



Carta dei Servizi della Struttura

CARTA DEI SERVIZI DELLA STRUTTURA



ALFA s.a.s. di Riccardo Tigani & C.
Centro di Riabilitazione Estensiva
Medicina Fisica e Riabilitativa

Dir.: Dott. Michele Pochiero

Via Scultore G. Renda, 14 – 89024, Polistena (RC)
Tel. e Fax: 0966-932535

REV	REDAZIONE		VERIFICA		APPROVAZIONE		DATA
	SIGLA	FIRMA	SIGLA	FIRMA	SIGLA	FIRMA	
6	DIR		AQ		AU		
7	DIR		AQ		AU		
8	DIR		AQ		AU		04.04.2022
9	DIR		AQ		AU		10.03.2023

il presente documento è redatto in conformità alla carta dei servizi esposta in sala accettazione

Sommario

1. PRESENTAZIONE AZIENDA.....	2
2. I NOSTRI PRINCIPALI RIFERIMENTI LEGISLATIVI E NORMATIVI.....	3
3. ORGANIGRAMMA.....	5
4. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	6
5. ACCESSO ALLE PRESTAZIONI.....	7
I NOSTRI SERVIZI.....	7
6. COME AVVIENE L'ACCETTAZIONE	10
7. LA DOCUMENTAZIONE NECESSARIA DA CONSEGNARE AL MOMENTO DELL'ACCETTAZIONE.....	10
8. INFORMATIVA EX ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE NR. 679/2016	11
9. COME AVVIENE IL PROCESSO TERAPEUTICO.....	14
10. LA RIABILITAZIONE.....	14
11. PROGETTO RIABILITATIVO INDIVIDUALE.....	15
12. PROGRAMMA RIABILITATIVO	15
13. CONTROINDICAZIONI E/O COMPLICANZE PROCESSO TERAPEUTICO.....	16
14. COME AVVIENE LA DIMISSIONE.....	17
15. QUALI SONO GLI ORARI DI ACCESSO AL PUBBLICO.....	17
16. COME VIENE MISURATA LA QUALITÀ DEL SERVIZIO E COME SI PUÒ FORMALIZZARE UN RECLAMO.....	17
18. INDICATORI E STANDARD DELLA QUALITA'	19

1. PRESENTAZIONE AZIENDA

Il Centro *ALFA s.a.s. di Riccardo Tigani & C.* è una struttura che si sviluppa su un unico piano, nel quale sono ubicati i locali devoluti all'accoglienza, accettazione, centralino, sale di attesa, sala riunione équipe, alla terapia fisica e alla riabilitazione, nonché al Centro di Riabilitazione Estensiva.

Il Centro *ALFA s.a.s. di Riccardo Tigani & C.* è accreditato definitivamente dalla Regione Calabria con D.P.G.R. n. 1/2011 con i seguenti settori specializzati:

X	MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA
X	CENTRO DI RIABILITAZIONE ESTENSIVA



2. I NOSTRI PRINCIPALI RIFERIMENTI LEGISLATIVI E NORMATIVI

NORMATIVA NAZIONALE DI SETTORE:

- **D.Lgs. 30 dicembre 1992, n. 502** - Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art. 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421 e successive modificazioni ed integrazioni.
- **D.Lgs. 7 dicembre 1993, n. 517** - Modificazioni al D.Lgs. 30 dicembre 1992, n. 502, recante riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'art. 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421.
- **D.P.R. 14 gennaio 1997** - Approvazione dell'atto di indirizzo e coordinamento alle regioni e alle province autonome di Trento e di Bolzano, in materia di requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private.
- **D.Lgs. 19.06.1999 n. 229** - Norme per la razionalizzazione del Servizio Sanitario Nazionale, a norma dell'articolo 1 della L. 30 novembre 1998, n. 419.
- **Legge 27 dicembre 2006 n. 296** - (Finanziaria 2007), **art. 1 comma 796, lettere s), t), e u)** in materia di accreditamento delle strutture sanitarie private;
- **Legge 08 marzo 2017 n. 24** - Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie (17G00041) - (G.U. Serie Generale, n. 64 del 17 marzo 2017).
- **Legge 27.12.2019 n. 160** - Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2020, art. 1, comma 446, abolizione della quota di partecipazione al costo per le prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale (c.d. **Super Ticket**).
- **D.P.C.M. del 27 gennaio 1994** - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici che individua i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione.
- **D.P.C.M. 19 maggio 1995** - Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari".
- **D.P.C.M. 12 gennaio 2017** - Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza, di cui all'articolo 1, comma 7, del decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502.
- **Ministero della Sanità – Linee guida n. 2/95**. Attuazione della Carta dei Servizi del Servizio Sanitario Nazionale.

ALTRE FONDAMENTALI NORME NAZIONALI COGENTI:

