CENTRO ATTIVITA' MOTORIE 3

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA:

MISSION AZIENDALE

La CAM3 è una struttura sanitaria nata con l'obiettivo di realizzare e sviluppare servizi sanitari ad elevato contenuto in particolare per la gestione riabilitativa del paziente.
L'Istituto è impegnato in un processo di sviluppo ed organizzazione interna orientato ad un modello di qualità nei servizi, erogati in forma ambulatoriale, che vede al centro dell'attenzione la salute ed il benessere del cittadino-utente.
La "mission" aziendale si esplica in una incessante ricerca di innovazione e di efficacia delle proprie azioni e nell'applicazione di un modello di assistenza sanitaria che consenta prestazioni allineate alle migliori prassi in campo sanitario nel rispetto delle relazioni umane tra personale sanitario ed utenti.

La CAM3 intende essere un punto di riferimento e di dialogo continuo con tutti i soggetti del mondo sanitario con particolare riferimento all'Istituzione Sanitaria, ai medici di medicina generale e con i medici specialisti al fine di elevare gli standard di assistenza sanitaria nel territorio e ridurre i tempi di attesa nell'erogazione delle prestazioni.

La CAM3 in coerenza con la propria Missione Aziendale ha deciso di operare in accordo ad un sistema di gestione per la Qualità che prevede, tra l'altro , che tutte le operazioni siano effettuate in accordo alle normative di Legge applicabili , a procedure ed istruzioni interne , a linee guida e protocolli emessi dalla comunità medico scientifica riguardanti le attività di tipo sanitario ,incluso la gestione delle emergenze/urgenze e quelle di supporto a tali attività (accoglienza, pulizia ,pianificazione , programmazione ,aspetti amministrativi)

POLITICA DELLA QUALITA'

Il Sistema di Gestione della Qualità deve permettere il rispetto degli impegni presi dalla Direzione Generale la quale si prefigge lo scopo di erogare servizi e prestazioni di diagnostica , di riabilitazione e medicina specialistica in regime ambulatoriale , il tutto nel rispetto dei pazienti e dei loro diritti .
Il successo di questa sfida coinvolge consapevolmente tutto l'organico della CAM3 determinato all'attuazione degli obiettivi generali prefissati dalla Direzione, quali:

1. realizzare servizi che soddisfino pienamente gli utenti.
2. effettuare continui rilevamenti dell'efficienza dei servizi.
3. utilizzare apparecchiature all'avanguardia per un iter diagnostico quanto più completo possibile.
4. mantenere un costante aggiornamento del personale medico ed amministrativo per garantire un alto grado di competenza professionale.
5. mantenere continuamente l'idoneità e l'efficacia del proprio Sistema Qualità.

6. compiere sistematicamente ogni possibile sforzo, per offrire ai propri Clienti un Valore maggiore rispetto a quello dei propri competitori
7. soddisfare al meglio le esigenze del Cliente, puntando sulla qualità del prodotto/servizio e migliorandone le aspettative
8. garantire agli utenti trasparenza, disponibilità, premura e gentilezza, senza discriminazione alcuna
9. l'ottimizzazione delle risorse interne, al fine di evitare sprechi, errori, ritardi ed inefficienze
10. la selezione dei fornitori attraverso oggettivi criteri di selezione
11. mantenere la conformità a tutte le disposizioni di legge

La presente politica è affissa nei locali di lavoro e ne viene data conoscenza a tutto il personale attraverso continui riunioni di aggiornamento.

Il Centro Attività Motorie 3 opera nel settore della Fisiokinesiterapia e nella specialistica ambulatoriale, nella diagnostica ecografica e nella diagnostica vascolare.
Le attività di recupero e rieducazione funzionale sono indirizzate al conseguimento del massimo recupero delle funzioni menomate a seguito di eventi patogeni o traumatici, con funzione di prevenzione delle menomazioni secondarie nonché di cura della disabilità, per limitare o evitare l'handicap e consentire, pertanto, all'individuo disabile una migliore qualità della vita.

