

CARTA DEI SERVIZI

**SANITARIA ORTOPEDIA CASILINA
FANTAUZZI SRL**

Via Casilina, 1882 - 00132 Roma

REV 7 del 30.06.2026

La Direzione


SANITARIA ORTOPEDIA CASILINA F. SRL
Via Casilina, - 00132 Roma
Tel./Fax 0620766428
Partita IVA 067 00331009

Il Direttore Tecnico/Sanitario



Sommario

1. INTRODUZIONE.....	3
2. MISSIONE E PRINCIPI ISPIRATORI.....	6
3. GESTIONE AZIENDALE PER LA QUALITÀ.....	7
4. TUTELA DELLA PRIVACY	8
5. MODALITÀ DI ACCESSO DELL'UTENTE.....	9
5.1 Gestione delle liste di attesa.....	9
5.2 Presa in Carico del Paziente.....	11
6. LOGISTICA.....	12
7. VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E GESTIONE RECLAMI.....	13
8. DIRITTI DEI PAZIENTI.....	13
9. MODALITÀ DI PULIZIA E SANIFICAZIONE LOCALI E APPARECCHIATURE	14
10. STANDARD DI QUALITÀ E VERIFICA DEI RISULTATI.....	14
11. ORGANIGRAMMA.....	17

1. INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi costituisce un mezzo per rendere più comprensibile e trasparente la nostra organizzazione e per aiutare i clienti a prendere coscienza dei mezzi per difendere la propria salute ed i propri diritti. La Carta dei Servizi è redatta secondo quanto previsto dal DPCM 19.05.1995. Il centro *Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l* opera nel campo della terapia fisica, nonché nell'ambito delle visite specialistiche ortopediche e traumatologiche, avvalendosi di metodiche e tecnologie aggiornate e di personale altamente qualificato, per garantire al paziente un'assistenza completa e di elevato livello professionale.

Caratteristiche sanitarie

Le caratteristiche strutturali e organizzative della Struttura rappresentano un modello improntato a criteri di modernità, funzionalità e accoglienza, idoneo a garantire il soddisfacimento delle esigenze dell'utenza e il rispetto delle condizioni di sicurezza previste dalla normativa vigente.

La metodologia operativa adottata non è incentrata su un'organizzazione per mansioni, tipica di un approccio di tipo burocratico, bensì su un modello organizzativo orientato ai processi, agli obiettivi e ai risultati, fondato su un approccio multidisciplinare e integrato che coinvolge le attività di terapia fisica e le prestazioni di visita specialistica ortopedica e traumatologica.

In tale contesto, l'organizzazione delle attività è finalizzata al conseguimento dei seguenti obiettivi:

- perseguire il miglior livello di salute possibile dell'Utente, secondo un approccio multidimensionale alla persona, mediante valutazione clinico-specialistica, definizione del percorso diagnostico-terapeutico e riabilitativo e attuazione degli interventi più appropriati, finalizzati alla conservazione, al recupero o allo sviluppo delle capacità funzionali residue;
- garantire un'assistenza sanitaria qualificata, appropriata e personalizzata, assicurando il coordinamento degli interventi delle diverse figure professionali coinvolte, in funzione del soddisfacimento dei bisogni assistenziali dell'Utente e nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza e continuità assistenziale.

La Struttura riconosce nella centralità dell'Utente e nella qualità della relazione di cura un elemento fondamentale del processo assistenziale, in quanto fattori determinanti per la soddisfazione dell'Utente e per il raggiungimento di esiti clinico-assistenziali ottimali, concorrendo all'erogazione di un servizio sanitario di elevata qualità.

Configurazione della struttura - Titoli autorizzativi

La *Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l.* è autorizzata all'esercizio ai sensi della L.R. 4/2003 e s.m.i. per le seguenti attività:

Attività autorizzate all'esercizio:

- Medicina Sportiva (cod. 15)
- Oculistica (cod. 34)
- Ortopedia e Traumatologia (cod. 36)
- Presidio di Recupero e Riabilitazione Funzionale (cod. 56)

Attività accreditate con il Servizio Sanitario Regionale (SSR):

- Presidio di Recupero e Riabilitazione Funzionale (cod. 56)

Attività in possesso di parere favorevole della Regione Lazio ai fini dell'accreditamento istituzionale:

- Ortopedia e Traumatologia (cod. 36), *in attesa dell'adozione del provvedimento formale di accreditamento.*

Servizi Offerti

I servizi offerti da *Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l.* sono:

- Visite Specialistiche:
 - Ortopedia e Traumatologia;
 - Medicina dello Sport;
 - Medicina Fisica e Riabilitazione;
 - Oculistica;
- Prestazioni per il recupero e la riabilitazione funzionale:

In convenzione con SSN

- 93.11.1 Rieducazione Motoria Individuale
- 93.11.2 Rieducazione Motoria Individuale In Disabilità Complesse Con Uso Di Terapie Strumentali Di Supporto
- 93.11.E Rieducazione Individuale All'autonomia Nelle Attività Della Vita Quotidiana
- 93.18.1 Rieducazione Motoria Cardio Respiratoria Individuale
- 93.16 Mobilizzazioni Di Altre Articolazioni
- 93.15 Mobilizzazioni
- 93.11.H Rieducazione Motoria Con Uso Di Terapie Strumentali Di Supporto

- 93.11.5 Ginnastica Di Gruppo
- 89.7.B.2 Visita Fisiatrice

Non in convenzione con SSN (Autorizzati in regime privato)

- Ginnastica Posturale Individuale
- Ginnastica Posturale di Gruppo
- Trattamento Osteopatico
- Neuromotoria Ried. Mot. Grave
- Pressoterapia
- Trazione
- Pompage
- Massoterapia
- Linfodrenaggio Manuale
- Tens
- Ultrasuoni
- Ionoforesi
- Magneto Terapia
- Tecar Terapia
- Ipertermia
- Crioultrasuoni
- Laser Terapia
- Onda D'urto
- Taping
- Shatsu
- Visita Fisiatrice
- Visita ortopedica e traumatologica

La funzione di Direttore Sanitario del Presidio Poliambulatoriale della società Sanitaria Ortopedia Casilina S.r.l. è svolta dalla *dott.ssa Sonia Persia*.

La funzione di Direttore Tecnico per l'attività di Recupero e Riabilitazione Funzionale è svolta dalla *dott.ssa Sonia Persia*.

2. MISSIONE E PRINCIPI ISPIRATORI

La missione di *Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l.* consiste in:

1. contribuire al miglioramento dello stato di salute degli Utenti, attraverso l'erogazione di prestazioni sanitarie appropriate e coerenti con le problematiche cliniche rilevate;
2. garantire la centralità della persona, il rispetto della dignità umana, l'equità di accesso alle prestazioni e l'osservanza dei principi di etica professionale;
3. assicurare l'adozione di buone pratiche professionali e comportamenti coerenti con le normative vigenti e con i principi di qualità e sicurezza delle cure;
4. promuovere la crescita professionale, la formazione continua e la motivazione del personale e dei collaboratori;
5. erogare le prestazioni sanitarie nel rispetto di procedure operative standardizzate e riconosciute;
6. operare in ambienti idonei, autorizzati e conformi ai requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi previsti dalla normativa vigente, al fine di garantire l'affidabilità dei risultati;
7. operare nel rispetto delle esigenze dell'utenza, monitorando il livello di soddisfazione degli Utenti anche attraverso strumenti di rilevazione e di feedback;
8. garantire il rispetto del segreto professionale e della normativa in materia di tutela della riservatezza e protezione dei dati personali;
9. assicurare la disponibilità a fornire informazioni e assistenza agli Utenti, favorendo la trasparenza e la comunicazione;
10. utilizzare tecnologie sanitarie e modelli organizzativi appropriati, aggiornati e coerenti con gli standard di qualità e sicurezza.

Per ciò che concerne i principi ispiratori, *Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l.*, al fine di porre il cittadino al centro del proprio agire quotidiano, con la consapevolezza che il miglioramento della qualità tecnica delle prestazioni e dei servizi è inscindibile dal miglioramento della qualità delle relazioni con i cittadini - si ispira al rispetto dei principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 (recante "Principi sull'erogazione dei servizi Pubblici"):

- **EGUAGLIANZA:** eroga le prestazioni indistintamente a tutti gli aventi diritto; nessuno potrà essere escluso dall'accesso alle prestazioni per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali.

- **IMPARZIALITÀ:** assicura la parità di trattamento a tutti gli utenti, secondo criteri di obiettività e giustizia.
- **CONTINUITÀ:** garantisce la continuità dell'erogazione delle prestazioni, impegnandosi, in caso di funzionamento irregolare o di interruzioni del servizio, ad adottare ogni misura per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- **DIRITTO DI SCELTA:** assicura al cittadino tutte le condizioni necessarie per un effettivo esercizio del diritto alla libera scelta del medico e del luogo di cura.
- **PARTECIPAZIONE:** garantisce la partecipazione dei cittadini attraverso l'informazione e la comunicazione, assicura il diritto di accesso agli atti, riceve le osservazioni ed i reclami.
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** adotta ogni misura utile per incrementare l'efficienza e l'efficacia dell'erogazione del servizio, perseguendo il costante miglioramento della qualità e dell'economicità delle prestazioni.

Il personale della struttura è identificabile dall'apposita targhetta sul camice nella quale sono riportati nome, cognome e qualifica professionale così come previsto dal DPCM 19.05.1995.

3. GESTIONE AZIENDALE PER LA QUALITÀ

Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l. è una struttura che si è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità di ispirazione alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

Tale norma è uno standard normativo riconosciuto a livello internazionale il cui compito primario è di uniformare i processi aziendali per renderli "misurabili" attraverso appositi strumenti di gestione aziendale: il proposito dichiarato è quello di munire le aziende di uno strumento di gestione, utile per fornire un servizio di Qualità, soddisfare le esigenze implicite ed esplicite dell'Utente. Ispezioni periodiche interne all'Organizzazione, assicurano che la struttura operi secondo le specifiche tecnico-procedurali dichiarate.

I nostri capisaldi sono:

- *l'attenzione alle esigenze del cliente e la rilevazione della sua soddisfazione in relazione al Servizio* (con la somministrazione di schede di soddisfazione del cliente, con l'assistenza professionale e continua al cliente);
- *l'identificazione, il controllo ed il monitoraggio continuo dei processi strategici* (attuato con la gestione ed il trattamento delle situazioni non conformi, con i controlli di qualità interni, con la partecipazione a valutazioni esterne di qualità).

- *il controllo e la manutenzione continua e programmata della strumentazione*, che conduce alla continua ricerca per l'acquisto di apparecchiature più moderne ed efficienti.
- *la scelta di una strategia generale applicata ad ogni livello dell'organizzazione* e votata al miglioramento continuo delle performance aziendali.
- *la scelta di fornitori* che offrano prodotti di alto livello qualitativo.

In estrema sintesi la norma UNI EN ISO 9001:2015 è uno strumento ideale per poter esprimere con continuità e fermezza l'elevato livello delle conoscenze professionali e la passione che ci guida e che da sempre ci ha guidati nel rapporto con i nostri utenti.

4. TUTELA DELLA PRIVACY

Il Regolamento UE 679/2016 prevede la tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione e all'implementazione di misure minime di sicurezza per la protezione degli stessi durante ogni fase del trattamento.

Secondo il regolamento indicato, tale trattamento sarà improntato secondo i principi di liceità, correttezza e trasparenza, limitazione delle finalità, minimizzazione dei dati, esattezza, limitazione della conservazione, integrità e riservatezza e dei diritti degli interessati. Nel rispetto degli art. 13 e 14 del succitato Regolamento la Direzione di "*Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l.*" ha provveduto a rendere visibile nei locali della struttura l'informativa riportante le finalità, modalità del trattamento dei dati personali, nominativo del titolare e del DPO oltre ai diritti degli interessati secondo gli articoli da 15 a 22 del Regolamento UE 679/2016.