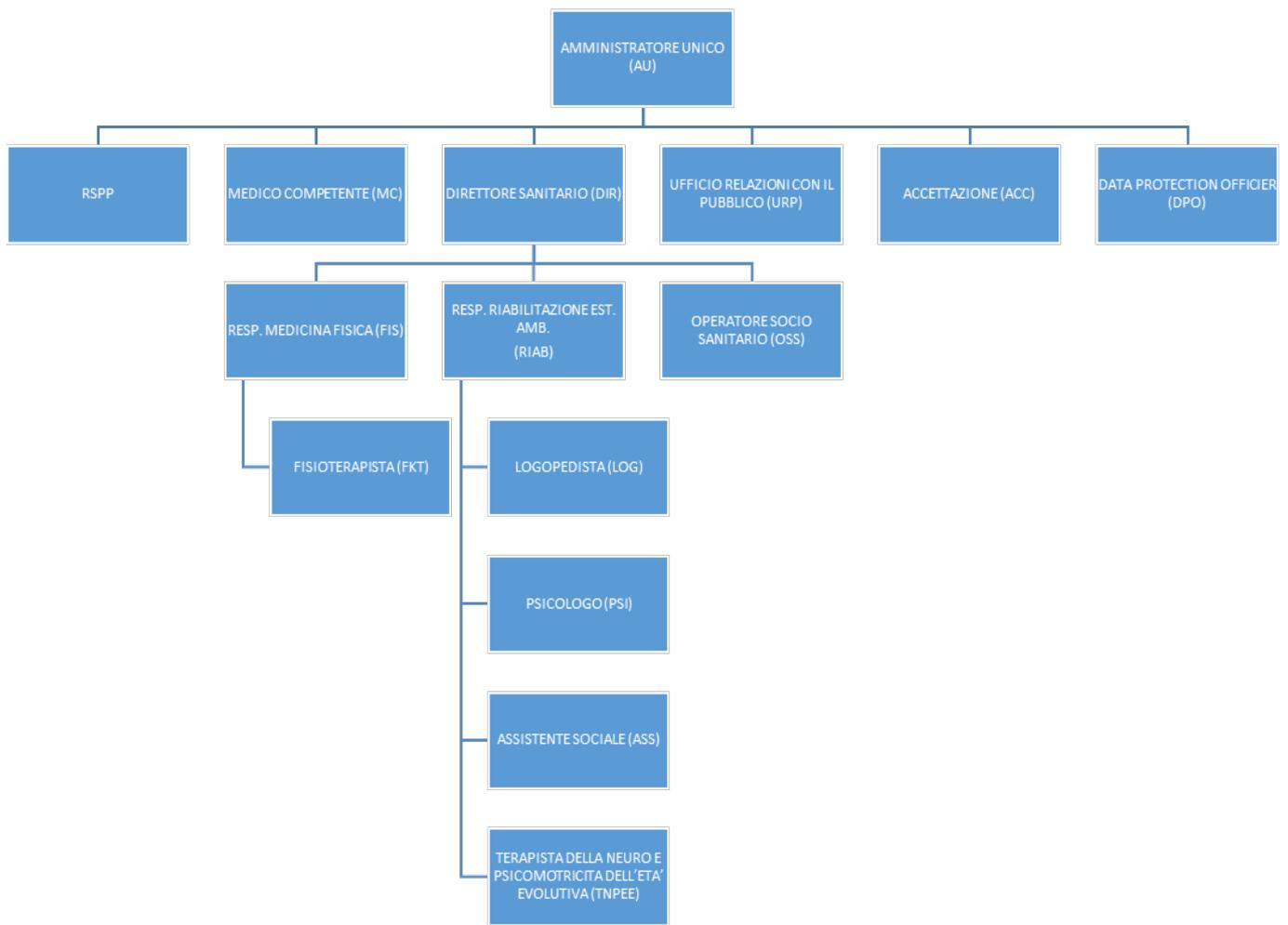
- **D.Lgs. 9 aprile 2008 n. 81** - Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.
- **D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196** - Codice in materia di protezione dei dati personali e **Regolamento (UE) 2016/679** del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati).
- **D.Lgs. 08 giugno 2001 n. 231** - Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche.
- **Legge 07 agosto 1990, n. 241** - Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi.
- **D.M. 37/08** - Regolamento (...) in materia di attività di installazione degli impianti all'interno degli edifici.

NORMATIVA REGIONALE:

- **L.R. 19 ottobre 2004 n. 25** e ss. modifiche “*Statuto della Regione Calabria*”.
- **L.R. 18 luglio 2008, n. 24** - *Norme in materia di autorizzazione, accreditamento, accordi contrattuali e controlli delle strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche e private e successive modifiche.*
- **L. R. 07 luglio 2022 n. 22** - *Misure per fronteggiare la situazione emergenziale sanitaria. Art. 1 Integrazione alla L.R. n. 24/2008.*
- **D.C.A. 22 luglio 2016 n. 81**- *Nuovo Regolamento attuativo Legge Regionale 24/2008.*
- **D.D.G. 04 febbraio 2010 n. 909** - *Accreditamento Definitivo delle strutture sanitarie e socio-sanitarie private della Regione Calabria.*
- **D.C.A. 22 febbraio 2019 n. 36** - *Definizione livelli massimi di finanziamento alle Aziende sanitarie Provinciali per l’acquisto di prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale con oneri a carico del SSR- Anno 2019.*
- **D.C.A. 22 marzo 2021 n. 51** – *Procedimento di rinnovo dell’Accreditamento Istituzionale.*
- **D.C.A. 18 novembre 2022 n. 162** – *Approvazione del Programma Operativo 2022-2025 predisposto ai sensi dell’art. 2, c. 88. L. 23 dicembre 2009 n. 191.*
- **D.D.G. 17 dicembre 2007 n. 21269** - *Primo registro, provvisorio, delle strutture sanitarie pubbliche.*
- **D.D.G. 04 febbraio 2010 n. 909** - *Accreditamento Definitivo delle strutture sanitarie e socio-sanitarie private della Regione Calabria.*
- **D.D.G. 24 marzo 2010 n. 3854** - *Accreditamento Definitivo delle strutture sanitarie e socio-sanitarie private della Regione Calabria: Aggiornamento.*
- **D.G.R. 02 agosto 2010 n. 537** - *Regolamento per l’organizzazione e il funzionamento delle Commissioni Aziendali per l’autorizzazione e l’accreditamento ai sensi dell’articolo 12 della Legge Regionale 18 luglio 2008, n.24.*
- **D.G.R. 14 settembre 2004** - *Modificazioni ed integrazioni alla delibera 13 luglio 2004 n.478, della Giunta Regionale in materia di approvazione delle procedure e modalità per la formulazione e presentazione delle domande di autorizzazione e accreditamento delle strutture pubbliche e private e delle strutture di professionisti soggette a autorizzazione.*
- **D.G.R. 05 aprile 2008 n. 275** - *Provvedimento di ricognizione delle strutture sanitarie e socio-sanitarie.*
- **D.G.R. 05 maggio 2009 n. 247** - *Approvazione del regolamento sulla Compartecipazione alla spesa sanitaria – ticket.*
- **D.G.R. 02 agosto 2010 n. 537** - *Regolamento per l’organizzazione e il funzionamento delle Commissioni Aziendali per l’autorizzazione e l’accreditamento ai sensi dell’articolo 12 della Legge Regionale 18 luglio 2008, n.24.*
- **D.G.R. 06 maggio 2011 n. 37** - *Compartecipazione alla spesa sanitaria.*
- **Circolare n. 1 del 2017 prot. n.137662** - *Rilascio delle autorizzazioni sanitarie da parte dei Comuni.*

