti specifici (Biodex) che forniscono un rapporto preciso di forza tra muscoli agonisti e antagonisti, e fra lato patologico e controlaterale. La ginnastica isocinetica viene quindi validamente utilizzata nel recupero dell'idonea funzione muscolare e nella valutazione dei programmi di allenamento dell'attività sportiva agonistica consentendo di ridurre i tempi di recupero.



**RIEDUCAZIONE URO-GINECOLOGICA:** trattamento riabilitativo individuale con esercizi personalizzati attraverso l' utilizzo di strumentazione di biofeedback e elettrostimolazione, attività di counselling con momenti educazionali.

**MASSOTERAPIA:** la massoterapia è una tecnica manuale eseguita su tessuti molli con azione diretta o meccanica sulla cute, sui vasi sanguigni, sui muscoli e sulle terminazioni nervose. Questa metodica serve ad accelerare la circolazione sanguigna locale dilatando i vasi superficiali, quindi agisce sulle strutture tendinee, legamentose, muscolari ed articolari aumentandone il rilassamento, riducendo le contratture muscolari, le retrazioni dei legamenti e la rigidità articolare e la sintomatologia dolorosa.

**TRATTAMENTO MIOFASCIALE:** il trattamento miofasciale attraverso una peculiare tecnica di massaggio mira al ripristino della normale tensione delle fasce muscolari sviluppando attrito e calore profondo e normalizzando così la funzionalità muscolare, articolare e di scorrimento delle fasce muscolari. In tale modo consente la scomparsa del sintomo doloroso. La tecnica viene utilizzata nelle principali patologie dolorose osteo-articolari e muscolo-tendinee sia acute che croniche.

**LINFODRENAGGIO MANUALE:** il linfodrenaggio è un particolare tipo di massaggio praticato nelle zone del corpo con un'eccessiva riduzione della circolazione linfatica con conseguente stagnazione di liquido e gonfiore. Tale tecnica di massaggio, modificando la pressione dei tessuti, permette alla linfa una migliore circolazione riducendo il gonfiore e il volume del segmento corporeo trattato. Viene applicato in particolare nei casi di linfedema in postumi di chirurgia oncologica e nei casi di linfedema primitivo.



## PRENOTAZIONI:

Prenotazione visite in convenzione ed a pagamento (dalle alle 8.00 alle 16.00)  
0422 896 408  
0422 896 739  
0422 896 599 (solo libera professione)

Prenotazione cicli di terapia solo allo sportello (dalle alle 8.00 alle 16.00)  
Uno sportello di accettazione e segreteria con due/tre operatrici amministrative garantisce l'accoglimento, la prenotazione e l'informazione all'utenza dalle 8.00 alle 18.00.

Le prestazioni vengono erogate:

1. in regime di convenzione con il SSN previa visita fisiatrica richiesta su impegnativa del Medico Curante ed eseguita presso la nostra Casa di Cura
2. in regime privato previa visita fisiatrica eseguita presso la nostra Casa di Cura o presso altre strutture o previa richiesta medica specialistica

N.B. Così come previsto dalla nota delle D.S. prot.67877/22.05.2009, per gli utenti appartenenti all' ULSS 9, esiste la possibilità di usufruire di prescrizioni convenzionate con SSN prescritte dal proprio Medico Curante qualora quest'ultimo lo ritenesse opportuno, anche dopo valutazione specialistica privata Fisiatrica.

Disdette: per disdette appuntamenti visite specialistiche utilizzare la segreteria telefonica al numero 0422-896550; per disdette appuntamenti trattamento riabilitativo chiamare 24 ore prima allo 0422-896408 per non incorrere nelle sanzioni previste dalla normativa vigente (DRGN.600 del 13/7/2007) che prevede il pagamento della prestazione non disdetta nei tempi previsti. Le sedute non eseguite per ritardi o disdette non saranno recuperate.

## INFORMAZIONI UTILI:

Orario di apertura Servizio di Medicina Fisica e Riabilitativa:  
dal lunedì al venerdì 07.00- 19.00

Per informazioni: 0422 896408  
[www.giovanni23.it](http://www.giovanni23.it)  
e-mail: [fkt@giovanni23.it](mailto:fkt@giovanni23.it)

Durante le attività di rieducazione motoria è utile e consigliato indossare un abbigliamento comodo.

Sul retro della Casa di Cura esiste un ampio parcheggio riservato alle persone con disabilità motorie.