FASCICOLO SANITARIO ELETTRONICO (FSE)

La Struttura aderisce alle modalità di gestione e consultazione del Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE), quale strumento di sanità digitale finalizzato alla raccolta, conservazione e condivisione in modalità elettronica della documentazione sanitaria dell'Utente.

Il FSE consente la continuità assistenziale, l'integrazione dei percorsi di cura e la disponibilità tempestiva delle informazioni cliniche tra i diversi livelli del Servizio Sanitario, nel rispetto delle competenze istituzionali e delle disposizioni regionali e nazionali vigenti.

La gestione dei dati e dei documenti sanitari avviene nel pieno rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), del D.Lgs. 196/2003 e s.m.i., nonché della normativa nazionale e regionale in materia di

sanità digitale, garantendo i principi di liceità, minimizzazione, integrità, riservatezza e sicurezza del trattamento.

L'accesso ai dati contenuti nel FSE è consentito esclusivamente nei limiti previsti dalla normativa vigente e previo consenso dell'interessato ove richiesto, assicurando la tracciabilità degli accessi e la protezione delle informazioni sanitarie.

5. MODALITÀ DI ACCESSO DELL'UTENTE

L'orario di apertura è:

dal Lunedì al Venerdì dalle 8:00 alle 19:30
Sabato 08:00 – 13:00

5.1 Gestione delle liste di attesa

Recupero e Riabilitazione Funzionale

Le liste di attesa per le visite fisiatriche vengono adottate nei periodi in cui la richiesta di prestazioni superi la possibilità di offrire un servizio adeguato o quando il paziente abbia delle esigenze particolari (orari, disponibilità di date e di apparecchiature).

In funzione della prescrizione medica e della classe di priorità indicata dal Medico prescrittore, l'Utente viene programmato per l'avvio del percorso riabilitativo oppure inserito in lista di attesa nel rispetto delle seguenti classi di priorità:

- U – Urgente: prenotazione entro 10 giorni;
- B – Breve: prenotazione entro 20 giorni;
- D – Differibile: prenotazione entro 40 giorni per le visite e 70 giorni per le prestazioni diagnostiche;
- P – Programmata: prenotazione entro 130 giorni.

Validità della prescrizione

Ai sensi della normativa regionale vigente, la validità della prescrizione è correlata alla classe di priorità indicata dal Medico prescrittore.

L'Utente è tenuto ad effettuare la prenotazione entro il termine previsto dalla relativa classe di priorità. La validità della prescrizione si riferisce esclusivamente al termine entro il quale deve essere effettuata la prenotazione e non alla data di erogazione della prestazione.

Una volta effettuata la prenotazione entro i termini previsti, la prestazione sarà erogata nella prima data utile resa disponibile dalla Struttura. Qualora la prenotazione non venga effettuata entro il termine previsto, sarà necessario acquisire una nuova prescrizione secondo la normativa regionale vigente.

In caso di inserimento in lista di attesa, l'Utente sarà ricontattato telefonicamente dall'addetta all'accettazione e gli verrà comunicato il giorno in cui poter iniziare la terapia.

Il criterio di base con il quale i pazienti vengono inseriti nei cicli terapeutici è normalmente dettato dalla data di prenotazione; esistono tuttavia delle condizioni che impongono una priorità negli appuntamenti.

Nel valutare la fragilità del paziente, il personale dell'accettazione si basa sulla priorità indicata nella prescrizione medica del paziente, eventualmente con il supporto del personale medico presente in struttura (Direttore Sanitario/Fisiatra) e/o sull'anamnesi nei casi in cui la patologia traumatica o i postumi di intervento chirurgico, ci impongano la precedenza rispetto agli altri pazienti.

Visite Ortopediche e Traumatologiche

Le liste di attesa per le visite specialistiche ortopediche e traumatologiche vengono attivate nei periodi in cui la richiesta di prestazioni superi la capacità operativa della Struttura o qualora l'Utente presenti specifiche esigenze organizzative (fasce orarie, disponibilità di date).

In funzione della prescrizione medica e della classe di priorità indicata dal Medico prescrittore, l'Utente viene programmato per l'avvio del percorso riabilitativo oppure inserito in lista di attesa nel rispetto delle seguenti classi di priorità:

- U – Urgente: prenotazione entro 10 giorni;
- B – Breve: prenotazione entro 20 giorni;
- D – Differibile: prenotazione entro 40 giorni per le visite e 70 giorni per le prestazioni diagnostiche;
- P – Programmata: prenotazione entro 130 giorni.

Validità della prescrizione

Ai sensi della normativa regionale vigente, la validità della prescrizione è correlata alla classe di priorità indicata dal Medico prescrittore.

L'Utente è tenuto ad effettuare la prenotazione entro il termine previsto dalla relativa classe di priorità. La validità della prescrizione si riferisce esclusivamente al termine entro il quale deve essere effettuata la prenotazione e non alla data di erogazione della prestazione.

Una volta effettuata la prenotazione entro i termini previsti, la prestazione sarà erogata nella prima data utile resa disponibile dalla Struttura. Qualora la prenotazione non venga effettuata entro il termine previsto, sarà necessario acquisire una nuova prescrizione secondo la normativa regionale vigente.

In caso di inserimento in lista di attesa, l'Utente viene successivamente ricontattato dal personale addetto all'accettazione per la comunicazione della data e dell'orario dell'appuntamento.

Il criterio ordinario di gestione delle prenotazioni è rappresentato dall'ordine cronologico di prenotazione, fermo restando il rispetto delle priorità indicate nella prescrizione medica.

La valutazione di eventuali condizioni di fragilità clinica o di particolare urgenza è effettuata dal personale di accettazione sulla base della priorità prescritta e, ove necessario, con il supporto del personale medico presente in Struttura (Direttore Sanitario e/o Medico Specialista), in particolare nei casi di patologia traumatica acuta o di esiti post-chirurgici.

5.2 Presa in Carico del Paziente

Recupero e Riabilitazione Funzionale

Il personale in accettazione verifica la documentazione consegnata dal Paziente ed in base all'inserimento dei dati nel Sistema informativo del Centro avviene la programmazione degli appuntamenti con il Terapista/ Medico.

Il Percorso Terapeutico:

Dopo un'accurata analisi della documentazione, il Medico presente nel Centro insieme al terapista, pianifica il percorso terapeutico per ottenere il recupero della funzionalità e la riduzione della sofferenza.

In base alle valutazioni iniziali, stilate dal medico, che hanno definito il percorso terapeutico, il Terapista ha la possibilità di stimare i progressi ed i benefici raggiunti.

Qualora riscontrasse esiti diversi dalle aspettative iniziali può consultarsi con il Medico al fine di reindirizzare il paziente dal Medico di Base o Specialista che hanno effettuato la prescrizione.

Nel caso in cui il terapista dovesse assentarsi, il Centro si impegna al passaggio di consegne del trattamento riabilitativo del paziente, al fine di garantire la continuità del percorso terapeutico.

Per i pazienti che usufruiscono di prestazioni, nel caso in cui lo stesso dovesse rifiutare oppure interrompere il trattamento riabilitativo, sarà informato circa i suoi diritti e responsabilità correlate.

Al termine del ciclo di terapia il paziente ha la possibilità di essere rivalutato dal Medico del Centro per definire i risultati ottenuti e per eventuali prescrizioni o raccomandazioni per mantenere e/o migliorare i risultati raggiunti.

Visite Ortopediche e Traumatologiche

Il personale addetto all'accettazione verifica la documentazione presentata dall'Utente e provvede all'inserimento dei dati nel sistema informativo del Centro, procedendo alla programmazione dell'appuntamento per la visita specialistica ortopedica e/o traumatologica.

Il percorso assistenziale relativo alle visite ortopediche e traumatologiche prevede l'esecuzione della valutazione clinico-specialistica da parte del Medico Specialista, comprensiva dell'analisi della documentazione sanitaria disponibile, dell'esame obiettivo e della formulazione dell'eventuale diagnosi.

Al termine della visita, il Medico Specialista definisce le indicazioni terapeutiche e/o diagnostiche, fornendo all'Utente eventuali prescrizioni, raccomandazioni cliniche o indicazioni per approfondimenti diagnostici o per l'avvio di un percorso riabilitativo.

Qualora, sulla base della valutazione clinica, emerga l'indicazione a un trattamento riabilitativo, il Medico Specialista potrà proporre l'inserimento dell'Utente in un percorso di recupero e riabilitazione funzionale, garantendo la continuità assistenziale tra la fase specialistica e quella riabilitativa.

Il Centro assicura la tracciabilità delle prestazioni erogate, la corretta gestione della documentazione clinica e la disponibilità a fornire informazioni e chiarimenti all'Utente in merito alle prestazioni ricevute.

Pagamento delle Prestazioni

Il pagamento delle prestazioni va effettuato prima dell'esecuzione delle stesse.

I cittadini non esenti sono tenuti al pagamento secondo le tariffe vigenti.

I pagamenti possono avvenire con contanti, bancomat, carte di credito.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

Privacy e Trattamento dei dati sensibili

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato ai sensi del Regolamento Europeo UE 679/2016 circa il trattamento dei dati sensibili.

In ogni caso è assicurata la massima cura da parte del Centro affinché sia salvaguardato l'anonimato del paziente.

6. LOGISTICA

Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l. si trova in via Casilina, 1882 – 00132 Roma (B.ta Finocchio) facilmente raggiungibile sia con i mezzi pubblici che con quelli privati.

Mezzi pubblici:

Metro: A-C – Fermata: Finocchio

Mezzi privati:

Macchina: per via Casilina (B.ta Finocchio).

7. VERIFICA DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI E GESTIONE RECLAMI

Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l. verifica periodicamente l'adeguamento organizzativo anche attraverso i consigli, ed i reclami degli utenti che sono invitati ad utilizzare il modulo "Questionario soddisfazione dell'utente" presente sul banco accettazione e a consegnarlo dopo la compilazione agli addetti alla reception.

Per ogni segnalazione, in qualsiasi forma ricevuta sarà messo in atto un tentativo di soluzione immediata. Ai reclami redatti per iscritto, in forma non anonima, sarà data risposta entro 15 giorni.

8. DIRITTI DEI PAZIENTI

1. La persona che accede ai servizi del Centro ha diritto di essere accolta e assistita con premura, attenzione ed equità. Le attività amministrative e sanitarie sono erogate nel rispetto della dignità umana e nell'osservanza della riservatezza sulle informazioni che riguardano lo stato di salute.
2. La persona che accede ai servizi del Centro ha diritto di essere in ogni modo agevolata nella conoscenza delle prestazioni erogate e delle relative modalità di accesso.
3. Ha inoltre il diritto di poter identificare gli operatori del Presidio con i quali entra in contatto (cartellino identificativo in conformità al DPCM 19.05.1995).
4. Il personale deve fornire informazioni quanto più complete possibili affinché il paziente possa effettuare liberamente le proprie scelte.
5. Il Centro eroga le prestazioni a tutti gli aventi diritto, nessuno potrà essere escluso dall'accesso alle prestazioni per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, condizioni personali e sociali, opinioni politiche.
6. Il paziente ha diritto al rispetto della dignità umana e dei propri valori.
7. Il Centro assicura la parità di trattamento a tutti secondo criteri di obiettività e giustizia.

8. La persona che accede ai servizi ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere informata sull'esito degli stessi.
9. Analogamente, ha il diritto riformulare suggerimenti ed osservazioni utili al miglioramento della qualità dei servizi.

9. MODALITÀ DI PULIZIA E SANIFICAZIONE LOCALI E APPARECCHIATURE

Le pulizie di tutti gli ambienti vengono effettuate tutti i giorni dalla ditta esterna di pulizie. Inoltre viene effettuata ad ogni cambio paziente una disinfezione dei supporti che entrano in contatto con il paziente stesso.