UNI EN ISO 9001:2015 (Sistema di Gestione della Qualità)

3. ORGANIGRAMMA



COD	Nominativo	COD	Nominativo	COD	Nominativo
AU	TIGANI RICCARDO	FIS	PEDITTO SIMONE	LOG	RAFFA GIADA
RSPP	SURACE EDOARDO	RIAB	TURRIZIANI LAURA	TNPEE	ALTIERI ANGELA
MC	POCHIERO MICHELE	OSS	SIROTA IWONA HELENA	TNPEE	ERRIGO ROSITA
DIR	POCHIERO MICHELE	ACC	CUPPARI ANGELO	FKT	ALOE PASQUALINA
URP	TIGANI RICCARDO	LOG	CALCOPIETRO NOEMI	FKT	VALERIODI M. TERESA
DPO	SURACE EDOARDO	LOG	CUZZOLA MARIA	FKT	TRIMARCHI TIZIANA
PSI	POLITANO' AGNESE	LOG	CARAMAZZA TERESA	FKT	COSENTINO FRANCESCO
ASS	ROSELLI ROBERTA				

4. PRINCIPI SULL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

ALFA S.A.S. di Riccardo Tigani & C., rispetta i principi stabiliti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94.

Eguaglianza

ALFA S.A.S. di Riccardo Tigani & C., eroga la propria attività, secondo regole valide per tutti senza discriminazione di sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio economiche.

Imparzialità

ALFA S.A.S. di Riccardo Tigani & C., assicura al cittadino, servizi e prestazioni di pari livello qualitativo rispetto ai principi di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità

ALFA S.A.S. di Riccardo Tigani & C., eroga la propria attività nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, in modo continuo, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio sono espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi, lo Studio adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Partecipazione

ALFA S.A.S. di Riccardo Tigani & C., garantisce la partecipazione al cittadino, garantisce il diritto alla corretta informazione sui servizi erogati e sul suo stato di salute. Garantisce, inoltre, la partecipazione al miglioramento del servizio attraverso questionari di gradimento e moduli di reclamo.

Efficienza ed Efficacia

Il servizio e le prestazioni erogate da *ALFA S.A.S. di Riccardo Tigani & C.*, si basano sui criteri di efficienza ed efficacia, attraverso il continuo miglioramento della qualità del servizio e l'utilizzo di strumenti idonei a soddisfare i bisogni del cliente.

5. ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Per la Riabilitazione Estensiva Ambulatoriale

I familiari dei bambini o i loro tutori che desiderano ricevere le nostre prestazioni, devono rivolgere la loro richiesta al medico di base o pediatra il quale a sua volta compila il modello SVAMA e fa richiesta tramite impegnativa di visita specialistica che potrà essere effettuata presso l'ASP di appartenenza o presso lo specialista NPI delle strutture accreditate per trattamento estensivo ambulatoriale. A seguito di un processo di valutazione a cura dell'ASP di appartenenza, verrà rilasciato ai familiari il PAI (Piano Assistenziale Individuale) che dovrà essere consegnato ad ALFA S.A.S. per poter essere inseriti in una lista di attesa e chiamati secondo i seguenti criteri: età – patologia – capacità di recupero.

Per la medicina fisica e riabilitazione

E' necessario presentare la prescrizione medica del medico specialista o cartella clinica indicante patologia ed eventuale terapia fisica da eseguire. I pazienti verranno inseriti in una lista di attesa e chiamati secondo i seguenti criteri: età – patologia – capacità di recupero.

Prima dell'accettazione i pazienti sono informati, ai sensi del Regolamento UE 2016/679, circa il trattamento dei dati personali e sensibili. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

I NOSTRI SERVIZI

CODICE	DESCRIZIONE	TEMPI DI PRENOTAZIONE	TEMPI DI ESECUZIONE	COSTO PER SINGOLA PRESTAZIONE
8901	ANAMNESI O VALUTAZIONI DEFINITIVE BREVI	7 GG	15 minuti	12,91
897	VISITA FISIATRICA	7 GG	30 minuti	20,66
INTERVENTI SUL SISTEMA NERVOSO (03 – 05)				
93	TERAPIA FISICA, TERAPIA RESPIRATORIA, RIABILITAZIONI E BROCEDURE CORRELATE Escluso: le procedure di terapia fisica diagnostica sotto elencate; Quando effettuate come parte di una vista generale specifica (89.7)			
93.01.1	VALUTAZIONE FUNZINALE GLOBALE	7 GG	20 minuti	12,91
93.11.1	RIEDUCAZIONE MOTORIA INDIVIDUALE IN MOTULESO GRAVE STRUMENTALE COMPLESSA Per seduta di 30 minuti (Ciclo di dieci sedute)	7 GG	30 minuti	11,36
93.11.2	RIEDUCAZIONE MOTORIA INDIVIDUALE IN MOTULESO GRAVE SEMPLICE Incluso: Biofeedback Per seduta di 30 minuti (ciclo di 10 sedute)	77 GG	30 minuti	9,09
93.11.3	RIEDUCAZIONE MOTORIA INDIVIDUALE IN MOTULESO SEGMENTALE STRUMENTALE	7 GG	30 minuti	8,52

