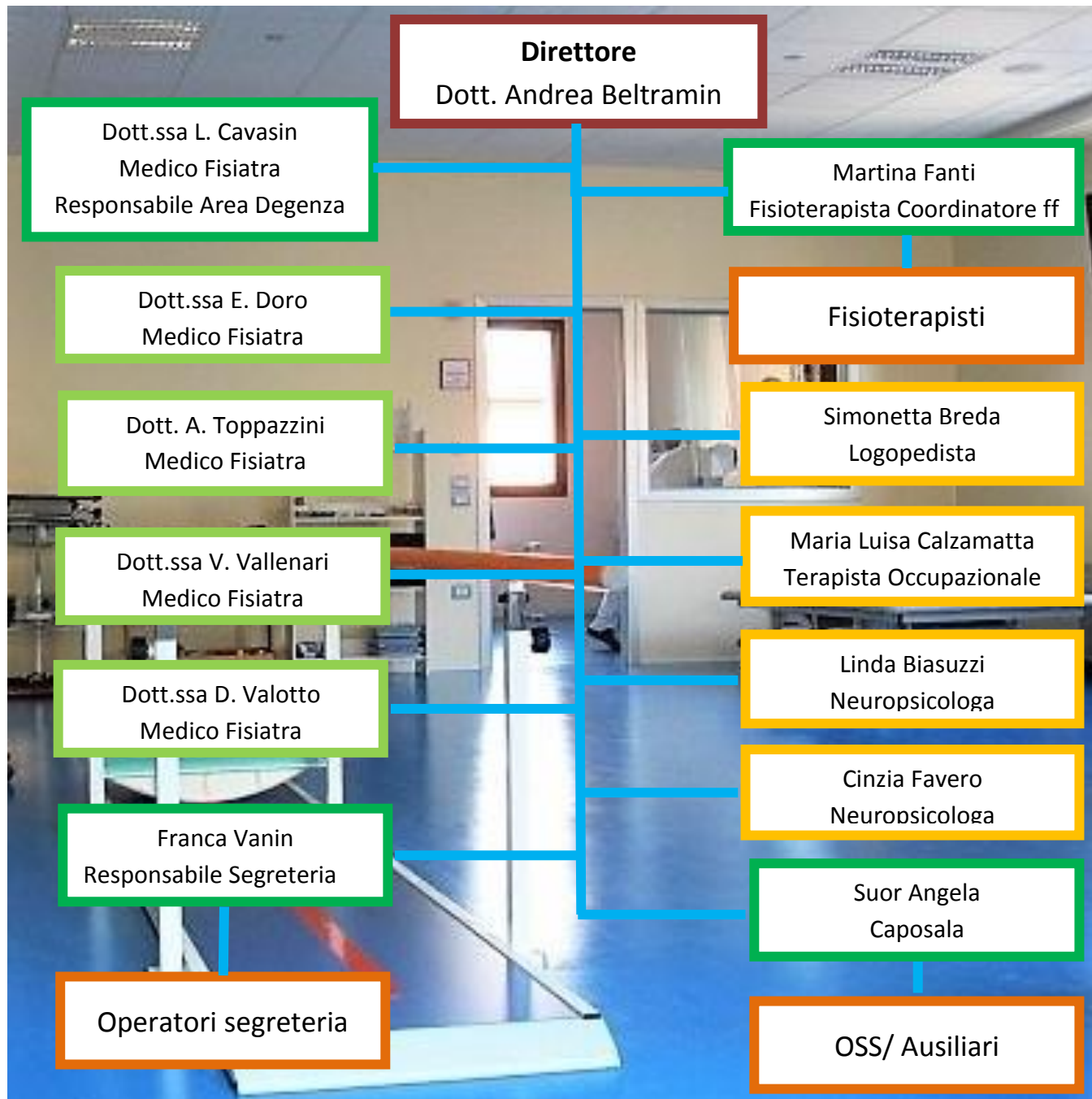




FOGLIO INFORMATIVO SERVIZIO AMBULATORIALE MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA



Dove siamo

Il Servizio Ambulatoriale dell'Unità Operativa di Medicina Fisica e Riabilitativa si trova al **1° piano dell'edificio Nord**.