10. STANDARD DI QUALITÀ E VERIFICA DEI RISULTATI

Il Centro si impegna ad adottare e mantenere i seguenti standard di qualità del servizio erogato, verificandone l'attuazione e sottoponendoli a riesame periodico.

La verifica degli impegni assunti è garantita dal monitoraggio sistematico dei dati, dall'elaborazione semestrale dei questionari e delle segnalazioni (Customer Satisfaction), dalla gestione delle Non Conformità e dalla conduzione di Audit interni, previsti dal Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ). Il riesame annuale sugli standard di qualità è affisso in bacheca ed è visionabile dall'utente.

TUTELA E ASCOLTO DELL'UTENTE

Fattore di qualità	Indicatore e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Risposta al reclamo	N. gg di attesa dalla presentazione del reclamo alla risposta	Entro 15 gg	Elaborazione semestrale Da parte del RGQ e Direzione SGQ
Indagini di soddisfazione	N. dei questionari con esito positivo	≥ al 90 %	Elaborazione semestrale da parte del RGQ e Direzione SGQ
Opinioni dell'utente sul questionario di soddisfazione	Valutazione dei commenti scritti espressi dagli utenti sui Questionari di soddisfazione	Raccolta e lettura dei commenti Valutazione semestrale	Valutazione semestrale da parte di RGQ e Direzione SGQ

ACCOGLIENZA, ORIENTAMENTO E UMANIZZAZIONE

Fattore di qualità	Indicatore e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Brochure informativa: Guida ai servizi	Presenza di una guida ai servizi informativa visionabile dai pazienti	Disponibile in accettazione	Customer Satisfaction SGQ
Organigramma	Presenza dell'organigramma visionabile dall'utente	Nella bacheca dell'accettazione	Customer Satisfaction SGQ
Identificazione operatori	Tutto il personale del centro è munito di cartellino identificativo	Cartellino di riconoscimento	Customer Satisfaction SGQ

COMPLETEZZA, CHIAREZZA E TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI

Fattore di qualità	Indicatore e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Accettazione e prenotazione e pratiche amministrative	Tempi di attesa per accettazione e pratiche amministrative	Tempi < di 30' almeno per il 90% delle accettazioni	Customer Satisfaction SGQ
Tariffe prestazioni fisioterapia E viste Specialistiche	Possibilità di visionare le tariffe prima della prestazione/servizio	Tariffario aggiornato consultabile dal paziente, presente presso Accettazione	Customer Satisfaction SGQ Uffici Amministrativi

CONTROLLO DEI PROCESSI E MIGLIORAMENTO CONTINUO

Fattore di qualità	Indicatore e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Controllo dei processi e miglioramento continuo	Esito positivo audit interno	Esito positivo audit interno	Audit interni e Riesame della Direzione

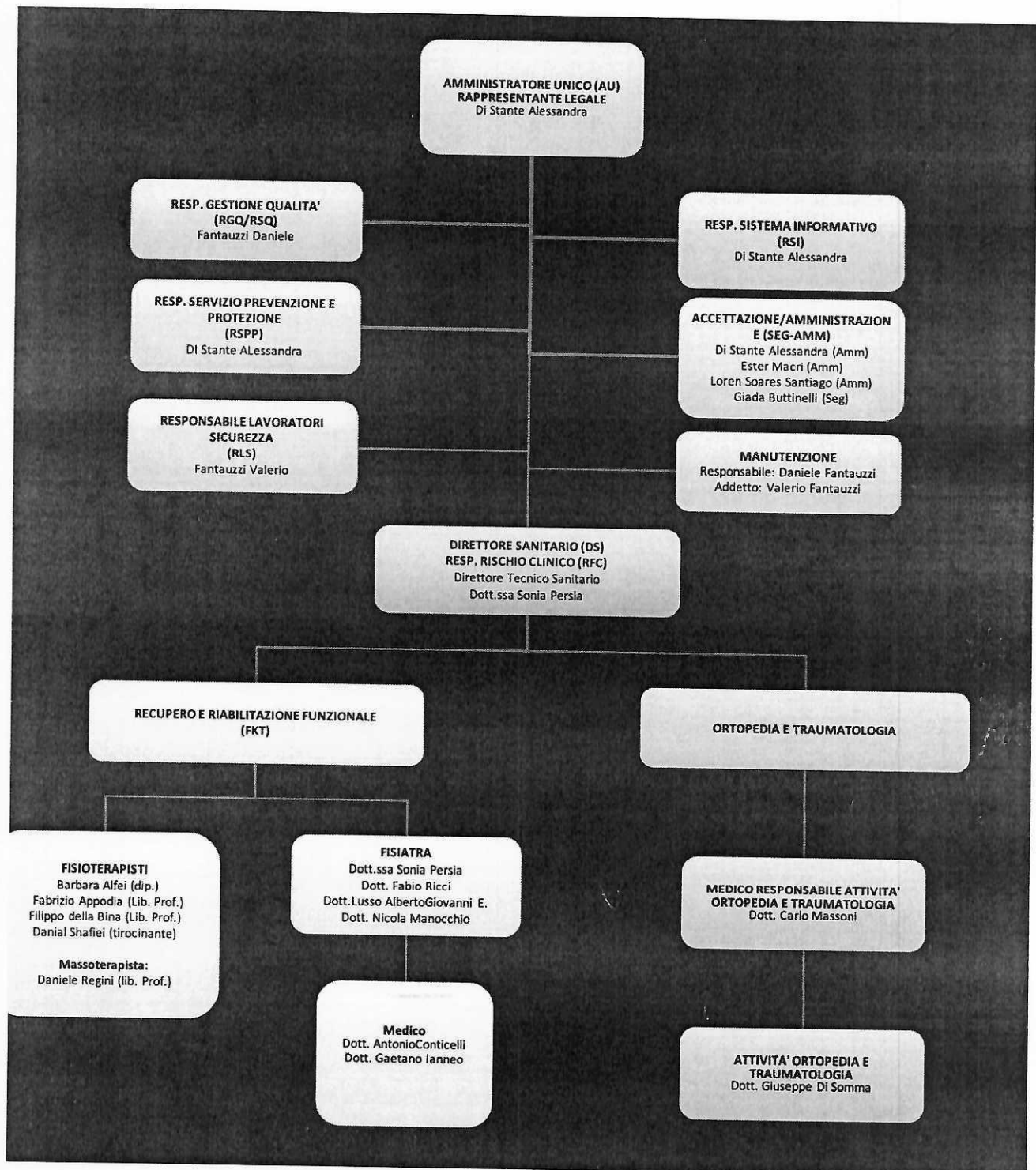
GESTIONE RISORSE UMANE

Fattore di qualità	Indicatore e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Formazione del personale - competenza	ECM per il personale medico e tecnico sanitario	Crediti ECM definiti dal Ministero della sanità	Elaborazioni prodotte da RGQ sulla base delle informazioni reperite dagli attestati di partecipazione
Formazione del personale - competenza	N° ore dedicate alla formazione	Tra le 10 h e le 20h dedicate alla formazione in un anno	Elaborazioni prodotte da RGQ sulla base delle informazioni reperite dagli attestati di partecipazione

EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

Fattore di qualità	Indicatore e caratteristica del servizio	Standard di qualità	Strumenti di verifica
Erogazione delle prestazioni - efficacia	N° di richiami dovuti a ns. errori o a informazioni incomplete	Max 0,1% delle prestazioni eseguite	Conteggio n° pazienti richiamati
Efficienza manutenzione	N° giorni di fermo macchina dovuti a manutenzione straordinaria per guasti	max 3 guasti ad apparecchiatura in un anno	Modulistica registrazione e rapporti di intervento manutenzione
Erogazione delle prestazioni - efficacia	N° NC da verifiche interne	≤ 2	Registro NC
Gestione acquisti - precisione	N° di ordini errati/incompleti	≤ 2	Registro NC

11. ORGANIGRAMMA



SERVICE CHARTER

SANITARIA ORTOPEDIA CASILINA FANTAUZZI SRL

Via Casilina, 1882 - 00132 Roma

REV 7 del 30.06.2026

The Management


SANITARIA ORTOPEDIA CASILINA F. srl
Via Casilina, - 00132 Roma
Tel./Fax 06 2076 426
Partita IVA 067 00881009

The Technical and Medical Director



Sommario

1. INTRODUCTION	3
2. MISSION AND GUIDING PRINCIPLES	5
3. QUALITY MANAGEMENT SYSTEM	7
4. PRIVACY PROTECTION	7
5. PATIENT ACCESS PROCEDURES	8
5.1 Waiting List Management	8
5.2 Patient Care Pathway	10
6. FACILITY LOCATION AND ACCESSIBILITY	11
7. PATIENT SATISFACTION ASSESSMENT AND COMPLAINT MANAGEMENT	12
8. PATIENT RIGHTS	12
9. CLEANING AND SANITIZATION OF PREMISES AND EQUIPMENT	12
10. QUALITY STANDARDS AND PERFORMANCE MONITORING	13
11. ORGANIZATIONAL CHART	16

1. INTRODUCTION

The Service Charter is designed to provide a clear and transparent description of our organization and to help patients become fully aware of the means available to protect their health and exercise their rights. This Service Charter has been prepared in accordance with the provisions of the Italian Prime Ministerial Decree (DPCM) of 19 May 1995.

Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l. operates in the fields of physical therapy, orthopaedic and traumatology specialist consultations, employing up-to-date methodologies, advanced technologies and highly qualified healthcare professionals to ensure comprehensive, patient-centred care of the highest professional standard.

Healthcare Services

The structural and organizational characteristics of the Facility reflect a model based on modernity, functionality and patient-centred care, designed to meet users' needs while ensuring full compliance with current health and safety regulations.

The operating model is not based on a traditional task-oriented bureaucratic approach but rather on a process-oriented organizational system focused on objectives and outcomes. It is founded on a multidisciplinary and integrated approach that combines physical therapy services with specialist orthopaedic and traumatology consultations.

Within this framework, the organization pursues the following objectives:

- To achieve the highest possible level of health for each patient through a multidimensional approach that includes specialist clinical assessment, the definition of an individualized diagnostic, therapeutic and rehabilitation pathway, and the implementation of the most appropriate interventions aimed at preserving, restoring or improving residual functional abilities.
- To provide qualified, appropriate and personalized healthcare by coordinating the activities of all healthcare professionals involved, ensuring that patients' healthcare needs are met while complying with the principles of effectiveness, efficiency and continuity of care.

The Facility recognizes that patient-centred care and the quality of the therapeutic relationship are fundamental elements of the healthcare process. These factors play a decisive role in patient satisfaction and in achieving optimal clinical outcomes, thereby contributing to the delivery of high-quality healthcare services.

Facility Authorization and Accreditation

Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l. is authorized to operate pursuant to **Regional Law No. 4/2003**, as amended, for the following healthcare activities:

Authorized Healthcare Services

- Sports Medicine (Code 15)
- Ophthalmology (Code 34)
- Orthopaedics and Traumatology (Code 36)
- Functional Recovery and Rehabilitation Centre (Code 56)

Services Accredited by the Regional Health Service (SSR)

- Functional Recovery and Rehabilitation Centre (Code 56)

Services Holding a Positive Opinion from the Lazio Region for Institutional Accreditation

- Orthopaedics and Traumatology (Code 36), pending the formal accreditation decision.