	COLPESSA Per seduta di 30 minuti (Ciclo di 10 sedute)			
93.11.4	RIEDUCAZIONE MOTORIA INDIVIDUALE IN MOTULESO SEGMENTALE SEMPLICE Incluso: Biofeedback Per seduta di 30 minuti (Ciclo di 10 sedute)	7 GG	30 minuti	6,82
93.11.5	RIEDUCAZIONE MOTORIA IN GRUPPO Per seduta di 30 minuti max. 5 pazienti (Ciclo di 10 sedute)	7 GG	30 minuti	4,96
93.15	MOBILIZZAZIONE DELLACOLONNA VERTEBRALE Manipolazione della colonna vertebrale per seduta Escluso: Manipolazione di articolazione temporo-mandibolare	7 GG	30 minuti	14,20
93.16	MOBILIZZAZIONE DI ALTRE ARTICOLAZIONI Manipolazione incruenta di rigidità di piccole articolazioni Escluso: Manipolazione di articolazione temporo-mandibolare	7 GG	30 minuti	8,83
93.18.1	ESERCIZI RESPIRATORI Per seduta individuale (Ciclo di dieci sedute)	7 GG	30 minuti	11,36
93.18.2	ESERCIZI RESPIRATORI Per seduta collettiva (Ciclo di dieci sedute)	7 GG	30 minuti	3,41
93.19.1	ESERCIZI POSTURALI – PROPRIOCETTIVI Per seduta individuale di 60 minuti (Ciclo di dieci sedute)	7 GG	30 minuti	10,23
93.19.2	ESERCIZI POSTURALI – PROPRIOCETTIVI Per seduta collettiva di 60 minuti max. 5 pazienti (ciclo di dieci sedute)	7 GG	30 minuti	4,44
93.22	TRAINING DEAMBULATORI E DEL PASSO Incluso: addestramento all'uso di protesi, ortesi, ausili e/o istruzione dei famigliari Per seduta di 30 minuti (Ciclo di dieci sedute)	7 GG	30 minuti	10,17
96.26	RISOLUZIONI MANUALI DI ADERENZE ARTICOLARI	7 GG	10 minuti	7,95
93.29	ALTRE CORREZIONI FORZATE DI DEFORMITA' Correzione manuale di piede torto congenito	7 GG	10 minuti	7,09 ***
93.35.2	IRRADIAZIONE INFRAROSSA Per seduta	7 GG	10 minuti	1,81
93.39.1	MASSOTERAPIA DISTRETTUALE RIFLESSOGENA Per seduta di 10 minuti (Ciclo di dieci sedute)	7 GG	10 minuti	3,72
93.39.2	MASSOTERAPIA PER DRENAGGIO LINFATICO Per seduta (30 minuti ciascuna)	7 GG	30 minuti	8,52
93.39.4	ELETTROTHERAPIA ANTALGICA	7 GG	15 minuti	2,12

	Diadinamica Per seduta di 10 minuti (Ciclo di dieci sedute)			
93.39.5	ELETTROTERAPIA ANTALGICA Elettroanalgesia transcutanea (TENS, alto voltaggio) Per seduta di 30 minuti (Ciclo di dieci sedute)	7 GG	20 minuti	3,05
93.39.6	ELETTROTERAPIA DI MUSCOLI NORMOO DENERVATI DELLA MANO O DEL VISO Per seduta (Ciclo di dieci sedute)	7 GG	20 minuti	2,53
93.39.7	ELETTROTERAPIA DI MUSCOLI NORMOO DENERVATI DI ALTRI DISTRETTI Per seduta (Ciclo di dieci sedute)	7 GG	20 minuti	2,53
93.39.8	MAGNETOTERAPIA Per seduta (Ciclo di dieci sedute)	7 GG	30 minuti	1,34
93.39.9	ULTRASONOTERAPIA Per seduta (Ciclo di dieci sedute)	7 GG	10 minuti	1,34
93.43.1	TRAZIONE SCHELETRICA	7 GG	10 minuti	3,82
93.46	ALTRE TRAZIONI CUTANEE ARTI	7 GG	20 minuti	11,36
99.99.1	LASER TERAPIA ANTALGICA	7 GG	10 minuti	3,10
99.27	IONOFORESI	7 GG	10 minuti	1,76
	TERAPIA RESISTIVA CAPACTIVA	//	20 - 30 minuti	20

6. COME AVVIENE L'ACCETTAZIONE

Diretto interessato

Se il paziente si presenta personalmente dovrà esibire:

- Un documento d'identità non scaduto;
- Tessera sanitaria

Minori

Se la persona è un minore:

1) *Uno dei genitori che lo accompagna dovrà presentare:*

- Un proprio documento d'identità non scaduto;
- Modulo di autocertificazione che dovrà compilare e firmare
- Tessera sanitaria del minore

2) *I Soggetti delegati da uno dei genitori dovranno presentare:*

- Un proprio documento d'identità non scaduto
- Fotocopia del documento d'identità del genitore che ha la potestà, non scaduto
- Modulo di autocertificazione compilato dal genitore che ha la potestà
- Delega del genitore che ha la potestà
- Tessera sanitaria del minore

Soggetti sottoposti a tutela

1) *Il legale tutore che dovrà presentare:*

- Un proprio documento d'identità non scaduto;
- Modulo di autocertificazione;
- Fotocopia del documento d'identità del paziente, non scaduto e tessera sanitaria.