Cosa facciamo

Il Servizio di Medicina Fisica e Riabilitativa eroga assistenza sanitaria riabilitativa per i soggetti affetti da patologie disabilitanti, indipendentemente dalla natura della menomazione.

Attraverso una presa in carico globale da parte di un'equipe interdisciplinare qualificata, vengono formulati progetti e programmi riabilitativi individuali con l'obiettivo, a seconda della gravità della patologia disabilitante, di:

- conseguire il recupero funzionale completo
- limitare le menomazioni e le disabilità inemendabili
- aumentare il livello di partecipazione sociale

Le attività sanitarie sono costituite da interventi diagnostico-valutativi e terapeutici indirizzati alle principali disabilità, transitorie o croniche, legate a:

- limitazioni funzionali articolari (spalla, ginocchio, mano, colonna vertebrale...)
- sindromi dolorose acute e croniche (lombalgia, cervicalgia, sciatalgia, sdr. fibromialgiche...)
- difficoltà di deambulazione
- problemi di coordinazione e di equilibrio
- limitazioni nelle attività di vita quotidiana
- deficit del linguaggio, della deglutizione e delle funzioni cognitive superiori conseguenti a patologie di natura osteo-artro-muscolare, neurologica, reumatologica, vascolare, post-traumatica, sportiva, oncologica, etc.



Obiettivo primario di questa U.O. è dunque fornire assistenza a pazienti affetti da tutte quelle condizioni patologiche che causano perdita di autonomia, qualora tale perdita di autonomia sia suscettibile di modificazione attraverso un integrato e articolato intervento riabilitativo in regime ambulatoriale.

Strutture del Servizio Ambulatoriale

Area di spazi tecnici al primo piano edificio Nord:

- **Palestra “Padre Luigi Tezza”:** è un’area riabilitativa attrezzata di 80 mq dedicata ad attività di rieducazione motoria per singoli pazienti o di gruppo, in un contesto che faciliti l’interazione con l’ambiente e il confronto tra pazienti, momento essenziale nel percorso di recupero da una malattia.
- **Palestra “Madre Giuseppina Vannini”:** è un’area riabilitativa attrezzata di 40 mq dedicata ad attività di rieducazione motoria a scopo riabilitativo per singoli pazienti, con spazi attrezzati per garantire un’adeguata privacy, dotata di sistema Redcord® per l’esercizio in sospensione.
- **Box per Terapie Fisiche:** dedicati e attrezzati per l’erogazione di Terapie fisiche strumentali.
- **Box per Rieducazione Funzionale:** utilizzati per svolgere le attività di rieducazione in ambienti confortevoli e riparati.
- **Ambulatorio Logopedia/Neuropsicologia:** dedicato ad attività di logoterapia e a valutazioni e trattamenti neuropsicologici.
- **Ambulatorio Terapia Occupazionale/Rieducazione della mano:** dedicato a trattamenti di Terapia Occupazionale e ad attività di recupero delle disfunzioni della mano con possibilità di confezionamento di tutori su misura.



- **Ambulatori Medici:** dedicati alla visita Fisiatrica e alla terapia infiltrativa.
- **Spogliatoi:** all'ingresso del Servizio sono presenti due spogliatoi (maschile e femminile) per i pazienti che desiderino cambiarsi per l'esecuzione delle terapie.

Area di spazi tecnici al primo piano Corpo Centrale:

- **Palestra Polifunzionale:** è un'area riabilitativa attrezzata di 60 mq dedicata attività fisica adattata (AFA) in gruppo per pazienti che hanno subito un intervento di protesizzazione di anca o ginocchio in elezione. La palestra viene utilizzata anche per tenere le lezioni di Back School e Neck School a classi di pazienti affetti da lombalgia o cervicalgia. La palestra è dotata di sistema Redcord® per l'esercizio in sospensione.