Services Provided

Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l. provides the following healthcare services:

Specialist Medical Consultations

- Orthopaedics and Traumatology
- Sports Medicine
- Physical and Rehabilitation Medicine (Physiatry)
- Ophthalmology

Functional Recovery and Rehabilitation Services

Services Covered by the Italian National Health Service (SSN)

- 93.11.1 Individual Motor Rehabilitation
- 93.11.2 Individual Motor Rehabilitation for Complex Disabilities with Instrument-Assisted Therapy
- 93.11.E Individual Rehabilitation for Independence in Activities of Daily Living
- 93.18.1 Individual Cardiorespiratory Rehabilitation
- 93.16 Mobilization of Other Joints
- 93.15 Joint Mobilization
- 93.11.H Motor Rehabilitation with Instrument-Assisted Therapy
- 93.11.5 Group Therapeutic Exercise
- 89.7.B.2 Specialist Physiatric Consultation

Private Services (Not Covered by the National Health Service)

- Individual Postural Gymnastics
- Group Postural Gymnastics
- Osteopathic Treatment
- Neuromotor Rehabilitation for Severe Motor Impairment
- Pressotherapy
- Traction Therapy
- Pompage Therapy

- Massage Therapy
- Manual Lymphatic Drainage
- TENS (Transcutaneous Electrical Nerve Stimulation)
- Ultrasound Therapy
- Iontophoresis
- Magnetotherapy
- TECAR Therapy
- Hyperthermia Therapy
- Cryo-Ultrasound Therapy
- Laser Therapy
- Extracorporeal Shock Wave Therapy
- Therapeutic Taping
- Shiatsu Therapy
- Specialist Physiatric Consultation
- Specialist Orthopaedic and Traumatology Consultation

The position of **Medical Director** of the Outpatient Healthcare Centre of **Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l.** is held by **Dr Sonia Persia**.

The position of **Technical Director** for the Functional Recovery and Rehabilitation Service is also held by **Dr Sonia Persia**.

2. MISSION AND GUIDING PRINCIPLES

The mission of **Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l.** is to:

1. Contribute to improving patients' health by providing appropriate healthcare services consistent with their identified clinical needs.
2. Ensure a patient-centred approach, respecting human dignity, equal access to healthcare services and the principles of professional ethics.
3. Promote the adoption of best professional practices and conduct that comply with current legislation and the principles of quality and patient safety.
4. Foster the professional development, continuous education and motivation of employees and collaborators.
5. Deliver healthcare services in accordance with standardized and recognized operating procedures.
6. Operate in suitable, authorized facilities that comply with all structural, technological and organizational requirements established by current legislation, thereby ensuring the reliability and quality of healthcare services.
7. Respond to patients' needs by continuously monitoring their level of satisfaction through dedicated surveys and feedback mechanisms.
8. Ensure compliance with professional confidentiality and all applicable legislation concerning privacy and the protection of personal data.
9. Provide patients with clear information and assistance, promoting transparency and effective communication.
10. Employ appropriate, up-to-date healthcare technologies and organizational models that comply with recognized quality and patient safety standards.

Guiding Principles

In pursuing its mission, **Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l.** places the patient at the centre of all its activities, recognizing that improving the technical quality of healthcare services is inseparable from improving the quality of relationships with patients.

Accordingly, the Facility is inspired by the fundamental principles set out in the Directive of the President of the Council of Ministers of 27 January 1994, entitled "*Principles Governing the Provision of Public Services*".

Equality

Healthcare services are provided to all eligible patients without discrimination. No individual shall be denied access to healthcare services on the grounds of gender, race, language, religion, political opinions, or personal or social circumstances.

Impartiality

The Facility guarantees equal treatment for all patients, acting with fairness, objectivity and impartiality.

Continuity of Care

The Facility is committed to ensuring the continuity of healthcare services. Should interruptions or irregularities occur, every reasonable effort will be made to minimize any inconvenience to patients.

Freedom of Choice

Patients are guaranteed the conditions necessary to exercise their right to freely choose their physician and healthcare provider, in accordance with applicable regulations.

Participation

Patients are encouraged to participate actively through information and communication. The Facility guarantees access to administrative records, welcomes comments and suggestions, and provides appropriate procedures for submitting complaints.

Efficiency and Effectiveness

The Facility adopts all appropriate measures to improve the efficiency and effectiveness of the services provided, pursuing the continuous enhancement of service quality while ensuring the appropriate use of available resources.

All members of staff can be identified by the identification badge displayed on their uniform, showing their first name, surname and professional qualification, in accordance with the provisions of the Italian Prime Ministerial Decree (DPCM) of 19 May 1995.

3. QUALITY MANAGEMENT SYSTEM

Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l. has implemented a **Quality Management System (QMS)** based on the **UNI EN ISO 9001:2015** standard.

This internationally recognized standard provides a framework for standardizing organizational processes and making them measurable through appropriate management tools. Its primary objective is to equip organizations with an effective management system capable of delivering high-quality services while meeting both the explicit and implicit needs and expectations of patients.

Regular internal audits are carried out to ensure that the Facility operates in full compliance with the declared technical and procedural requirements.

Our core principles are:

- **Patient focus**, through continuous attention to patients' needs and the regular assessment of their satisfaction by means of patient satisfaction questionnaires, together with ongoing professional support and assistance.
- **Identification, control and continuous monitoring of strategic processes**, achieved through the management of non-conformities, internal quality controls and participation in external quality assessment programmes.
- **Continuous and scheduled maintenance of medical equipment**, combined with an ongoing commitment to acquiring increasingly modern, efficient and technologically advanced equipment.
- **The adoption of a quality-oriented management strategy** applied throughout every level of the organization, aimed at the continuous improvement of organizational performance.
- **The selection of suppliers** capable of providing products and materials that meet the highest quality standards.

In summary, the **UNI EN ISO 9001:2015** standard provides an effective framework that enables us to consistently demonstrate the high level of professional expertise and commitment that have always distinguished our relationship with our patients.

4. PRIVACY PROTECTION

Regulation (EU) 2016/679 (General Data Protection Regulation – GDPR) provides for the protection of natural persons with regard to the processing of personal data, the free movement of such data, and the implementation of appropriate security measures throughout every stage of data processing.

Personal data are processed in accordance with the principles of lawfulness, fairness and transparency, purpose limitation, data minimization, accuracy, storage limitation, integrity, confidentiality and the protection of data subjects' rights.

In compliance with Articles 13 and 14 of Regulation (EU) 2016/679, the Management of **Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l.** has made available within the Facility a Privacy Notice describing:

- the purposes of personal data processing;

- the methods by which personal data are processed;
- the identity of the Data Controller;
- the contact details of the Data Protection Officer (DPO);
- the rights of data subjects under Articles 15 to 22 of the GDPR.

Electronic Health Record (EHR)

The Facility participates in the management and consultation of the **Electronic Health Record (EHR)** system, a digital healthcare tool designed to collect, store and securely share patients' healthcare documentation in electronic format.

The Electronic Health Record supports continuity of care, facilitates the integration of clinical pathways and ensures the timely availability of clinical information across the different levels of the healthcare system, in accordance with the respective institutional responsibilities and applicable regional and national regulations.

Healthcare data and clinical records are managed in full compliance with **Regulation (EU) 2016/679 (GDPR)**, **Italian Legislative Decree No. 196/2003**, as amended, and all applicable national and regional legislation governing digital healthcare, ensuring compliance with the principles of lawfulness, data minimization, integrity, confidentiality and security of processing.

Access to the information contained in the Electronic Health Record is permitted exclusively within the limits established by applicable legislation and, where required, subject to the patient's prior consent. All access is fully traceable, ensuring the protection and confidentiality of healthcare information.

5. PATIENT ACCESS PROCEDURES

Opening Hours

Monday to Friday: **8:00 a.m. – 7:30 p.m.**

Saturday: **8:00 a.m. – 1:00 p.m.**

5.1 Waiting List Management

Functional Recovery and Rehabilitation

Waiting lists for specialist physiatric consultations are implemented whenever the demand for services exceeds the Facility's capacity to provide timely care or when patients have specific scheduling requirements (preferred appointment times, dates or equipment availability).

According to the medical prescription and the priority class assigned by the referring physician, patients are either scheduled to begin their rehabilitation programme or placed on a waiting list in accordance with the following priority categories:

- **U – Urgent:** appointment within 10 days
- **B – Short-term:** appointment within 20 days

- **D – Deferrable:** appointment within 40 days for specialist consultations and within 70 days for diagnostic procedures
- **P – Planned:** appointment within 130 days

Validity of the Medical Prescription

In accordance with current regional regulations, the validity of the medical prescription depends on the priority class assigned by the referring physician.

Patients are required to book their appointment within the time limit established for the relevant priority class. The validity of the prescription refers exclusively to the booking deadline and not to the actual date on which the service is provided.

Once the appointment has been booked within the prescribed timeframe, the healthcare service will be delivered on the first available date offered by the Facility. Should the booking not be made within the required period, a new medical prescription will be required in accordance with current regional regulations.

If the patient is placed on a waiting list, the Reception Office will contact the patient by telephone to communicate the date on which rehabilitation treatment can begin.

Appointments are generally scheduled in chronological order according to the booking date. However, certain clinical circumstances may require priority scheduling.

When assessing patient frailty, Reception staff take into account the priority level indicated in the medical prescription and, where appropriate, consult the Facility's medical staff (Medical Director and/or Physiatrist). Priority may also be given based on the patient's medical history, particularly in cases involving traumatic injuries or post-operative conditions requiring earlier treatment.

Orthopaedic and Traumatology Consultations

Waiting lists for specialist orthopaedic and traumatology consultations are activated whenever demand exceeds the Facility's operational capacity or when patients have specific scheduling requirements, such as preferred appointment times or dates.

Based on the medical prescription and the priority class assigned by the referring physician, patients are either scheduled for their consultation or placed on a waiting list according to the following priority categories:

- **U – Urgent:** appointment within 10 days
- **B – Short-term:** appointment within 20 days
- **D – Deferrable:** appointment within 40 days for specialist consultations and within 70 days for diagnostic procedures
- **P – Planned:** appointment within 130 days

Validity of the Medical Prescription

In accordance with current regional regulations, the validity of the medical prescription is linked to the priority class assigned by the referring physician.

Patients must book their appointment within the time limits established for the relevant priority class. The prescription remains valid only for the booking period and not for the date on which the consultation is actually provided.

Once the appointment has been booked within the prescribed timeframe, the consultation will be scheduled for the first available date offered by the Facility. Failure to book within the required period will require the patient to obtain a new medical prescription in accordance with current regional regulations.

If a patient is placed on a waiting list, Reception staff will subsequently contact the patient to communicate the date and time of the appointment.

Appointments are generally managed according to the chronological order of booking, while always respecting the priority class indicated in the medical prescription.

Any clinical frailty or urgent medical condition is assessed by Reception staff on the basis of the prescribed priority and, where necessary, in consultation with the Facility's Medical Director and/or Specialist Physician, particularly in cases of acute traumatic injuries or post-surgical conditions.

5.2 Patient Care Pathway

Functional Recovery and Rehabilitation

Reception staff verify the documentation provided by the patient and record the relevant information in the Facility's information system. Appointments with the physiotherapist and/or physician are then scheduled accordingly.

Rehabilitation Programme

Following a thorough review of the patient's medical documentation, the physician, together with the physiotherapist, develops an individualized rehabilitation programme aimed at restoring functional ability and reducing pain and disability.

Based on the initial clinical assessment and the rehabilitation plan established by the physician, the physiotherapist monitors the patient's progress and evaluates the clinical benefits achieved.

If the clinical outcome differs from the expected results, the physiotherapist may consult the physician in order to refer the patient back to the General Practitioner or Specialist who originally prescribed the treatment.

Should the physiotherapist be unavailable, the Facility guarantees the appropriate handover of the rehabilitation programme to another qualified professional, ensuring continuity of care throughout the treatment pathway.

Patients who refuse or discontinue the prescribed rehabilitation programme will be informed of their rights and of the responsibilities associated with interrupting treatment.

At the end of the rehabilitation programme, patients may undergo a follow-up assessment by the Facility's physician to evaluate the outcomes achieved and, where appropriate, receive further prescriptions or recommendations aimed at maintaining and improving the results obtained.