2) *Il Soggetti delegati dal tutore che dovranno presentare:*

- Un proprio documento d'identità non scaduto;
- Fotocopia del documento d'identità del legale tutore;
- Modulo di autocertificazione compilato dal tutore;
- Una delega del legale tutore;
- Fotocopia del documento d'identità del paziente, non scaduto e tessera sanitaria.

7. LA DOCUMENTAZIONE NECESSARIA DA CONSEGNARE AL MOMENTO DELL'ACCETTAZIONE

Le impegnative specialistiche devono essere presentate in accettazione unitamente ad un documento d'identità valido, al codice fiscale e alla tessera sanitaria.

E' necessario esibire copia di tutta la documentazione clinica esterna (cartelle cliniche, relazioni specialistiche, referti esami strumentali e di laboratorio) al momento della valutazione da parte delle figure mediche specialistiche interne ad **ALFA S.A.S. di Riccardo Tigani & C.**

8. INFORMATIVA EX ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE NR. 679/2016

OGGETTO: INFORMATIVA EX ART. 13 DEL REGOLAMENTO UE NR. 679/2016 (DI SEGUITO ANCHE GDPR).

La informiamo con la presente che il Regolamento UE n. 679/2016, unitamente al D.Lgs. 196/2003, prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Secondo la predetta normativa, il trattamento dei suoi dati personali, da parte della nostra Organizzazione sarà improntato ai principi di (art. 5 GDPR):

- correttezza, liceità e trasparenza,
- limitazione della finalità,
- minimizzazione dei dati,
- esattezza,
- limitazione della conservazione,
- integrità e riservatezza,
- responsabilizzazione,

e in generale di tutela della riservatezza dell'identità personale. Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 679/2016, le forniamo le seguenti informazioni:

Oggetto

La natura della prestazione da lei richiesta alla nostra Organizzazione, prevede che lei ci comunichi alcuni suoi dati personali, necessari alla erogazione della prestazione stessa. I dati a lei richiesti sono:

- specifiche informazioni sulla prestazione sanitaria richiesta;
- autorizzazione dell'ASP ad effettuare lo specifico trattamento;
- dati identificativi (Nome e Cognome, luogo e data di nascita, codice fiscale);
- tessera sanitaria e documento di identità;
- nome e contatti del medico di base;
- dati di contatto (sede, recapito telefonico e indirizzo mail);

Tali dati sono i minimi necessari, e il loro conferimento è indispensabile per procedere ad erogarle la prestazione richiesta. La prestazione erogata porterà la nostra Organizzazione e lei a conoscere ulteriori suoi dati personali, relativi allo stato di salute, in quanto connessi alla prestazione stessa. Questi sono:

- giudizio di valutazione dell'efficacia della terapia effettuata, inerenti la prestazione da lei richiesta;
- piano di trattamento previsto da parte del medico responsabile;
- se necessario esito di esami diagnostici o visite specialistiche, inerenti la prestazione richiesta.

Modalità del trattamento

I suoi dati personali, raccolti per le finalità appresso esposte, saranno trattati nel seguente modo:

- raccolti verbalmente in fase di accettazione (quelli conferiti);
- registrati nel sistema informatico aziendale e su moduli cartacei (sia quelli conferiti che quelli determinati con le attività terapeutiche);
- archiviati, per il tempo appresso indicato:
 - in locali ad accesso controllato quelli cartacei;
 - su server aziendale quelli dematerializzati;
- comunicati, per come appresso indicato, per motivazioni connesse alla prestazione da lei richiesta;
- cancellati dopo il tempo di archiviazione.

Finalità del trattamento e base giuridica

I suoi dati personali e relativi alla salute saranno trattati esclusivamente per le seguenti finalità:

- fornire la prestazione da lei richiesta alla nostra Organizzazione;
- rendicontare le attività espletate agli organi del S.S.N. ai fini contabili;
- mantenere, per il tempo previsto dalla legge (Nazionale e Regionale) i dati specifici rilevati, per tutelare la sua salute;
- per gli adempimenti amministrativo-contabili dell'impresa secondo gli obblighi previsti dalle norme fiscali.

La base giuridica di riferimento per la finalità del trattamento dei suoi dati è fornita dalla Normativa Nazionale e Regionale in materia di sanità pubblica e dalla normativa fiscale.

Il trattamento dei suoi dati prevede l'acquisizione da parte nostra di uno specifico consenso scritto. Qualora non volesse darlo non potremmo erogarle la prestazione richiesta.

Mod.01/Acc Rev.

Destinatari o Categorie di destinatari dei dati personali

I suoi dati personali e relativi alla salute saranno comunicati ai seguenti soggetti ai fini dell'esecuzione dei servizi richiesti e per le finalità sopra indicate:

- ASP competente per territorio, per fini di rendicontazione contabile e monitoraggio della spesa pubblica;
- ai nostri collaboratori e dipendenti appositamente incaricati e nell'ambito delle relative mansioni;
- ai familiari dell'interessato previa sua delega.