Area di spazi tecnici al terzo piano edificio Nord:

- **Sala attrezzata polivalente:** area, dotata di cucina accessibile, dedicata alla Terapia Occupazionale.

Area all'esterno della struttura (nei pressi dell'ingresso principale dell'Ospedale):

- **Giardino Riabilitativo:** area verde, con Percorsi di cammino a difficoltà variabile. Comprende un'area completamente accessibile dedicata all'**attività di giardinaggio e ortoterapia**, all'interno di un percorso di Terapia Occupazionale.

MODALITÀ DI ACCESSO

L'accesso alle prestazioni riabilitative avviene attraverso una Valutazione Specialistica effettuata dal Fisiatra della struttura che

formularà un Progetto Riabilitativo Individuale e un Programma Terapeutico personalizzato.

Prima visita Fisiatrica

L'accesso agli ambulatori per le visite mediche avviene secondo le seguenti modalità:

1. **Visita Fisiatrica, in convenzione con il S.S.N.**, con impegnativa del MMG o di altro Specialista. L'accesso avviene secondo modalità e priorità normate da indicazioni della Regione Veneto. Il paziente può prenotare la visita presso gli sportelli CUP della ULSS 2 e di questo ospedale, in base alla priorità indicata sull'impegnativa dal medico richiedente verrà fissato un appuntamento entro il periodo massimo stabilito dalle norme vigenti.

La prenotazione può avvenire anche telefonicamente chiamando lo 0422 4281 e selezionando l'opzione 1 CUP, quindi selezionando l'opzione 2 "prenotazioni convenzionate/ticket" o attraverso il CUP della ULSS 2 chiamando lo 0422 210701.

2. **Visita Fisiatrica in regime libero professionale**, su richiesta del paziente, prenotata presso il CUP dell'Ospedale "San Camillo" di Treviso.

La prenotazione può avvenire anche telefonicamente chiamando lo 0422 4281 e selezionando l'opzione 1 CUP, quindi selezionando l'opzione 1 "visite private".

3. **Visita Fisiatrica privata con Ente convenzionato**, per i pazienti che usufruiscono dell'assistenza di Enti convenzionati (es: FASI, FASDAC...). La prenotazione viene effettuata presso lo sportello apposito "Fondi Sanitari".



La prenotazione può avvenire anche telefonicamente chiamando lo 0422 4281 e selezionando l'opzione 1 CUP, quindi selezionando l'opzione 4 "fondi sanitari e convenzioni", specificando il nome del fondo sanitario di riferimento.

4. **Visita Fisiatrica in convenzione con INAIL** con impegnativa dello Specialista INAIL o del MMG, attraverso prenotazione diretta da parte del personale infermieristico dell'INAIL.

E' importante che il paziente porti con sé:

- tessera del SSN
- eventuali certificazioni di esenzione e/o di invalidità civile
- documenti clinici in suo possesso (visite specialistiche, radiografie, referti di laboratorio ed altre indagini, nonché relazioni mediche di precedenti ricoveri). Tali documenti verranno restituiti, dopo la visita.

Si ricorda che a norma di legge (DRV n°12190 del 06/03/03) le eventuali terapie prescritte vanno eseguite nella struttura dove si è effettuata la visita fisiatrica.

Visite successive

- **Visita Fisiatrica** per visione esami
- **Visita Fisiatrica di Controllo:** nel caso in cui sia indicata una rivalutazione al termine del percorso riabilitativo, il paziente che ha effettuato il primo accesso attraverso il sistema sanitario Nazionale, in Libera Professione o INAIL, può prenotare la visita presso la segreteria del Servizio. La prenotazione può avvenire anche telefonicamente chiamando lo 0422 4281 e selezionando l'opzione 4.
- **Visita fisiatrica di controllo con primo accesso con ente convenzionato (es: FASI, FASDAC...):** il paziente che ha effettuato il primo accesso con ente convenzionato deve prenotare presso lo sportello apposito "Fondi Sanitari".