Orthopaedic and Traumatology Consultations

Reception staff verify the documentation submitted by the patient and enter the relevant information into the Facility's information system, subsequently scheduling the orthopaedic and/or traumatology specialist consultation.

The care pathway includes a comprehensive specialist clinical assessment performed by the Specialist Physician, including the review of available medical records, physical examination and, where appropriate, formulation of the diagnosis.

At the end of the consultation, the Specialist Physician provides the patient with the appropriate therapeutic and/or diagnostic recommendations, including prescriptions, clinical advice, requests for additional diagnostic investigations or referral to a rehabilitation programme where indicated.

Whenever the clinical assessment identifies the need for rehabilitation treatment, the Specialist Physician may recommend the patient's admission to a Functional Recovery and Rehabilitation programme, thereby ensuring continuity of care between the specialist consultation and the rehabilitation phase.

The Facility guarantees the traceability of all healthcare services provided, the proper management of clinical documentation and the availability of information and clarification regarding the services received.

Payment for Services

Payment for healthcare services must be made before the services are provided.

Patients who are not exempt from payment are required to pay according to the applicable fees.

Payments may be made by cash, debit card or credit card.

Administrative staff are available to provide any additional information or assistance.

Privacy and Processing of Personal Data

At the time of registration, patients are informed, in accordance with **Regulation (EU) 2016/679 (GDPR)**, about the processing of their personal and health-related data.

The Facility ensures that all personal information is handled with the utmost care and confidentiality in order to fully protect each patient's privacy.

6. FACILITY LOCATION AND ACCESSIBILITY

Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l. is located at **Via Casilina 1882, 00132 Rome (Finocchio district)** and is easily accessible by both public and private transport.

Public Transport

- Metro Lines C (and connecting Line A): **Finocchio Station**

Private Transport

- By car via **Via Casilina (Finocchio district)**.

7. PATIENT SATISFACTION ASSESSMENT AND COMPLAINT MANAGEMENT

Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l. periodically evaluates the effectiveness of its organization by taking into account patients' suggestions and complaints.

Patients are invited to complete the **Patient Satisfaction Questionnaire**, available at the Reception Desk, and return it to Reception staff upon completion.

Every report or complaint, regardless of the method by which it is submitted, will be reviewed promptly and every reasonable effort will be made to provide an immediate solution.

Written complaints that include the complainant's identity will receive a formal response within **15 days**.

8. PATIENT RIGHTS

Every person accessing the Facility's services has the right to:

1. Be welcomed and cared for with courtesy, respect, fairness and professional attention. All administrative and healthcare services are delivered with full respect for human dignity and confidentiality regarding health information.
2. Receive clear and comprehensive information about the services available and the procedures for accessing them.
3. Identify all healthcare professionals and staff members through the official identification badge displayed in accordance with the Italian Prime Ministerial Decree (DPCM) of 19 May 1995.
4. Receive complete and understandable information to enable informed healthcare decisions.
5. Access healthcare services without discrimination based on gender, race, language, religion, personal or social circumstances, or political opinions.
6. Have their dignity, values and personal beliefs fully respected.
7. Receive equal treatment based on the principles of fairness, objectivity and impartiality.
8. Submit complaints, which will be examined promptly, and receive appropriate information regarding their outcome.
9. Submit suggestions and observations aimed at improving the quality of healthcare services.

9. CLEANING AND SANITIZATION OF PREMISES AND EQUIPMENT

All areas of the Facility are cleaned daily by a specialized external cleaning contractor.

In addition, all equipment and surfaces that come into contact with patients are disinfected after each individual treatment session, ensuring compliance with the highest standards of hygiene and infection prevention.

10. QUALITY STANDARDS AND PERFORMANCE MONITORING

The Facility is committed to implementing and maintaining the following quality standards for the services provided, regularly monitoring their achievement and reviewing them periodically.

Compliance with these commitments is verified through systematic data monitoring, the six-monthly analysis of patient satisfaction questionnaires and feedback, the management of non-conformities, and the performance of internal audits as required by the Quality Management System (QMS).

The annual review of the Quality Standards is displayed on the Facility's notice board and is available for consultation by all patients.

USER PROTECTION AND FEEDBACK

Quality Indicator	Performance Indicator / Service Characteristic	Quality Standard	Monitoring Method
Complaint Management	Number of days between submission of a complaint and the response	Response within 15 days	Six-monthly review by the Quality Management Representative (QMR) and the Quality Management System (QMS) Management
Patient Satisfaction Surveys	Percentage of patient satisfaction questionnaires with a positive outcome	More than 90%	Six-monthly analysis by the Quality Management Representative (QMR) and QMS Management
Patient Feedback	Evaluation of written comments provided by patients in the Patient Satisfaction Questionnaires	Collection, review and six-monthly evaluation of comments	Six-monthly evaluation by the Quality Management Representative (QMR) and QMS Management

RECEPTION, PATIENT GUIDANCE AND PERSON-CENTRED CARE

Quality Factor	Performance Indicator / Service Characteristic	Quality Standard	Monitoring Method
Service Information Brochure (Service Guide)	Availability of a Service Guide accessible to patients	Available at the Reception Desk	Patient Satisfaction Surveys / Quality Management System (QMS)
Organizational Chart	Availability of the organizational chart for patients	Displayed on the Reception notice board	Patient Satisfaction Surveys / QMS
Staff Identification	All Facility staff wear identification badges	Official identification badge	Patient Satisfaction Surveys / QMS

COMPLETENESS, CLARITY AND TRANSPARENCY OF INFORMATION

Quality Factor	Performance Indicator / Service Characteristic	Quality Standard	Monitoring Method
Reception, Appointment Booking and Administrative Procedures	Waiting time for registration and administrative procedures	Waiting time of less than 30 minutes for at least 90% of patient registrations	Patient Satisfaction Surveys / QMS
Physiotherapy and Specialist Consultation Fees	Availability of fee information before the service is provided	Updated fee schedule available for consultation at the Reception Desk	Patient Satisfaction Surveys / QMS – Administrative Office

PROCESS CONTROL AND CONTINUOUS IMPROVEMENT

Quality Factor	Performance Indicator / Service Characteristic	Quality Standard	Monitoring Method
Process Control and Continuous Improvement	Successful outcome of internal audits	Successful completion of internal audits	Internal audits and Management Review

HUMAN RESOURCES MANAGEMENT

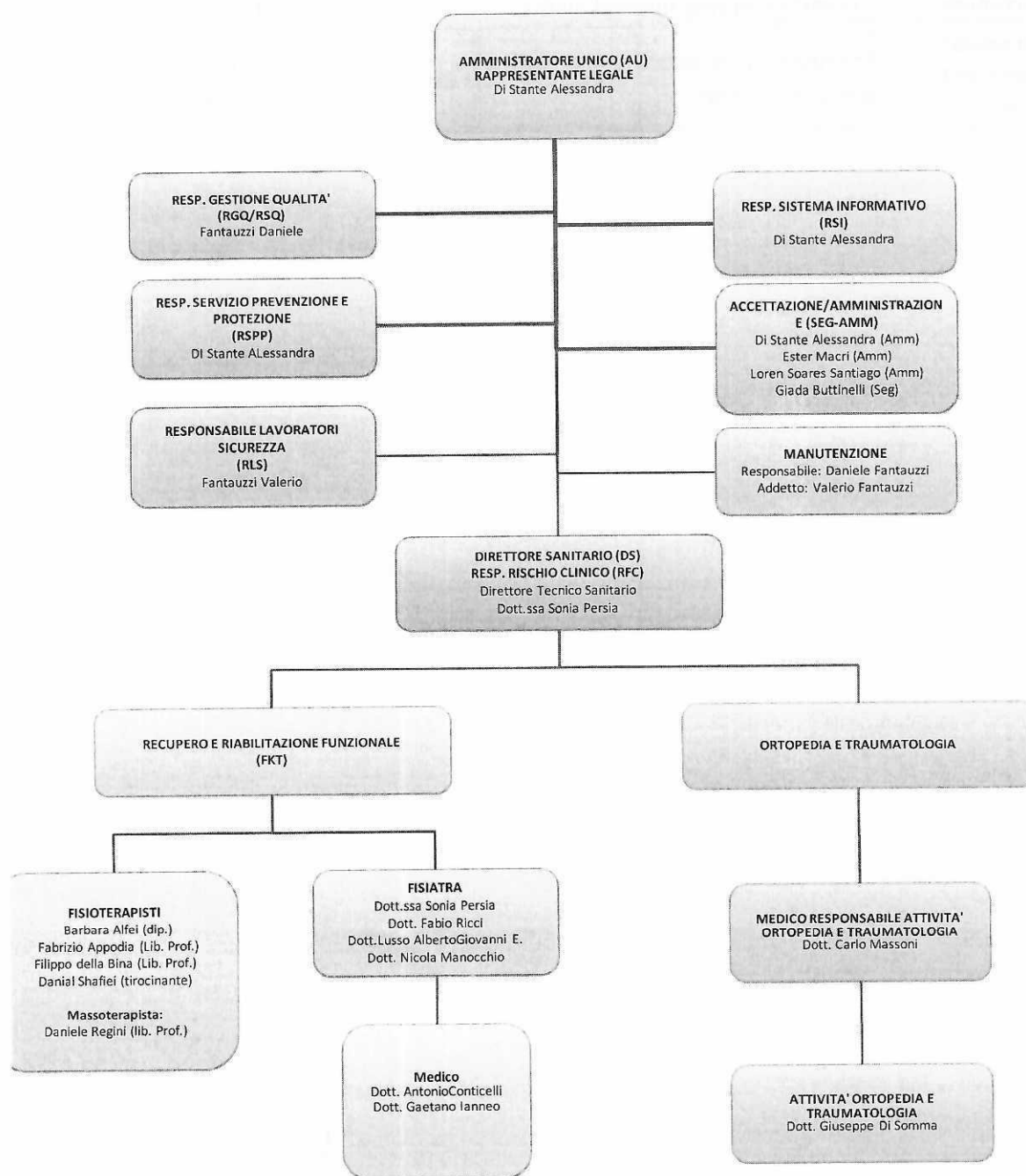
Quality Factor	Performance Indicator / Service Characteristic	Quality Standard	Monitoring Method
Staff Training and Competence	Continuing Medical Education (CME) for physicians and healthcare professionals	CME credits established by the Italian Ministry of Health	Reports prepared by the Quality Management Representative (QMR) based on attendance certificates
Staff Training and Competence	Number of hours dedicated to staff training	Between 10 and 20 hours of training per employee per year	Reports prepared by the Quality Management Representative (QMR) based on attendance certificates

SERVICE DELIVERY

Quality Factor	Performance Indicator / Service Characteristic	Quality Standard	Monitoring Method
Service Delivery – Effectiveness	Number of patients recalled due to Facility errors or incomplete information	Maximum 0.1% of all services provided	Monitoring of the number of recalled patients
Equipment Maintenance Efficiency	Number of equipment downtime events resulting from extraordinary maintenance due to equipment failure	Maximum 3 equipment failures per year	Maintenance records and maintenance intervention reports

Quality Factor	Performance Indicator / Service Characteristic	Quality Standard	Monitoring Method
Service Delivery – Effectiveness	Number of non-conformities identified during internal audits	Fewer than 2	Non-Conformity Register
Procurement Management – Accuracy	Number of incorrect or incomplete purchase orders	Fewer than 2	Non-Conformity Register

11.ORGANIZATIONAL CHART



CARTA DE SERVICIOS

SANITARIA ORTOPEDIA CASILINA FANTAUZZI SRL

Via Casilina, 1882 - 00132 Roma

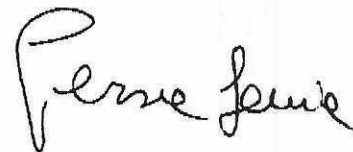
REV 7 del 30.06.2026

La Dirección



SANITARIA ORTOPEDIA CASILINA F. srl
Via Casilina, - 00132 Roma
Tel./Fax 0620766428
Partita IVA 067 0000000

El Director Técnico/Sanitario



Índice

1. INTRODUCCIÓN
2. MISIÓN Y PRINCIPIOS FUNDAMENTALES
3. GESTIÓN DE LA CALIDAD
4. PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD
5. MODALIDADES DE ACCESO DEL USUARIO
 - 5.1 Gestión de las listas de espera
 - 5.2 Atención integral del paciente
6. LOGÍSTICA
7. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES
8. DERECHOS DE LOS PACIENTES
9. MODALIDADES DE LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LOS LOCALES Y EQUIPOS
10. ESTÁNDARES DE CALIDAD Y EVALUACIÓN DE LOS RESULTADOS
11. ORGANIGRAMA

1. INTRODUCCIÓN

La **Carta de Servicios** constituye un instrumento destinado a hacer más comprensible y transparente la organización de nuestro centro, así como a ayudar a los usuarios a conocer los medios disponibles para proteger su salud y ejercer sus derechos. La presente Carta de Servicios ha sido elaborada de conformidad con lo dispuesto en el **DPCM de 19 de mayo de 1995**.