I suoi dati solo personali saranno comunicati ai seguenti soggetti per curare la gestione amministrativo-contabile dell'impresa secondo gli obblighi previsti dalle norme fiscali, o per tutelare nostri diritti:

- le persone fisiche e/o giuridiche collaboranti con la nostra Organizzazione ai quali siamo tenuti per legge a comunicare i dati, o se tale comunicazione si renda necessaria per tutelare un legittimo interesse del Titolare del Trattamento.

I dati raccolti non sono oggetto di diffusione.

Perché è prevista la comunicazione dei dati

La comunicazione dei dati da Lei forniti ai soggetti sopra indicati è:

- un obbligo legale, previsto dalla normativa Nazionale e Regionale, per quanto riguarda l'ASP;
- un obbligo legale, previsto dalla normativa Nazionale, per quanto riguarda gli aspetti fiscali ai soggetti che se ne occupano per la nostra Organizzazione;

L'interessato ha l'obbligo di fornire i dati personali richiesti. La mancata comunicazione dei dati comporta da parte nostra il non poter erogare la prestazione richiesta.

Intenzioni del Titolare del Trattamento

Per le medesime finalità, i dati in questione non saranno, comunque, trasferiti al di fuori del territorio nazionale.

Periodo di conservazione dei dati o criteri di scelta del periodo

Il periodo di conservazione dei suoi dati, indicato nel Registro delle attività di Trattamento, viene stabilito dalla normativa Nazionale e Regionale in tema di salute pubblica, ed è differenziato in relazione al tipo di dato e alla sua importanza. Ove tale indicazione normativa non esista, il criterio di definizione del periodo di conservazione dei dati è quello di non eccedere un arco temporale superiore al conseguimento delle finalità del trattamento.

Diritti dell'interessato

Ai sensi dell'art. 13 comma 2 lett. b) lei ha diritto in qualsiasi momento di chiedere al Titolare del trattamento l'accesso ai suoi dati personali, la loro rettifica, la loro cancellazione, la limitazione del trattamento dei dati, nonché di opporsi al trattamento stesso, e ha il diritto alla portabilità dei dati.

Ulteriori diritti dell'interessato

Ai sensi dell'art. 13 comma 2 lett. c) lei ha diritto in qualsiasi momento di chiedere al Titolare del trattamento la revoca del consenso inizialmente prestato, senza pregiudicare la liceità del trattamento basata sul consenso prestato prima della revoca.

Ai sensi dell'art. 13 comma 2 lett. d) lei ha diritto in qualsiasi momento di proporre reclamo ad una Autorità di Controllo.

Processi automatizzati

Non sono presenti processi decisionali automatizzati che trattano i dati dell'utente, compresa la profilazione.

Titolare del Trattamento e suo Rappresentante, Responsabile del Trattamento

Il Titolare del trattamento (*colui che determina le finalità e i mezzi del trattamento dei dati personali*) è **Alfa s.a.s. di Riccardo Tigani & C.** – Via Scultore G. Renda 14 - Polistena (RC) – 0966 932535 – alfam2@libero.it

Il rappresentante legale del Titolare, nonché Responsabile del Trattamento è il sig. **Tigani Riccardo**

Responsabile della Protezione dei Dati (DPO)

Il Responsabile della Protezione dei dati è l'ing. **Edoardo Surace** – Via Francesco Sofia Alessio, 182 – 89029 Taurianova (RC) – 0966 614031 – clientistudiosurace@gmail.com

MANIFESTAZIONE DEL CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI DELL'INTERESSATO
(art. 7 Regolamento UE nr. 679/2016)

Il Sottoscritto

<input type="checkbox"/> In qualità di Interessato	<input type="checkbox"/> In qualità di Tutore legale dell'interessato:
----------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------

Presta il consenso Nega il consenso
al trattamento dei dati personali nelle modalità e per le finalità indicate nell'informativa.

Presta il consenso Nega il consenso
al trattamento dei dati relativi alla salute nelle modalità e per le finalità indicate nell'informativa.

Presta il consenso Nega il consenso
alla comunicazione dei dati limitatamente agli ambiti ed agli organi specificati nell'informativa.

Firmando la presente il sottoscritto dichiara di aver letto attentamente il contenuto dell'informativa da Voi fornita ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE nr. 679/2016.

Data _____

Firma dell'Interessato

9. COME AVVIENE IL PROCESSO TERAPEUTICO

Nei giorni e all'orario pianificato il personale tecnico accoglie il paziente e lo fa accomodare negli appositi locali di terapia, dove applica il trattamento previsto dal "Progetto riabilitativo" personalizzato.

PER IL SERVIZIO DI MEDICINA FISICA RIABILITATIVA

Il personale tecnico registra l'avvenuta esecuzione del ciclo terapeutico, con eventuali problemi rilevati, su "Scheda Paziente". Tale documento raccoglierà tutte le informazioni del Paziente dalla prenotazione fino alla fine del ciclo. Il documento verrà conservato come documento di registrazione qualità per 5 anni negli archivi ALFA S.A.S.

PER IL CENTRO DI RIABILITAZIONE ESTENSIVA AMBULATORIALE

Il genitore o il tutore o soggetti delegati dai genitori appongono la firma su apposita scheda per avvenuto trattamento riabilitativo in base all'orario e al giorno pianificato. Viene inoltre compilata da parte della NPI, dai terapisti della riabilitazione, psicologa e dall'assistente sociale la scheda sanitaria che verrà archiviata a fine trattamento e conservata per 10 anni negli appositi locali.

10. LA RIABILITAZIONE

La Riabilitazione è un processo di soluzione dei problemi e di educazione, nel corso del quale si porta un soggetto a raggiungere il miglior livello di vita possibile sul piano fisico, psichico, sociale ed emozionale, con la minor limitazione possibile delle sue scelte operative.