Prestazioni erogate

Nel rispetto delle vigenti normative il Servizio di Medicina Fisica e Riabilitativa eroga prestazioni in regime di convenzione con il S.S.N., in regime di libera professione e in regime di libera professione di equipe.

Le prestazioni offerte in regime di convenzione devono essere previste nei livelli essenziali di assistenza (LEA). Le prestazioni incluse nei LEA prevedono il pagamento del ticket da parte dell'utente secondo quanto stabilito dalla normativa in materia, quelle escluse dai LEA prevedono il pagamento dell'intero costo.

Principali prestazioni erogate:

- Rieducazione funzionale attiva e/o passiva per patologia semplice e complessa
- Rieducazione neuromotoria
- Rieducazione funzionale in postumi di interventi di Chirurgia della mano
- Rieducazione funzionale pavimento pelvico
- Realizzazione e applicazione di ortesi per la mano
- Rieducazione respiratoria
- Rieducazione motoria in sospensione attraverso **sistema Redcord®**
- Rieducazione posturale
- Rieducazione motoria in gruppo
- Terapia Occupazionale
- Logopedia individuale e di gruppo indirizzata ai deficit di linguaggio e di deglutizione
- Valutazione e rieducazione delle principali turbe cognitive (memoria, funzioni esecutive, turbe visuo-spaziali...)
- Colloqui di sostegno psicologico
- Training deambulatorio e del passo
- Massoterapia
- Linfodrenaggio Manuale
- **Terapia fisica strumentale:**
 - **TECAR Terapia**

- Elettroterapia antalgica
- Elettroterapia di muscoli normo o denervati
- Ultrasuonoterapia
- Laserterapia
- Ionoforesi
- Irradiazione infrarossa
- Magnetoterapia
- **Onde d'urto focali**
- Infiltrazioni intra-articolari, artrocentesi, mesoterapia
- Valutazione e prescrizione ausili e protesi
- Confezionamento tutori su misura
- Corsi di Back School
- Corsi di Neck School
- Attività fisica adattata AFA

PERCORSO RIABILITATIVO

Dopo l'effettuazione della visita Fisiatrica presso questo Ospedale, possono essere prenotati, presso l'Ufficio Prenotazioni del Servizio di Medicina Fisica e Riabilitativa, gli appuntamenti per l'esecuzione delle eventuali terapie prescritte.

La programmazione delle terapie è effettuata nel più breve tempo possibile, compatibilmente alle disponibilità del Servizio e all'eventuale priorità data dal medico Fisiatra.

All'Utente viene comunicato il primo appuntamento-cura utile, con **unica scelta di data, salvo eventuali aggiustamenti di orario**, se tecnicamente possibile. L'eventuale rinuncia da parte dell'Utente per motivi non eccezionali, è considerata come definitiva e comporta l'impossibilità di poter usufruire della prestazione in regime di convenzione con il SSN.

Gli appuntamenti vanno comunque fissati entro i tre mesi dall'esecuzione della visita fisiatrica, al termine dei 3 mesi decade la validità della prescrizione.



Gli appuntamenti possono essere recuperati solo per motivi di salute, previo preavviso entro le 24 ore precedenti all'appuntamento ed esibizione di certificato medico al primo appuntamento utile. Il recupero viene programmato in base alle prime disponibilità del Servizio.

La Struttura non è responsabile delle sedute di terapia non fruite per problematiche dell'Utente.

Sarà nostra cura garantire il recupero di terapie solo se la sospensione è conseguente a problemi del nostro Servizio.

Qualora all'interno del ciclo occorranò festività nazionali i cicli di terapie fisiche possono risultare di nove anziché dieci sedute.