Il campo d'azione da sempre indirizzato nel campo della chinesiterapia (rieducazioni funzionali, posturali, rieducazioni motorie e neuromotorie, trattamenti delle

scoliosi e del “mal di schiena”, ecc.) e si completa con i trattamenti strumentali.
Le prestazioni erogate sono rieducazioni neuromotoria e posturale, chinesiterapia ortopedica, diadinamica, elettrostimolazione, ginnastica correttiva, infrarossi, ionoforesi, laserterapia, magnetoterapia, massaggio, massoterapia per drenaggio linfatico, radarterapia, rieducazione respiratoria, terapie antalgiche tens, trazioni cervicali e ultrasuoni.

Recentemente CAM ha ampliato le proprie attività con Visite Specialistiche di : Cardiologica, Fisiatria, Ortopedica; Geriatria , Neurologia, Dermatologia, Urologia.

Inoltre vengono garantite ecografie ed ecocolordoppler.

L’organizzazione interna del Centro è costituita:

A) Direttore Sanitario che organizza e supervisiona le prestazioni che vengono erogate dal centro.
B) terapisti della riabilitazione che effettuano i trattamenti
C) da massofisioterapisti che applicano gli apparecchi elettromedicali ed effettuano il trattamento come richiesto;
D) Medici specialisti di varie branche che garantiscono visite, diagnostica ecografica ed ecocolordoppler.
E) dagli addetti alla segreteria che acquisiscono i dati, prescrizioni e quant’altro del paziente, provvedendo al suo inserimento in appuntamento, riscuotono i ticket e rilasciano le fatture.

C.A.M. si pone come scopo principale della sua attività quello di :

- Osservare le leggi vigenti e rispettare i requisiti contrattuali al fine di raggiungere la piena soddisfazione del cliente;
- Ottimizzare l'efficacia e l'efficienza dei processi aziendali mediante la loro pianificazione e monitoraggio;
- Condurre ogni attività lavorativa nel rispetto delle norme antinfortunistiche tutelando la salute degli operatori e dell'ambiente;
- Migliorare la sensibilità , lo spirito collaborativo e l'attenzione di tutto il personale verso gli aspetti della qualità.

- garantire al cliente la corretta esecuzione delle prestazioni erogate ;
- ottenimento dei risultati economici previsti garantendo comunque un elevato livello qualitativo delle prestazioni erogate;
- abbattimento dei costi della Non Qualità in tutte le attività sviluppate;
- ricerca della soddisfazione del Cliente;
- ricerca del miglioramento continuo;
- formazione e qualificazione del personale.

A questo scopo il centro ha istituito nella propria organizzazione un Sistema Qualità conforme alle Linee guida della Regione Umbria, che è descritto nel Manuale della Qualità e dettagliatamente definito nelle Procedure aziendali.
A fine anno 2013 il Centro a ottenuto per la sede di Terni (D.D. n. 8557 del 14/11/2013) e per la sede di Arrone

(D.D. n. 9894 del 16/12/2013) l'Accreditamento sanitario della Regione Umbria.
Tutto il personale è tenuto ad attuare il Sistema Qualità, a diffonderne la conoscenza ed a monitorare sistematicamente le attività operative, in modo da assicurare che tutto il personale operi con adeguata competenza riguardo alle prescrizioni qualitative del servizio ed alle modalità operative definite nelle procedure stabilite. Si fa riferimento alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

INFORMAZIONI GENERALI SULLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi é il documento che regola i rapporti tra il cittadino-utente e il **CENTRO ATTIVITA' MOTORIE TRE SRL.**
In essa sono contenute tutte le informazioni riguardanti i servizi e le prestazioni sanitarie offerte al pubblico, le modalità di accesso, gli standard di qualità, la tutela e partecipazione dei cittadini-utenti: il fine è quello di perseguire la soddisfazione del cliente nell'ambito del miglioramento continuo e con la possibilità, per l'utente, di poter inoltrare reclami di disservizi, in maniera da risolverli tempestivamente.

PRINCIPI FONDAMENTALI ATTUATI CON LA CARTA DEI SERVIZI

La "Carta" attua i principi fondamentali richiamati nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ed in particolare:

- **Eguaglianza:** A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche o socio-economiche.