El centro **Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l.** desarrolla su actividad en el ámbito de la fisioterapia, así como en la prestación de consultas especializadas de ortopedia y traumatología, utilizando metodologías y tecnologías actualizadas y contando con personal altamente cualificado, con el fin de garantizar a cada paciente una atención integral y un elevado nivel profesional.

Características sanitarias

Las características estructurales y organizativas del Centro responden a un modelo basado en criterios de modernidad, funcionalidad y acogida, adecuado para satisfacer las necesidades de los usuarios y garantizar el cumplimiento de las condiciones de seguridad establecidas por la normativa vigente.

La metodología operativa adoptada no se basa en una organización por funciones, característica de un modelo burocrático, sino en una organización orientada a los procesos, los objetivos y los resultados, sustentada en un enfoque multidisciplinario e integrado que comprende tanto las actividades de fisioterapia como las consultas especializadas de ortopedia y traumatología.

En este contexto, la organización de las actividades tiene como finalidad alcanzar los siguientes objetivos:

- Promover el mejor estado de salud posible del usuario mediante un enfoque integral de la persona, a través de la evaluación clínica especializada, la definición del itinerario diagnóstico, terapéutico y de rehabilitación, y la aplicación de las intervenciones más adecuadas para conservar, recuperar o desarrollar las capacidades funcionales residuales.
- Garantizar una asistencia sanitaria cualificada, adecuada y personalizada, asegurando la coordinación entre los distintos profesionales implicados, con el fin de satisfacer las necesidades asistenciales del usuario y respetando los principios de eficacia, eficiencia y continuidad asistencial.

El Centro reconoce que la centralidad del usuario y la calidad de la relación asistencial constituyen elementos esenciales del proceso de atención sanitaria, ya que representan factores determinantes tanto para la satisfacción del usuario como para la obtención de los mejores resultados clínicos y asistenciales, contribuyendo así a la prestación de un servicio sanitario de alta calidad.

Configuración del Centro – Autorizaciones

Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l. está autorizada para ejercer su actividad de conformidad con la **Ley Regional n.º 4/2003** y sus posteriores modificaciones e integraciones, para las siguientes actividades:

Actividades autorizadas

- Medicina del Deporte (cód. 15)
- Oftalmología (cód. 34)
- Ortopedia y Traumatología (cód. 36)
- Centro de Recuperación y Rehabilitación Funcional (cód. 56)

Actividades acreditadas por el Servicio Sanitario Regional (SSR)

- Centro de Recuperación y Rehabilitación Funcional (cód. 56)

Actividades con dictamen favorable de la Región del Lacio para la acreditación institucional

- Ortopedia y Traumatología (cód. 36), pendiente de la adopción del correspondiente acto formal de acreditación.

Servicios ofrecidos

Los servicios prestados por **Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l.** son los siguientes:

Consultas especializadas

- Ortopedia y Traumatología
- Medicina del Deporte
- Medicina Física y Rehabilitación
- Oftalmología

*Prestaciones de recuperación y rehabilitación funcional**Concertadas con el Servicio Nacional de Salud (SSN)*

- 93.11.1 Reeducción motora individual.
- 93.11.2 Reeducción motora individual en discapacidades complejas con utilización de terapias instrumentales de apoyo.
- 93.11.E Reeducción individual para la autonomía en las actividades de la vida diaria.
- 93.18.1 Reeducción motora cardiorrespiratoria individual.
- 93.16 Movilización de otras articulaciones.
- 93.15 Movilizaciones.
- 93.11.H Reeducción motora con utilización de terapias instrumentales de apoyo.
- 93.11.5 Gimnasia terapéutica en grupo.
- 89.7.B.2 Consulta de Medicina Física y Rehabilitación (Fisiatría).

No concertadas con el Servicio Nacional de Salud (prestaciones privadas autorizadas)

- Gimnasia postural individual.
- Gimnasia postural en grupo.
- Tratamiento osteopático.
- Reeducción neuromotora para discapacidades graves.
- Presoterapia.
- Tracción.

- Pompage.
- Masoterapia.
- Drenaje linfático manual.
- TENS (estimulación nerviosa eléctrica transcutánea).
- Ultrasonidos.
- Iontoforesis.
- Magnetoterapia.
- Tecarterapia.
- Hipertermia.
- Crioultrasonidos.
- Laserterapia.
- Terapia con ondas de choque.
- Vendaje neuromuscular (Taping).
- Shiatsu.
- Consulta de Medicina Física y Rehabilitación (Fisiatría).
- Consulta especializada de Ortopedia y Traumatología.

La función de **Director Médico** del Policlínico Ambulatorio de **Sanitaria Ortopedia Casilina S.r.l.** es desempeñada por la **Dra. Sonia Persia**.

La función de **Directora Técnica** del servicio de Recuperación y Rehabilitación Funcional es desempeñada igualmente por la **Dra. Sonia Persia**.

2. MISIÓN Y PRINCIPIOS INSPIRADORES

La misión de **Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l.** consiste en:

1. contribuir a la mejora del estado de salud de los Usuarios mediante la prestación de servicios sanitarios adecuados y coherentes con los problemas clínicos detectados;
2. garantizar la centralidad de la persona, el respeto de la dignidad humana, la igualdad de acceso a las prestaciones y el cumplimiento de los principios de ética profesional;
3. asegurar la adopción de buenas prácticas profesionales y de comportamientos conformes con la normativa vigente y con los principios de calidad y seguridad asistencial;
4. promover el crecimiento profesional, la formación continua y la motivación del personal y de los colaboradores;
5. prestar los servicios sanitarios respetando procedimientos operativos estandarizados y reconocidos;
6. operar en instalaciones adecuadas, autorizadas y conformes con los requisitos estructurales, tecnológicos y organizativos previstos por la normativa vigente, con el fin de garantizar la fiabilidad de los resultados;
7. actuar respetando las necesidades de los usuarios, supervisando el nivel de satisfacción mediante instrumentos de evaluación y retroalimentación;
8. garantizar el respeto del secreto profesional y de la normativa relativa a la protección de la privacidad y de los datos personales;
9. asegurar la disponibilidad para proporcionar información y asistencia a los usuarios, promoviendo la transparencia y la comunicación;
10. utilizar tecnologías sanitarias y modelos organizativos adecuados, actualizados y conformes con los estándares de calidad y seguridad.

Principios inspiradores

En lo que respecta a los principios inspiradores, **Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l.**, con el objetivo de situar al ciudadano en el centro de su actividad diaria y con la convicción de que la mejora de la calidad técnica de las prestaciones y de los servicios es inseparable de la mejora de la calidad de la relación con los ciudadanos, se inspira en los principios fundamentales establecidos por la **Directiva del Presidente del Consejo de Ministros de 27 de enero de 1994** («Principios sobre la prestación de los servicios públicos»):

- **IGUALDAD:** presta sus servicios a todos los usuarios con derecho a ellos, sin discriminación por razón de sexo, raza, lengua, religión, opiniones políticas o condiciones personales y sociales.
- **IMPARCIALIDAD:** garantiza la igualdad de trato para todos los usuarios, conforme a criterios de objetividad y justicia.
- **CONTINUIDAD:** asegura la continuidad de las prestaciones y, en caso de irregularidades o interrupciones del servicio, adopta todas las medidas necesarias para minimizar las molestias a los usuarios.
- **DERECHO DE ELECCIÓN:** garantiza al ciudadano todas las condiciones necesarias para ejercer libremente el derecho a elegir al médico y al centro sanitario.
- **PARTICIPACIÓN:** garantiza la participación de los ciudadanos mediante la información y la comunicación, asegurando el derecho de acceso a la documentación y la posibilidad de presentar observaciones y reclamaciones.
- **EFICIENCIA Y EFICACIA:** adopta todas las medidas necesarias para mejorar continuamente la eficiencia y la eficacia del servicio, buscando la mejora constante de la calidad y de la sostenibilidad de las prestaciones.

El personal del Centro es identificable mediante una tarjeta identificativa colocada en la bata, en la que figuran el nombre, los apellidos y la categoría profesional, conforme a lo establecido por el DPCM de 19.05.1995.

3. GESTIÓN EMPRESARIAL DE LA CALIDAD

Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l. dispone de un **Sistema de Gestión de la Calidad** inspirado en la norma **UNI EN ISO 9001:2015**.

Esta norma constituye un estándar internacional cuyo objetivo principal es uniformar los procesos empresariales para hacerlos medibles mediante herramientas específicas de gestión. Su finalidad es proporcionar a la organización un sistema de gestión capaz de ofrecer un servicio de calidad y satisfacer tanto las necesidades explícitas como las implícitas de los usuarios.

Las inspecciones internas periódicas garantizan que la organización opere de conformidad con los procedimientos técnicos y organizativos establecidos.

Nuestros principios fundamentales son:

- la atención a las necesidades del usuario y la evaluación de su grado de satisfacción mediante cuestionarios específicos y una asistencia profesional y continua;

- la identificación, el control y la supervisión constante de los procesos estratégicos mediante la gestión de las no conformidades, los controles internos de calidad y la participación en programas externos de evaluación de la calidad;
- el control y el mantenimiento preventivo y programado de los equipos, junto con la búsqueda continua de tecnologías más modernas y eficientes;
- la adopción de una estrategia general aplicada a todos los niveles de la organización, orientada a la mejora continua del rendimiento empresarial;
- la selección de proveedores que ofrezcan productos de alta calidad.

En síntesis, la norma **UNI EN ISO 9001:2015** constituye una herramienta esencial que permite mantener de forma constante el elevado nivel de competencia profesional y la dedicación que siempre han caracterizado nuestra relación con los usuarios.

4. PROTECCIÓN DE LA PRIVACIDAD

El **Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD)** establece la protección de las personas físicas en lo relativo al tratamiento de los datos personales, así como la libre circulación de dichos datos y la aplicación de medidas mínimas de seguridad para garantizar su protección durante todas las fases del tratamiento.

De conformidad con dicho Reglamento, el tratamiento de los datos se realiza respetando los principios de **licitud, lealtad y transparencia, limitación de la finalidad, minimización de los datos, exactitud, limitación del plazo de conservación, integridad, confidencialidad** y protección de los derechos de los interesados.

En cumplimiento de los artículos 13 y 14 del citado Reglamento, la Dirección de **Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l.** ha puesto a disposición de los usuarios, en las instalaciones del Centro, la información relativa a las finalidades y modalidades del tratamiento de los datos personales, la identidad del responsable del tratamiento y del Delegado de Protección de Datos (DPO), así como los derechos de los interesados previstos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679.