(Festività: Primo dell'anno, Epifania, Lunedì dell'angelo, 25 e 27 Aprile, Primo Maggio, 2 Giugno, 15 Agosto, 1 Novembre, 8 Dicembre, 25 e 26 Dicembre).

Accesso alle prestazioni

Al momento dell'inserimento nel programma di trattamento la segreteria fornisce all'Utente:

- **Modulo per l'appuntamento** che l'Utente dovrà portare con sé ogni volta che accede per un trattamento. Sul modulo si trova indicato il numero di chiamata.
- **Impegnativa** relativa ai trattamenti da eseguire erogabili attraverso il SSN per il pagamento del ticket in cassa.
- **Modulo per il pagamento** delle terapie non erogabili attraverso il SSN, da esibire in cassa.

Il pagamento deve avvenire entro il primo giorno del ciclo fissato.

N.B.: Per evitare possibili ritardi al primo trattamento si suggerisce di effettuare il pagamento al CUP qualche giorno prima rispetto all'inizio del ciclo di terapie.



In caso di visita in regime di libera professione il paziente porterà al proprio MMG la relazione di Visita Fisiatrica accompagnata a lettera scritta dallo specialista con indicate le terapia suggerite eventualmente erogabili in convenzione con il SNN. Il MMG, a propria discrezione, potrà compilare l'impegnativa per l'esecuzione delle terapie in convenzione. In caso contrario il costo delle terapie è a carico del paziente.

Ticket

La quota di partecipazione alla spesa sanitaria, per i vari tipi di prestazioni, è stabilita dal Tariffario Regionale, che prevede un ticket prestabilito per ogni visita, esame o trattamento che viene erogato. Il pagamento della quota di partecipazione alla spesa sanitaria deve essere effettuato prima della prestazione.

Erogazione delle terapie

Le prestazioni riabilitative vengono erogate nei locali del Servizio, da personale qualificato del team riabilitativo, dal lunedì al venerdì dalle 7:00 alle 19:30.

All'inizio del ciclo di trattamento l'Utente sarà accolto dal personale in turno incaricato dell'erogazione delle terapie. Ciascun utente viene chiamato tramite interfono secondo il numero identificativo riportato nel "Modulo per l'appuntamento".

Tutela della Privacy - trattamento dei dati sensibili

Al momento dell'accettazione, il paziente viene informato ai sensi del D.L. 196/2003 circa il trattamento dei dati sensibili. La segreteria del servizio è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla privacy.

Impegni nei confronti degli Utenti



Al fine di rendere l'accesso e la fruizione del Servizio il più confortevole possibile per l'Utente:

- il personale che effettua la prenotazione fornisce informazioni riguardanti l'erogazione delle prestazioni
- il presente foglio informativo viene messo a disposizione di ogni utente al momento della prenotazione
- il tempo di attesa prima dell'effettuazione della prestazione non supera i 15 minuti (le visite mediche potranno subire ulteriori ritardi legati a improrogabili impegni di servizio).
- ogni operatore è identificabile dai dati riportati sulla divisa e/o cartellino di riconoscimento
- ogni operatore si rivolge agli utenti con cortesia e disponibilità, prestando la massima attenzione alle loro richieste e problemi
- ogni utente viene informato sulle modalità di esecuzione della prestazione
- tutto il personale è impegnato ad avere comportamenti rispettosi nei confronti degli utenti
- le procedure terapeutiche vengono eseguite nel rispetto dei valori e delle credenze dei pazienti

INFORMAZIONI GENERALI

Standard di qualità

La nostra struttura è costantemente impegnata nel mantenimento del più alto livello di qualità nell'erogazione dei propri servizi. A tal fine è sottoposta a visita di sorveglianza periodica da parte dell'Ente di Certificazione.