Il processo riabilitativo, coinvolge anche la famiglia del soggetto e quanti sono a lui vicini. Di conseguenza, il processo riabilitativo riguarda, oltre che aspetti strettamente clinici, anche aspetti psicologici e sociali.

Sul piano operativo è utile distinguere fra interventi riabilitativi prevalentemente di tipo sanitario e interventi riabilitativi prevalentemente di tipo sociale.

Si definiscono quali "**attività sanitarie di riabilitazione**" gli interventi valutativi, diagnostici, terapeutici e le altre procedure finalizzate a portare il soggetto affetto da menomazione a contenere o minimizzare la sua disabilità, ed il soggetto disabile a muoversi, camminare, parlare, vestirsi, mangiare, comunicare e relazionarsi nel proprio ambiente familiare, lavorativo, sociale e scolastico.

Si definiscono "**attività di riabilitazione sociale**" le azioni e gli interventi finalizzati a garantire al disabile la massima partecipazione possibile alla vita sociale con la minor restrizione possibile delle sue scelte operative indipendentemente dalla gravità delle menomazioni e delle disabilità irreversibili al fine di contenere la condizione di handicap.

Le attività sanitarie di riabilitazione richiedono obbligatoriamente la presa in carico clinica globale della persona mediante la predisposizione di un progetto riabilitativo individuale e la sua realizzazione mediante uno o più programmi riabilitativi.

11. PROGETTO RIABILITATIVO INDIVIDUALE

Il “*Progetto Riabilitativo Individuale*” è l’insieme di preposizioni elaborate dall’*équipe* riabilitativa e coordinata dal Direttore Sanitario.

Il progetto:

- Indica lo specialista responsabile del progetto stesso
- Tiene conto in maniera globale dei bisogni del paziente, delle sue menomazioni, disabilità e soprattutto della abilità residue e recuperabili, oltre che dei fattori ambientali, contestuali e personali.
- Deve dimostrare la consapevolezza e la comprensione da parte dell’intera *équipe*, dell’insieme delle problematiche del paziente, compresi gli aspetti che non sono oggetto di interventi specifici.
- Definisce il ruolo dell’*équipe* riabilitativa, composta da personale adeguatamente formato, rispetto alle azioni da intraprendere per il raggiungimento degli esiti desiderati.
- Definisce gli obiettivi a breve, medio e lungo termine, i tempi previsti, le azioni e le condizioni necessarie al raggiungimento degli stessi.
- Il Progetto Riabilitativo individuale è comunicato, su richiesta, in modo comprensibile ed appropriato al paziente e ai suoi familiari. E’ comunicato anche a tutti gli operatori coinvolti nel progetto stesso e costituisce il riferimento per ogni intervento svolto dall’*équipe* riabilitativa.

12. PROGRAMMA RIABILITATIVO

All’interno del progetto, il Programma Riabilitativo, definisce le aree d’intervento specifiche, gli obiettivi a breve termine, i tempi e le modalità di erogazione degli interventi, gli operatori coinvolti, la verifica degli interventi.

In particolare:

- definisce gli interventi specifici durante il periodo di presa in carico;
- individua e include gli obiettivi a breve termine (da raggiungere nello spazio di poche settimane);
- definisce modalità e tempi di erogazione delle singole prestazioni previste negli stessi interventi.

13. CONTROINDICAZIONI E/O COMPLICANZE PROCESSO TERAPEUTICO

Terapia	Controindicazioni e/o complicanze
INOFORESI TENS CORRENTE INTERFERENZIALE CORRENTE RETTANGOLARE CORRENTE DIADINAMICHE CORRENTE ESPONENZIALE	Portatori di protesi acustiche, portatrici di spirale, portatori di protesi al silicone, soggetti con affezioni dermatologiche acute, ferite, abrasioni, ipoestesia, allergie, portatori di pacemaker, persone con protesi e / o impianti metalliche, donne in gravidanza, soggetti il cui stato venoso/linfatico è gravemente compromesso, tubercolosi ossea, gravi cardiopatie, soggetti con infezioni cutanee, persone oncologiche, soggetti con cartilagine in accrescimento, persone soggette ad emorragie, soggetti epilettici.
INFRAROSSI	Emartri, idrartri, processi infiammatori, neoplasie, pazienti cardiopatici, donne in gravidanza, ciclo mestruale, varici arti inferiori.
TRAZIONE CERVICALE	Fratture vertebrali recenti, processi infetti o tumorali, osteoporosi, labilità pressoria.
RIEDUCAZIONE MOTORIA MOBILIZZAZIONE MANUALE	Grave osteoporosi, neoplasie ossee, tubercolosi ossea, osteomielite. Fratture sublussazioni, lussazioni.
LASERTERAPIA	Gravidanza, pazienti neoplastici, epilettici, mastopatia fibroso-cistica, pazienti che presentano reazioni di fotosensibilizzazione e presenza di metallo nella zona da trattare.
MAGNETOTERAPIA	Portatori di pace-maker, donne in gravidanza, patologie dove è controindicata la vasodilatazione (stati emorragici e trombotici) malattie esantematiche, retinopatia diabetica, soggetti portatori di mezzi di sintesi interni, fissatori esterni, protesi (non applicare la bobina se non si conosce la composizione)
ULTRASUONOTERAPIA	Applicazioni sull'aia cardiaca, gonadi, lesioni neoplastiche, abrasioni della cute, mezzi di sintesi superficiali, metafisi di accrescimento fertili, soggetti portatori di pace-maker
TERAPIA RESISITIVA E CAPACITATIVA	Infezioni, deficit di sensibilità, coagulopatie, tromboflebiti, presenza di protesi metalliche, gravidanza, portatori di pace-maker o di altri ausili attivi impiantabili, morbo di Parkinson, neoplasie.