HISTORIA CLÍNICA ELECTRÓNICA (FSE)

El Centro se adhiere a las modalidades de gestión y consulta de la **Historia Clínica Electrónica (Fascicolo Sanitario Elettronico – FSE)**, como herramienta de sanidad digital destinada a la recopilación, conservación y puesta en común, en formato electrónico, de la documentación sanitaria del usuario.

La Historia Clínica Electrónica permite garantizar la continuidad asistencial, la integración de los procesos de atención y la disponibilidad oportuna de la información clínica entre los distintos niveles del Sistema Sanitario, respetando las competencias institucionales y la normativa regional y nacional vigente.

La gestión de los datos y de la documentación sanitaria se lleva a cabo en pleno cumplimiento del **Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD)**, del **Decreto Legislativo italiano 196/2003**, con sus posteriores modificaciones, así como de la normativa nacional y regional en materia de sanidad

digital, garantizando los principios de licitud, minimización de los datos, integridad, confidencialidad y seguridad del tratamiento.

El acceso a los datos contenidos en la Historia Clínica Electrónica está permitido exclusivamente dentro de los límites establecidos por la normativa vigente y, cuando sea necesario, previo consentimiento del interesado, garantizando la trazabilidad de los accesos y la protección de la información sanitaria.

5. MODALIDADES DE ACCESO DEL USUARIO

Horario de apertura:

- **De lunes a viernes:** de 08:00 a 19:30
- **Sábado:** de 08:00 a 13:00

5.1 Gestión de las listas de espera

Recuperación y Rehabilitación Funcional

Las listas de espera para las consultas de Medicina Física y Rehabilitación se aplican durante los períodos en los que la demanda de prestaciones supera la capacidad de ofrecer un servicio adecuado o cuando el paciente presenta necesidades específicas (horarios, disponibilidad de fechas o de equipos).

En función de la prescripción médica y de la clase de prioridad indicada por el médico prescriptor, el usuario será programado para iniciar el tratamiento de rehabilitación o será incluido en la lista de espera de acuerdo con las siguientes categorías de prioridad:

- **U – Urgente:** cita en un plazo máximo de **10 días**;
- **B – Breve:** cita en un plazo máximo de **20 días**;
- **D – Diferible:** cita en un plazo máximo de **40 días** para consultas y **70 días** para pruebas diagnósticas;
- **P – Programada:** cita en un plazo máximo de **130 días**.

Validez de la prescripción

De conformidad con la normativa regional vigente, la validez de la prescripción está vinculada a la clase de prioridad indicada por el médico prescriptor.

El usuario deberá realizar la reserva de la cita dentro del plazo correspondiente a la categoría de prioridad asignada. La validez de la prescripción se refiere exclusivamente al plazo para efectuar la reserva y no a la fecha en la que se prestará el servicio.

Una vez realizada la reserva dentro de los plazos establecidos, la prestación será realizada en la primera fecha disponible ofrecida por el Centro. Si la reserva no se efectúa dentro del plazo previsto, será necesario obtener una nueva prescripción médica de acuerdo con la normativa regional vigente.

En caso de inclusión en la lista de espera, el usuario será contactado telefónicamente por el personal de recepción, quien le comunicará la fecha de inicio del tratamiento.

Como criterio general, los pacientes son incluidos en los ciclos terapéuticos siguiendo el orden cronológico de reserva. No obstante, existen determinadas circunstancias clínicas que requieren prioridad en la asignación de las citas.

La valoración de la situación de fragilidad del paciente se realiza sobre la base de la prioridad indicada en la prescripción médica y, cuando sea necesario, con el apoyo del personal médico del Centro (Director Sanitario/Fisiatra) y/o teniendo en cuenta la historia clínica, especialmente en casos de traumatismos o secuelas postquirúrgicas que requieran prioridad respecto de otros pacientes.

Consultas de Ortopedia y Traumatología

Las listas de espera para las consultas especializadas de Ortopedia y Traumatología se activan cuando la demanda supera la capacidad operativa del Centro o cuando el usuario presenta necesidades organizativas específicas (horarios o disponibilidad de fechas).

En función de la prescripción médica y de la clase de prioridad indicada por el médico prescriptor, el usuario será programado para la consulta o será incluido en la lista de espera conforme a las siguientes categorías:

- **U – Urgente:** cita en un plazo máximo de **10 días**;
- **B – Breve:** cita en un plazo máximo de **20 días**;
- **D – Diferible:** cita en un plazo máximo de **40 días** para consultas y **70 días** para pruebas diagnósticas;
- **P – Programada:** cita en un plazo máximo de **130 días**.

Validez de la prescripción

De acuerdo con la normativa regional vigente, la validez de la prescripción está relacionada con la clase de prioridad indicada por el médico prescriptor.

El usuario deberá efectuar la reserva dentro del plazo correspondiente a la categoría de prioridad asignada. La validez de la prescripción hace referencia únicamente al plazo para reservar la cita y no a la fecha efectiva de realización de la prestación.

Una vez realizada la reserva dentro del plazo previsto, la prestación será programada para la primera fecha disponible del Centro. Si la reserva no se realiza dentro del plazo establecido, será necesario obtener una nueva prescripción conforme a la normativa regional vigente.

En caso de inclusión en la lista de espera, el usuario será contactado posteriormente por el personal de recepción para comunicarle la fecha y la hora de la cita.

La gestión ordinaria de las reservas sigue el orden cronológico de solicitud, respetando en todo momento las prioridades indicadas en la prescripción médica.

La valoración de posibles situaciones de fragilidad clínica o de especial urgencia es realizada por el personal de recepción sobre la base de la prioridad prescrita y, cuando resulte necesario, con el apoyo

del personal médico del Centro (Director Sanitario y/o Médico Especialista), especialmente en casos de traumatismos agudos o de pacientes con secuelas postquirúrgicas.

5.2 Atención Integral al Paciente

Recuperación y Rehabilitación Funcional

El personal de recepción verifica la documentación presentada por el paciente y, una vez introducidos los datos en el sistema informático del Centro, programa las citas con el fisioterapeuta y/o el médico.

El proceso terapéutico

Tras un análisis exhaustivo de la documentación clínica, el médico del Centro, junto con el fisioterapeuta, planifica el tratamiento terapéutico con el objetivo de recuperar la funcionalidad y reducir el dolor o el sufrimiento del paciente.

Sobre la base de la evaluación inicial realizada por el médico, que define el plan terapéutico, el fisioterapeuta puede valorar los progresos y los beneficios obtenidos durante el tratamiento.

Si los resultados observados difieren de los previstos inicialmente, el fisioterapeuta podrá consultar con el médico para remitir nuevamente al paciente a su médico de atención primaria o al especialista que emitió la prescripción.

En caso de ausencia del fisioterapeuta, el Centro garantiza la adecuada transmisión de la información clínica y del tratamiento rehabilitador a otro profesional, con el fin de asegurar la continuidad asistencial.

Si el paciente decide rechazar o interrumpir el tratamiento de rehabilitación, será informado sobre sus derechos y las responsabilidades derivadas de dicha decisión.

Al finalizar el ciclo terapéutico, el paciente podrá ser reevaluado por el médico del Centro con el fin de valorar los resultados obtenidos y, en su caso, recibir nuevas prescripciones o recomendaciones destinadas a mantener y/o mejorar los beneficios alcanzados.

Consultas de Ortopedia y Traumatología

El personal de recepción verifica la documentación presentada por el usuario e introduce los datos en el sistema informático del Centro, procediendo posteriormente a programar la consulta especializada de Ortopedia y/o Traumatología.

El proceso asistencial correspondiente a estas consultas incluye la evaluación clínica realizada por el médico especialista, que comprende el análisis de la documentación sanitaria disponible, la exploración física y, cuando proceda, la formulación del diagnóstico.

Al finalizar la consulta, el especialista establece las indicaciones terapéuticas y/o diagnósticas, proporcionando al usuario las prescripciones médicas, recomendaciones clínicas o indicaciones para la realización de estudios complementarios o para el inicio de un programa de rehabilitación.

Cuando, tras la valoración clínica, se considere indicado un tratamiento rehabilitador, el médico especialista podrá proponer la incorporación del usuario a un programa de Recuperación y Rehabilitación Funcional, garantizando así la continuidad asistencial entre la fase diagnóstica y la rehabilitadora.

El Centro garantiza la trazabilidad de todas las prestaciones realizadas, la correcta gestión de la documentación clínica y la disponibilidad para proporcionar al usuario toda la información y aclaraciones relativas a las prestaciones recibidas.

Pago de las prestaciones

El pago de las prestaciones deberá efectuarse antes de su realización.

Los ciudadanos no exentos deberán abonar el importe correspondiente conforme a las tarifas vigentes.

Se aceptan los siguientes medios de pago:

- efectivo;
- tarjeta de débito;
- tarjeta de crédito.

El personal administrativo está a disposición de los usuarios para cualquier aclaración.

Privacidad y tratamiento de datos sensibles

En el momento de la admisión, el paciente recibe la información prevista por el **Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD)** relativa al tratamiento de los datos personales y de las categorías especiales de datos (datos sensibles).

En todo momento, el Centro garantiza la máxima protección de la privacidad del paciente y la salvaguarda de su anonimato.

6. LOGÍSTICA

Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l. está situada en **Via Casilina, 1882 – 00132 Roma (Barrio Finocchio)**, en una ubicación fácilmente accesible tanto en transporte público como en vehículo privado.

Transporte público

Metro: Línea **C** – Estación **Finocchio**.

Vehículo privado

Automóvil: acceso por **Via Casilina (Barrio Finocchio)**.

7. EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y GESTIÓN DE RECLAMACIONES

Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l. verifica periódicamente la adecuación de su organización también mediante las sugerencias y reclamaciones de los usuarios, quienes son invitados a cumplimentar el formulario «**Cuestionario de satisfacción del usuario**», disponible en el mostrador de recepción, y entregarlo al personal una vez completado.

Para cualquier observación o reclamación recibida, independientemente de su forma de presentación, se intentará ofrecer una solución inmediata.

Las reclamaciones presentadas por escrito y debidamente identificadas recibirán una respuesta en un plazo máximo de **15 días**.

8. DERECHOS DE LOS PACIENTES

1. Toda persona que acceda a los servicios del Centro tiene derecho a ser acogida y atendida con diligencia, atención e igualdad. Las actividades administrativas y sanitarias se desarrollan respetando la dignidad de la persona y la confidencialidad de la información relativa a su estado de salud.
2. Toda persona tiene derecho a recibir información clara y suficiente sobre las prestaciones ofrecidas y sobre las modalidades de acceso a las mismas.
3. Asimismo, tiene derecho a identificar al personal sanitario y administrativo con el que entra en contacto, mediante la correspondiente tarjeta identificativa, conforme al DPCM de 19 de mayo de 1995.
4. El personal del Centro debe proporcionar toda la información necesaria para que el paciente pueda tomar libremente sus decisiones.
5. El Centro presta asistencia a todos los usuarios con derecho a ella, sin discriminación por razón de sexo, raza, lengua, religión, condiciones personales o sociales, ni por opiniones políticas.
6. El paciente tiene derecho al respeto de su dignidad humana y de sus valores personales.
7. El Centro garantiza la igualdad de trato para todos los usuarios, de acuerdo con criterios de objetividad y justicia.
8. Toda persona que acceda a los servicios tiene derecho a presentar reclamaciones, que serán examinadas con la mayor rapidez posible, y a ser informada sobre el resultado de las mismas.
9. Del mismo modo, tiene derecho a formular sugerencias y observaciones destinadas a mejorar la calidad de los servicios prestados.

9. LIMPIEZA Y DESINFECCIÓN DE LAS INSTALACIONES Y DEL EQUIPAMIENTO

La limpieza de todas las instalaciones del Centro se realiza diariamente por una empresa especializada de limpieza.

Además, después de la atención de cada paciente, se lleva a cabo la desinfección de todos los equipos y superficies que hayan estado en contacto con él.