Si effettuano regolari controlli e monitoraggi in merito a:

- funzionalità e sicurezza di macchinari e apparecchiature elettromedicali
- grado di soddisfazione dell'utenza tramite questionari

Reclami e segnalazioni

L'utente può effettuare un reclamo o una segnalazione:



- per iscritto, utilizzando il Documento MO AQ 137 (Segnalazione Reclamo), a disposizione dell'Utente presso la segreteria del Servizio. Il documento di reclamo, dopo la compilazione, può essere depositato nell'apposito contenitore antistante lo sportello della segreteria o in alternativa può essere consegnato all'URP che si trova al piano terra Ala Sud
- via mail all'indirizzo: segdirsan.tv@figliesancamillo.it oppure tramite il servizio "Dillo al Direttore" all'indirizzo: info.tv@figliesancamillo.it

Tutti i reclami vengono costantemente esaminati dal referente per la D.S./D.A. come da procedura, e seguono l'iter prefissato dall'Amministrazione Generale, nel rispetto di quanto garantito dal Documento "Informativa sulla Privacy" esposto presso la Segreteria, ai sensi dell'art. 13 del D.L. n. 196 del 30.6.2003 – "codice in materia di protezione dei dati personali".

I dati raccolti saranno utilizzati esclusivamente per uso interno alla Struttura Ospedaliera.

Rischio di furto

In relazione al rischio di furto, sempre possibile in strutture aperte al pubblico, si raccomanda agli utenti di non lasciare incustoditi oggetti di valore durante la permanenza.

Assistenza religiosa

Nell'Ospedale vengono svolti riti e pratiche propri della Religione Cattolica. L'accesso alla Cappella è situato al primo piano edificio sud, corridoio di fronte agli sportelli CUP.

La domenica mattina alle ore 9:00, per chi lo desiderasse, è possibile partecipare alla Santa Messa nella chiesa dell'Istituto ubicata al piano terra.



È garantito il rispetto verso i pazienti di altre confessioni religiose, i quali, se desiderano incontrare il proprio ministro religioso, possono farlo attraverso la Caposala.

SEGRETERIA

La segreteria del Servizio è articolata in uno sportello di accoglienza (Front-Office) e un ufficio dedicato alla programmazione dei trattamenti riabilitativi (Ufficio Prenotazioni) aperti al pubblico dal lunedì al venerdì con i seguenti orari:

Sportello	
DA LUNEDÌ A VENERDÌ	
MATTINA	9:00 - 12:00
POMERIGGIO	14:00 - 17:30

Ufficio Prenotazioni	
DA LUNEDÌ A VENERDÌ	
MATTINA	9:00 - 12:00
POMERIGGIO	14:00 - 16:00 / 17:30-18:30

TELEFONO n° 0422-4281 (opzione 4)

La segreteria risponde da lunedì a venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00.

La segreteria è a disposizione dell'utenza per: accoglienza, programmazione delle terapie prescritte, rilascio di certificati, informazioni.

I medici non ricevono senza appuntamento.



*“Con la maggiore diligenza possibile,
con l’affetto di una madre verso il suo
unico figlio infermo”*

San Camillo de Lellis



Il presente opuscolo è stato realizzato con il contributo di tutta l’equipe dell’Unità di
Medicina Fisica e Riabilitativa



COSA TROVATE NELL'OPUSCOLO:

- **FOGLIO INFORMATIVO**

- Organigramma
- Dove siamo
- Cosa facciamo
- Strutture del Servizio Ambulatoriale

- **MODALITÀ D'ACCESSO**

- Visita Fisiatrica
- Prestazioni erogate

- **PRESA IN CARICO DEL PAZIENTE**

- Accesso alle prestazioni
- Ticket
- Esecuzione delle terapie
- Tutela della privacy – trattamento dati sensibili
- Impegni nei confronti degli Utenti

- **INFORMAZIONI GENERALI**

- Standard di qualità
- Reclami e segnalazioni
- Rischio di furto
- Assistenza Religiosa

- **SEGRETERIA**