- **Imparzialità:** A tutti cittadini è assicurato un comportamento obiettivo e equanime, sia da parte dei servizi sia da parte del personale che opera nel Laboratorio nel massimo rispetto e gentilezza reciproci nei confronti di tutte le persone.

- **Continuità:** I servizi sono erogati con continuità, regolarità e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare e di interruzione del servizio verranno adottate misure volte a limitare o ridurre i disagi agli utenti.

- **Diritto di scelta:** Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio di suo gradimento.

- **Partecipazione:** Tutti i cittadini che desiderassero collaborare con osservazioni e suggerimenti per partecipare fattivamente al miglioramento dei servizi prestati dal Laboratorio o dal suo personale, possono servirsi dei moduli disponibili presso la sala d'aspetto, lasciandoli poi nell'apposito contenitore esposto. La Direzione del Laboratorio avrà ogni cura per eliminare gli eventuali inconvenienti o per attuare i miglioramenti suggeriti.

- **Efficienza ed efficacia:** Il personale del Laboratorio è impegnato a garantire che sia erogato un servizio

efficiente ed efficace in tutte le fasi operative sia sanitarie che amministrative e la struttura si attiva costantemente nell'adottare le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

PRESENTAZIONE DEL CENTRO ATTIVITA' MOTORIE TRE SRL

La storia

CAM 3 nasce nell'anno 1969 nella struttura di Via Cesare Battisti, come Centro di fisioterapia e rieducazione motoria nelle sue varie forme. Nel 1982, si convenziona con il Servizio Sanitario Nazionale .
Oggi il Centro si è trasferito dal dicembre 2022 nella sede di via Del Modiolo 6 .
Dal 1992 il Centro Attività Motorie ha una sede distaccata nel Comune di Arrone presso il in cui svolge attività di fisiochinesiterapia per la popolazione della Valnerina che non è più costretta a disagevoli trasferimenti per curarsi.
Da Gennaio 2020 CAM 3 ha integrato la sua attività inserendo prestazioni di varie branche specialistiche sia nella sede di via del Modiolo 6 Terni sia nella sede di Via Rimembranze 59 Arrone .

La CAM è autorizzato per le seguenti specialistiche:

Angiologia

Dermatologia

Cardiologia

Ecografia

Ortopedia

Neurologia

Urologia

ELENCO TERAPIE

Presso il CENTRO ATTIVITA' MOTORIE TRE SRL è possibile effettuare le seguenti terapie fisioterapiche:

TERAPIE	**DURATA**
Chinesiterapia neuromotoria	30' x emisoma
Chinesiterapia ortopedica	15' - 30'
Chinesi ortopedica attiva	45' - 60'
Diadinamica	15'
Elettrostimolazione	30'
Esercizi posturali individuali	60'
Esercizi posturali collettivi	30'
Ginnastica correttiva	30'
Infrarossi	15'

Ionoforesi	30'
Laserterapia	10'
Magnetoterapia	30'
Massaggio distrettuale	10'
Massoterapia per drenaggio linfatico	30' x arco
Radarterapia	15'
Rieducazione respiratoria	30'
Terapia antalgica Tens	30'
Trazioni cervicali	15'
Ultrasuoni	10'
Tecar terapia	20'

Da Gennaio 2020 si effettuano anche:

Visita Cardiologica

Ecografie

Ecocolordoppler

Visita Angiologica

Visita Dermatologica

Visita Neurologica

Il personale è comunque sempre a disposizione dei pazienti per ogni chiarimento in merito agli aspetti della prestazione prescritta.

Descrizione prestazioni diagnostiche

ECOGRAFIA

tipo apparecchio
Sansung HS70
Esaote Mylab 40

- CARDIACA
- ADDOMINALE
- EPATICA
- SPLENICA PANCREATICA
- RENALE E SURRENALE
- AORTA ADDOMINALE
- VESCICALE
- PELVICA
- PROSTATICA
- TIROIDEA
- SCROTALE
- GHIANDOLE SALIVARI
- TESSUTI MOLLI