L'Area Riabilitativa della Casa di Cura è comprensiva del Servizio di Medicina Fisica e Riabilitativa e del Reparto di Medicina Riabilitativa con cui opera in stretta sinergia per garantire una continuità assistenziale. Il Reparto di Medicina Riabilitativa tratta prevalentemente pazienti che provengono dal Reparto di Ortopedia, dal Reparto di Medicina, da altre Strutture Sanitarie limitrofe per trasferimento o, in alcuni casi, da domicilio e che presentano malattie disabilitanti di diversa origine in particolare conseguenti a interventi di chirurgia ortopedica protesica e conseguenti a sindromi da ipomobilità o allettamento.

La modalità di accesso al Reparto avviene con le seguenti modalità :  
trasferimento diretto da Unità Operative per acuti della Casa di Cura (prevalentemente dal Reparto di Ortopedia) previa compilazione della richiesta di presa in carico da parte dell U.O. richiedente e successiva valutazione fisiatrica trasferimento da altra struttura previo invio via FAX di richiesta di trasferimento accompagnata da breve relazione clinica delle condizioni del paziente per valutazione appropriatezza

dal domicilio solo nei casi previsti dalle normative sopracitate: variazioni del quadro clinico e della disabilità conseguente a riacutizzazione o evoluzione della malattia tali da configurare un peggioramento del quadro clinico (FIM < 91), ripresa in carico dopo concessione del carico di pazienti ortopedici, ricoveri conseguenti a dimissioni terapeutiche (domiciliazioni) indicati dal progetto riabilitativo e nella lettera di dimissione.

Dal domicilio in regime di libera professione previa Visita Fisiatrica in libera professione eseguita presso il Servizio di Medicina Fisica e Riabilitativa della Casa di Cura e previo accordo con Ufficio Ricoveri.





# STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

## RISPETTO DEI TEMPI DI ATTESA

All'interno del budget assegnato dall'ULSS 9, Il Servizio di Medicina Fisica e Riabilitativa ottempera al rispetto dei tempi di attesa secondo il criterio delle priorità stabilite dalla vigente normativa di riferimento.

## INFORMAZIONE CORRETTA E CHIARA

Documentazione sui servizi

La Carta dei Servizi è disponibile presso gli sportelli dell'Ufficio Prenotazioni o consultabile sul sito.

## PROFESSIONALITÀ E TECNOLOGIE

Identificazione degli operatori

Ogni operatore è identificato da un tesserino recante nome e cognome e funzione apposto sulla divisa.

Qualifica del personale:

Tutto il personale del Servizio, a seconda della qualifica professionale ricoperta, è in possesso dei requisiti previsti dalla vigente normativa e partecipa sistematicamente ad iniziative di aggiornamento professionale.

Dotazione:

La dotazione organica è in conformità ai requisiti minimi previsti dagli standard della Regione Veneto.

Dotazione di tecnologia:

Il servizio si avvale di apparecchiature all'avanguardia per la diagnosi e il trattamento delle patologie riabilitative e le disabilità.

## QUALITÀ DEI SERVIZI

Monitoraggio dei reclami/soddisfazione percepita degli utenti.

Gestione in tempo reale della segnalazione.

Rilevazione periodica della customer satisfaction.



# MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

## RECLAMI

Il Servizio di Rieducazione Funzionale garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'erogazione del servizio.

Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e prevedere possibili interventi di miglioramento del servizio erogato.

L'utente/cliente può presentare reclamo attraverso le seguenti modalità:

- compilazione e sottoscrizione dell'apposito modulo predisposto che può essere richiesto allo sportello o direttamente all'URP;
  - lettera in carta semplice indirizzata e inviata alla Direzione/URP o consegnata a mano all'URP; presentandosi direttamente all'URP, fornendo verbalmente le proprie osservazioni; segnalazione telefonica o fax firmato indirizzato alla Direzione/URP.
- La Direzione provvede a dare risposta immediata a quelle segnalazioni che necessitano di subitanea risoluzione; negli altri casi, avvia un'indagine con i responsabili dei servizi interessati e fornisce al reclamante una risposta entro 30 giorni.

## QUALITA' PERCEPITA E INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Al cliente/utente viene consegnato periodicamente un questionario da compilare anche in forma anonima, sulla base del quale la Direzione si impegna ad apportare correzioni alle eventuali fonti di insoddisfazione degli utenti e provvede all'eliminazione di eventuali cause di disservizio ed insoddisfazione.



## RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- D.lgs 502/92, come modificato dal D.L. 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini
- DPCM del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- DPCM 11/10/94 "Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" in G.U. n° 261 dell' 8/11/1994
- DPCM 19/05/95 "Schema di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"
- Linee Guida n° 2/95 "Attuazione della Carta dei Servizi Sanitari nel Servizio Sanitario Nazionale"
- Legge n° 675 del 31 dicembre 1996 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali"
- D.lgs n° 196 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".