14. COME AVVIENE LA DIMISSIONE

Gli utenti verranno dimessi per:

- Obiettivi raggiunti
- Dimissione volontaria da parte del genitore o del paziente
- Discontinuità del trattamento riabilitativo non giustificata
- Assenza continua di un trattamento riabilitativo su due prescritti (psicomotricità, logopedia, fisioterapia)

15. QUALI SONO GLI ORARI DI ACCESSO AL PUBBLICO

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
<i>Terapia Fisica e Riabilitazione</i>	8,00-20,00	8,00-20,00	8,00-20,00	8,00-20,00	8,00-20,00	8,00-14,00

16. COME VIENE MISURATA LA QUALITÀ DEL SERVIZIO E COME SI PUÒ FORMALIZZARE UN RECLAMO

ALFA s.a.s. di Riccardo Tigani & C. ha un Sistema Qualità Conforme alle norme UNI EN ISO 9001.2015, quindi misura periodicamente la Qualità percepita dai propri Clienti, ai fini del miglioramento continuo. Ciò avviene mediante questionari informativi, consegnati in accettazione, redatti in forma anonima e imbucati in apposito raccoglitore che forniscono elementi per nuovi obiettivi di miglioramento.

L'obiettivo primario di ALFA S.A.S. di Riccardo Tigani è quello di tutelare i diritti dei propri clienti, attraverso l'adozione d'impegni finalizzati a migliorare l'organizzazione sanitaria e quindi la qualità dei servizi erogati.

ALFA S.A.S. di Riccardo Tigani tutela i propri clienti dando loro la possibilità di presentare reclami o segnalazioni.

Infatti può accadere che malgrado i continui sforzi tesi a migliorare la Qualità del nostro servizio si verificano episodi motivo di reclamo, questi possono essere formalizzati mediante il documento "**Reclamo Cliente**" firmato dal paziente.

Inoltre i nostri clienti possono formalizzare un reclamo in forma anonima, telefonando al n. 0966.932535 o scrivendo all'e-mail: alfam2@libero.it, rivolgendosi al Rappresentante della Direzione per la Qualità.

Ogni reclamo verrà accuratamente gestito e analizzato al fine di individuare appropriate azioni correttive, con comunicazione del risultato. Tutti i reclami pervenuti per iscritto, anche quelli pervenuti in forma anonima, ricevono risposta scritta entro 60gg, affissa nella "Bacheca della Qualità"

17. COME SAPERE SE I HA DIRITTO ALL'ESENZIONE DAL TICKET

Dal 1° gennaio 2011 sono cambiate le regole per ottenere l'esenzione della quota di partecipazione alla spesa sanitaria (ticket) per condizione economica.

Pertanto gli assistiti che godono di tali esenzioni dovranno verificare la presenza del proprio nominativo nell'elenco in possesso dei medici presso il proprio medico curante o presso il Distretto Sanitaria di appartenenza.

Gli assistiti che non sono inseriti in tali elenchi, ma che ritengono di possedere i requisiti per avere i benefici previsti per i codici E01* - E02* - E03* ed E04* dovranno recarsi agli uffici distrettuali dell'ASP di appartenenza per rendere un'autocertificazione.

L'elenco degli esenti in possesso dei Medici di famiglia o dei Pediatri sarà aggiornato dal sistema Tessera Sanitaria entro il 31 marzo di ogni anno. Pertanto dal 1° aprile i cittadini che non saranno presenti nel nuovo elenco e che ritengano di avere i requisiti per il diritto all'esenzione Ticket di cui ai codici E01, E02, E03, E04, dovranno recarsi presso gli uffici competenti del Distretto Sanitario della propria ASP.

Di seguito, la tabella delle *esenzioni ticket per reddito* previste dalla Regione Calabria:

E01	Cittadini di età inferiore ai sei anni e superiore a sessantacinque anni, appartenenti ad un nucleo familiare con reddito complessivo non superiore a 36.151,98 euro
E02	Disoccupati e loro familiari a carico appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo inferiore a 8.263,31 euro, incremento fino a 11.362,05 euro alla presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516.46 euro per ogni figlio a carico
E03	Titolari di pensione sociale e loro familiari a carico
E04	Titolari di pensione al minimo di età superiore a sessanta anni e loro familiari a carico, appartenenti ad un nucleo familiare con un reddito complessivo inferiore a 8.263,31 euro, incrementato fino a 11.632,05 euro alla presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori 516.46 euro per ogni figlio a carico

Solo i casi di esenzione per reddito devono essere autocertificati dall'utente. Gli esami a carico dell'utente sono stabiliti da leggi nazionali o regionali; per conoscere quali sono i relativi costi si può consultare "l'elenco degli esami" presso l'accettazione.

Maggiori informazioni si possono chiedere al personale in accettazione, il quale è a vostra completa disposizione.

18. INDICATORI E STANDARD DELLA QUALITA'

FATTORE DELLA QUALITA'	INDICATORE: giudizi buoni e ottimi	UNITA' DI MISURA	STANDARD DELLA QUALITA'
Soddisfazione del cliente	Tempi attesa in sala accettazione	%	80.0
	Tempi attesa in sala terapia	%	80.0
	Tempi di attesa per prenotare una terapia	%	75.0
	Cortesia in sala accettazione	%	75.0
	Cortesia in sala terapia	%	85.0
	Chiarezza della comunicazione	%	75.0
	Professionalità del nostro personale	%	85.0
	Privacy	%	80.0
	Valutazione degli ambienti della struttura	%	95.0



via Scultore G. Renda, 14
89024 Polistena RC
tel. 0966 932 535