Osteoarticolari: *ECOGRAFIA SUPERFICIALE DELLE FASCE MUSCOLARI E DELLE ARTICOLAZIONI*

Nota informativa sull'Ecografia

Tale analisi strumentale serve per analizzare, ove si ritiene opportuno, qualsiasi parte anatomica e senza alcuna controindicazione.
Questo sistema di indagine diagnostica medica non utilizza radiazioni ionizzanti, ma ultrasuoni e si basa sul principio dell'emissione di eco e della trasmissione delle onde ultrasonore.
Oggi tale metodica viene considerata come esame di base o di filtro rispetto a tecniche di Imaging più complesse come TAC e risonanza magnetica.
Nel caso in cui l'esame diagnostico riguardi l'addome, sia superiore che inferiore, o la prostata (ecografia transrettale) è necessaria una specifica preparazione, le informazioni in merito ad essa vengono fornite al momento della prenotazione dell'esame diagnostico .

ECOCOLORDOPPLER ECOCARDIOGRAFIA

tipo apparecchio
Sansung HS70
Esaote Mylab 40

ECOCOLOR-DOPPLER CAROTIDEO
ECOCOLOR-DOPPLER ARTI SUPERIORI ED INFERIORI
ECOCOLOR-DOPPLER DEI VASI ADDOMINALI

ECOCARDIOGRAFIA

Nota informativa sull' Ecografia Vascolare

Si tratta di una tecnica non invasiva di diagnostica per immagini che permette la visualizzazione ecografica dei vasi sanguigni e lo studio del flusso ematico. In particolare, tramite l'ecocolordoppler è possibile vedere il movimento nei vasi e studiare il quantitativo di sangue che giunge ad un organo o struttura.
Questa metodica si rivela molto utile nella diagnostica delle patologie vascolari, permettendo di monitorare nel tempo stenosi arteriose e venose, aneurismi, trombosi e insufficienze venose.
Se è necessario sottoporsi ad un ecocolordoppler agli arti superiori ed inferiori, carotideo o cardiaco non è necessaria nessuna particolare preparazione. Nel caso in cui la zona da sottoporre a controllo fosse quella dell'addome è necessario il digiuno nelle 6 ore precedenti l'esame.
L'ecocolordoppler è un esame che non reca alcun dolore o fastidio.
Terminato l'esame, non è necessaria nessuna particolare precauzione e il paziente può lasciare il centro diagnostico e riprendere le sue consuete abitudini.

SPECIALISTICHE DI BRANCA

CAM 3 per l'esecuzione di visite specialistiche seleziona professionisti con notevole esperienza che

di norma è stata acquisita presso strutture ospedaliere importanti .

VISITA CARDIOLOGICA
ELETTROCARDIOGRAMMA

Nota informativa sull' Elettrocardiogramma (ECG)
L'elettrocardiogramma costituisce l'indagine clinica di maggior importanza nella diagnostica cardiologica. Grazie alle informazioni che fornisce è possibile identificare la presenza di disturbi del ritmo cardiaco, o della propagazione dell'impulso elettrico che provoca la depolarizzazione delle fibre muscolari (alterazioni della conduzione), e di alterazioni miocardiche conseguenti a sofferenza ischemica (coronaropatie).
Non è necessario alcuna preparazione specifica per l'esecuzione dell'esame.

NEUROLOGIA-EMG (ELETTROMIOGRAFIA)

Nota informativa sull' Elettromiografia (EMG)

L'elettromiografia è una tecnica diagnostica molto utilizzata in campo neurologico e ortopedico; molto spesso l'elettromiografia è complementare ad altre tipologie di indagine diagnostica quali, per esempio, la

tomografia assiale computerizzata e la risonanza magnetica.
L'elettromiografia fornisce informazioni sia per quanto riguarda la funzionalità dei nervi periferici sia per quanto concerne i muscoli scheletrici.
Scopi principali dell'elettromiografia sono sia l'analisi dell'attività muscolare a riposo e durante l'attivazione volontaria sia lo studio delle conduzioni nervosa, motoria e sensitiva. L'esecuzione dell'esame può prevedere l'utilizzo di aghi per lo studio dei muscoli o elettrodi di superficie per lo studio delle neuropatie.
Non è necessario alcuna preparazione specifica per l'esecuzione dell'esame.

Per effettuare terapie in regime di **CONVENZIONE** con il S.S.N. l' utente deve presentare idonea impegnativa, contenente:

- Cognome, Nome, Codice Fiscale, ;
- Indicazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento, nonché il motivo e/o il numero di esenzione;
- Prestazioni richieste secondo il limite per impegnativa richiesto dalle attuali disposizioni di legge
- Data, timbro e firma del medico.

Per effettuare terapie **in regime privatistico** è sufficiente consegnare al personale in accettazione l'eventuale prescrizione del medico, avvalendosi

eventualmente di check up predeterminati atti a verificare il proprio stato di salute.

CONTROLLI QUALITA'

Il CENTRO ATTIVITA' MOTORIE TRE è fornito di una strumentazione idonea, moderna e in gran parte automatizzata sottoposta a costanti controlli. Questo ci permette di garantire all' utente un'elevata qualità delle prestazione erogate e la massima garanzia di affidabilità.
Al paziente viene consegnata una cartellina contenente i referti e le immagini dell'indagine diagnostica.
Tutte le informazioni vengono archiviate secondo normativa e nel rispetto della tutela della privacy.

PRIVACY

In conformità alla normativa D.Lgs del 10.08.2018 n. 101, tutto il personale del CENTRO ATTIVITA' MOTORIE è nominato incaricato del trattamento dei dati dei Clienti/Pazienti secondo gli scopi, mezzi e termini determinati.
Al Paziente/Cliente viene consegnata specifica informativa e richiesto relativo consenso al trattamento dei dati. Ricordiamo che la norma stabilisce particolari tutele per i dati definiti "sensibili", cioè i dati " idonei a rilevare l'origine razziale ed etnica ,le convinzioni religiose, filosofiche o di altro genere, le opinioni politiche , l'adesione a partiti, sindacati, associazioni o organizzazioni a carattere religioso,

filosofico, politico o sindacale ,nonché i dati personali idonei a rilevare lo stato di salute e la sua vita sessuale".
Essi possono essere oggetto di trattamento solo con il consenso scritto dell'interessato e previa autorizzazione da parte del Garante.
Tutte le banche dati in possesso al C.A.M, digitali e cartacee, sono mantenute ed utilizzate con i criteri previsti dalla normativa vigente (password, gruppi di continuità, armadi chiusi a chiave ed ignifughi, etc.

GARANZIE PER L' UTENTE

Il CENTRO ATTIVITA' MOTORIE TRE garantisce all' utente:

- Il rispetto della privacy
- La cortesia e la disponibilità
- Il diritto all'informazione
- La qualità delle terapie
- La presenza di personale qualificato
- La funzionalità degli apparecchi elettromedicali
- La pulizia e l'igiene degli ambient

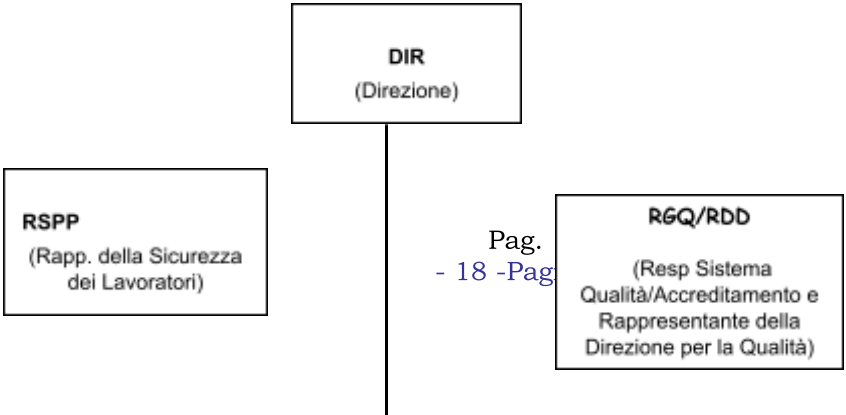
RISORSE UMANE

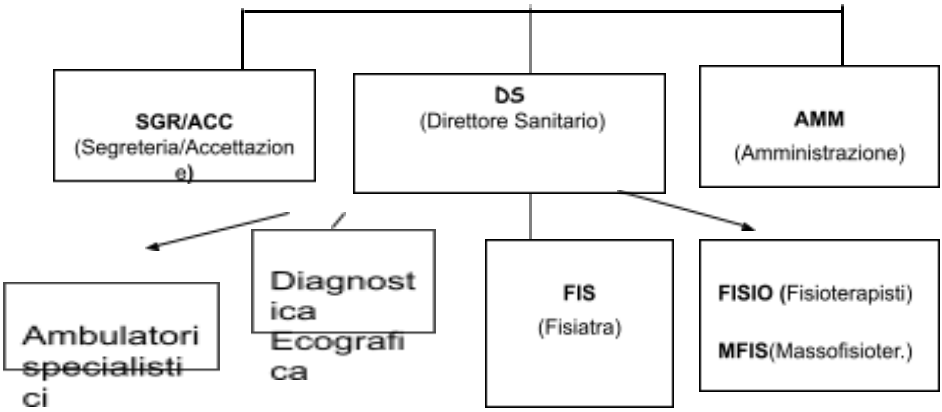
L'organico direzionale del nostro Centro è composto da:

- **Direttore Sanitario**: Marco Ridarelli
- **Segreteria / Accettazione:**
  Ferrante Sonia , Barbara Moresi, Di Giuli Jessica
- **Commerciale e Acquisti:** Sciarpa Vittorio
- **Amministrazione:** Sciarpa Vittorio
- **Resp. Sistema Qualità – Accreditamento:**
  Barbara

- **Fisioterapisti**
- **Massofisioterapisti**
- **Specialisti medici**

ORGANIGRAMMA FUNZIONALE





ESENZIONI DAL PAGAMENTO DEL TICKET

LEGGE 24.12.93 N. 537 E SEGG.

1. Esenti per Reddito – Età – Disoccupazione

- Cittadini di età inferiore a 6 anni o superiore a 65, purchè appartenenti ad un nucleo familiare con reddito annuale complessivo non superiore a € 36152 lordi.
- Titolari di pensione sociale o di pensione al minimo, di età superiore a 60 anni, e i loro familiari a carico purchè il reddito complessivo del nucleo familiare sia inferiore a €

8.263, elevato a € 11.362 per il coniuge a carico, incrementato di € 516 per ogni figlio a carico

- Disoccupati, regolarmente iscritti all'Ufficio collocamento, e per i loro familiari a carico purchè il reddito complessivo del nucleo familiare sia inferiore a € 8.263 elevato a € 11.362 per il coniuge a carico, incrementato di € 516 per ogni figlio a carico.

2. Esenti per Invalidità

- Invalidi di guerra
- Invalidi per servizio
- Invalidi civili
- Invalidi sul lavoro

3. Esenti per Patologia

Limitatamente alle prestazioni correlate alla patologia e riportate sull'attestato di esenzione.

4. Esenzioni per tutela della Maternità

Limitatamente alle prestazioni inserite nel protocollo diagnostico per la tutela della maternità responsabile del Ministero della Sanità (D.M. 10.09.98) e aggiornamento del D.M. 06.03.95 in vigore dal 04.11.98.

UBICAZIONE DEL CENTRO FISIOTERAPICOCENTRO ATTIVITA' MOTORIE TRE

La struttura è sita in Via del Modiolo n.6 - 05100 Terni (SEDE LEGALE E OPERATIVA)

:Uscire da Roma, precorrere la A1 in direzione Firenze fino all'uscita di Orte. Prendere direzione Terni ed uscire all'uscita Terni Ovest in direzione Borgo Rivo, proseguire fino al centro commerciale LE FONTANE

La Struttura è sita in Via della Rimembranza, 59/b 05031 Arrone (TR) (SEDE OPERATIVA):
Uscire da Roma, precorrere la A1 in direzione Firenze fino all'uscita di Orte. Prendere direzione Terni ed uscire all'uscita Terni Ovest in direzione Terni Centro. Seguire le indicazioni per SP4 (Valnerina – Norcia).

ORARIO DI APERTURA DEL CENTRO

Lunedì - Venerdì
Mattina: **8.00 – 20.00**

INFORMAZIONI E PRENOTAZIONI

Per informazioni e prenotazioni è possibile telefonare al
TEL. O744/304590 (SEDE TERNI)
TEL. 0744/388626 (SEDE ARRONE)