10. ESTÁNDARES DE CALIDAD Y VERIFICACIÓN DE LOS RESULTADOS

El Centro se compromete a adoptar y mantener los siguientes estándares de calidad del servicio prestado, verificando su aplicación y sometiendo a una revisión periódica.

La verificación de los compromisos asumidos se garantiza mediante el seguimiento sistemático de los datos, el análisis semestral de los cuestionarios y de las reclamaciones (Satisfacción del Usuario), la gestión de las No Conformidades y la realización de auditorías internas previstas por el Sistema de Gestión de la Calidad (SGC).

La revisión anual de los estándares de calidad se expone en el tablón de anuncios y puede ser consultada por los usuarios.

PROTECCIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Factor de calidad	Indicador y característica del servicio	Estándar de calidad	Instrumentos de verificación
Respuesta a las reclamaciones	Número de días de espera desde la presentación de la reclamación hasta la respuesta	Dentro de los 15 días	Evaluación semestral por parte del Responsable de Gestión de la Calidad (RGC) y de la Dirección del SGC
Encuestas de satisfacción	Número de cuestionarios con resultado positivo	Superior al 90 %	Evaluación semestral por parte del RGC y de la Dirección del SGC
Opiniones del usuario en el cuestionario de satisfacción	Evaluación de los comentarios escritos expresados por los usuarios en los cuestionarios de satisfacción	Recopilación, lectura y evaluación semestral de los comentarios	Evaluación semestral por parte del RGC y de la Dirección del SGC

ACOGIDA, ORIENTACIÓN Y HUMANIZACIÓN

Factor de calidad	Indicador y característica del servicio	Estándar de calidad	Instrumentos de verificación
Folleto informativo: Guía de Servicios	Disponibilidad de una guía informativa de los servicios para consulta de los usuarios	Disponible en la recepción	Satisfacción del Usuario (SGC)
Organigrama	Presencia del organigrama accesible para los usuarios	Expuesto en el tablón de anuncios de la recepción	Satisfacción del Usuario (SGC)
Identificación del personal	Todo el personal del Centro dispone de tarjeta identificativa	Tarjeta de identificación	Satisfacción del Usuario (SGC)

COMPLETITUD, CLARIDAD Y TRANSPARENCIA DE LA INFORMACIÓN

Factor de calidad	Indicador y característica del servicio	Estándar de calidad	Instrumentos de verificación
Admisión, citas y trámites administrativos	Tiempo de espera para la admisión y los trámites administrativos	Menos de 30 minutos en al menos el 90 % de las admisiones	Satisfacción del Usuario (SGC)
Tarifas de fisioterapia y consultas especializadas	Posibilidad de consultar las tarifas antes de la prestación del servicio	Tarifario actualizado disponible para consulta en recepción	Satisfacción del Usuario (SGC) y Oficinas Administrativas

CONTROL DE LOS PROCESOS Y MEJORA CONTINUA

Factor de calidad	Indicador y característica del servicio	Estándar de calidad	Instrumentos de verificación
Control de los procesos y mejora continua	Resultado positivo de las auditorías internas	Resultado positivo	Auditorías internas y Revisión por la Dirección

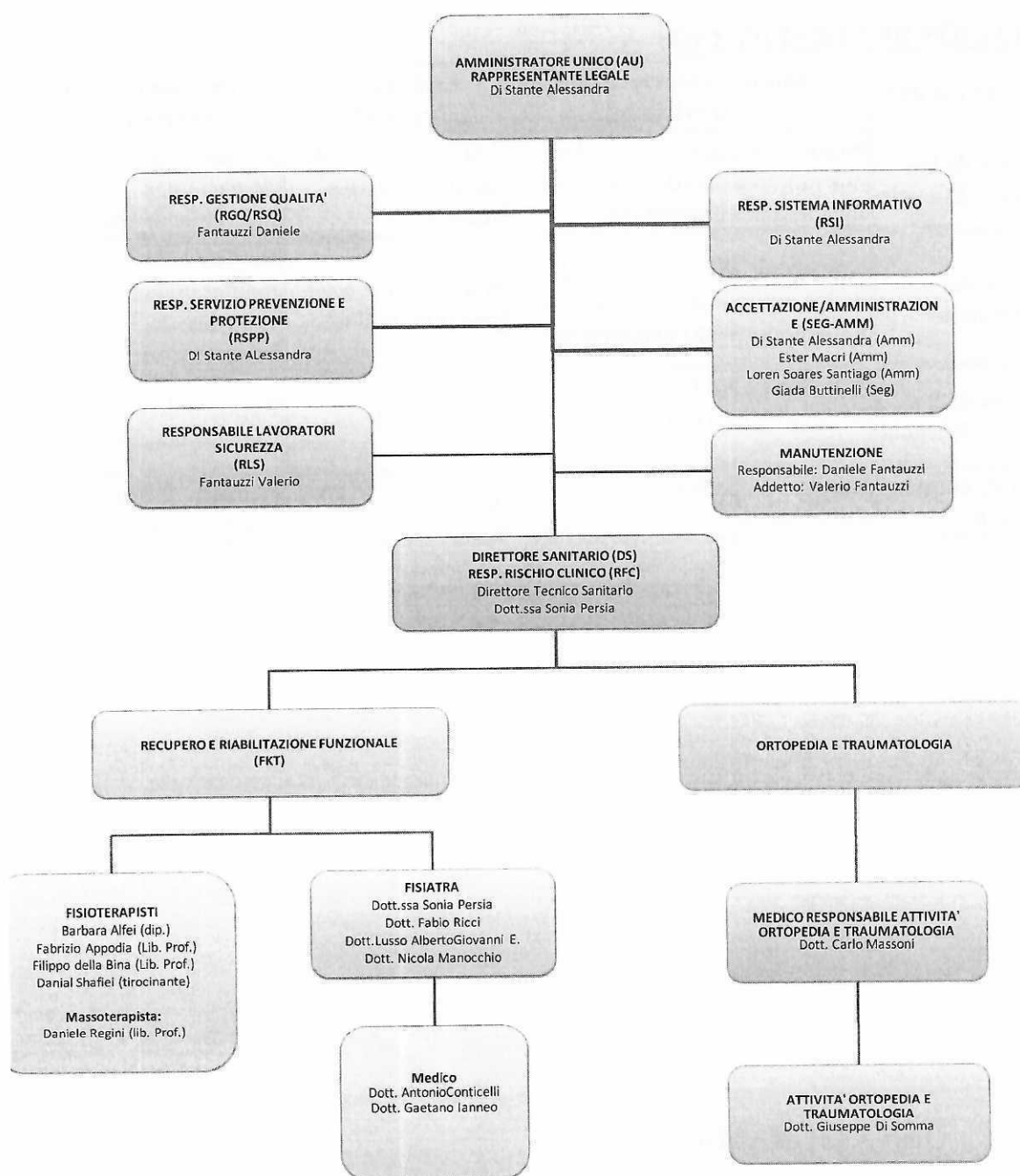
GESTIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

Factor de calidad	Indicador y característica del servicio	Estándar de calidad	Instrumentos de verificación
Formación del personal – Competencia	Créditos ECM del personal médico y sanitario	Créditos ECM establecidos por el Ministerio de Sanidad	Informes elaborados por el RGC sobre la base de los certificados de participación
Formación del personal – Competencia	Número de horas dedicadas a la formación	Entre 10 y 20 horas de formación al año	Informes elaborados por el RGC sobre la base de los certificados de participación

PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS

Factor de calidad	Indicador y característica del servicio	Estándar de calidad	Instrumentos de verificación
Prestación de los servicios – Eficacia	Número de pacientes citados nuevamente debido a errores o información incompleta	Máximo 0,1 % de las prestaciones realizadas	Recuento del número de pacientes nuevamente citados
Eficiencia del mantenimiento	Número de días de inactividad de los equipos debido a averías y mantenimiento extraordinario	Máximo 3 averías por equipo al año	Registros de mantenimiento e informes de intervención
Prestación de los servicios – Eficacia	Número de No Conformidades detectadas en verificaciones internas	Menos de 2	Registro de No Conformidades
Gestión de compras – Precisión	Número de pedidos erróneos o incompletos	Menos de 2	Registro de No Conformidades

10. ORGANIGRAMA



服务手册

SANITARIA ORTOPEDIA CASILINA FANTAUZZI SRL

Via Casilina, 1882 - 00132 Roma

第7版 (2026年6月30日修订)

管理层


SANITARIA ORTOPEDIA CASILINA F. srl
Via Casilina, - 00132 Roma
Tel./Fax 0620786426
Partita IVA 067 00331009

技术与医疗总监



目录

1. 引言	3
2. 宗旨与基本原则	6
3. 质量管理体系	7
4. 隐私保护	8
5. 患者就诊流程	9
5.1 候诊名单管理	9
5.2 患者诊疗管理	11
6. 地理位置与交通	12
7. 患者满意度调查与投诉处理	13
8. 患者权利	13
9. 场所及医疗设备的清洁与消毒	14
10. 质量标准与绩效评估	14
11. 组织架构	17

1. 引言

《服务章程》旨在以清晰、透明的方式介绍本机构的组织架构和服务内容，帮助患者更好地了解维护自身健康和依法享有各项权利的途径。本《服务章程》依据1995年5月19日意大利部长会议主席令（DPCM）的相关规定编制。

Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l. 专注于物理治疗（康复治疗）以及骨科和创伤骨科专科诊疗服务，采用先进的医疗技术、现代化的诊疗方法，并配备经验丰富、专业素质高的医疗团队，致力于为患者提供全面、优质、专业的医疗服务。

医疗服务特点

本机构在建筑设计、组织管理及运营模式方面遵循现代化、功能完善及以患者为中心的理念，能够充分满足患者的医疗需求，并严格遵守现行法律法规关于医疗安全和设施管理的各项要求。

本机构采用的管理模式并非传统的岗位分工式管理，而是以医疗流程、服务目标和治疗效果为核心的流程化管理体系。该体系建立在多学科协作和综合医疗模式的基础之上，将物理康复治疗与骨科、创伤骨科专科诊疗有机结合，为患者提供连续、协调的医疗服务。

在此框架下，本机构开展各项医疗活动的主要目标如下：

- 通过专科临床评估，制定个体化的诊断、治疗及康复方案，并实施最适宜的医疗干预措施，最大程度地维持、恢复或提高患者的残余功能，从而帮助患者达到最佳健康状态。
- 提供专业、适宜且个性化的医疗服务，确保各专业医疗人员之间密切协作，根据患者的实际医疗需求提供持续、高效、优质的医疗照护，并遵循有效性、效率性和医疗连续性的原则。

本机构始终坚持以患者为中心，认为良好的医患关系是医疗服务质量的重要组成部分，也是提高患者满意度和获得最佳临床治疗效果的重要保障，从而不断提升整体医疗服务质量。

机构资质与执业许可

Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l. 根据意大利拉齐奥大区第4/2003号地区法律及其后续修订规定，依法取得以下医疗服务执业许可：

已获执业许可的医疗服务

- 运动医学（代码15）
- 眼科（代码34）
- 骨科与创伤骨科（代码36）
- 功能恢复与康复中心（代码56）

已获得地区卫生服务体系（SSR）认证的医疗服务

- 功能恢复与康复中心（代码56）

已获得拉齐奥大区机构认证审核通过（等待正式批准）的医疗服务

- 骨科与创伤骨科（代码36），目前正在等待正式认证文件的签发。

提供的医疗服务

Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l. 提供以下医疗服务：

专科门诊

- 骨科与创伤骨科
- 运动医学
- 康复医学（物理医学与康复）
- 眼科

功能恢复与康复治疗项目

国家医疗服务体系（SSN）报销项目

- 93.11.1 个人运动功能康复训练

- 93.11.2 复杂功能障碍患者个体运动康复（结合仪器辅助治疗）
- 93.11.E 日常生活能力个体康复训练
- 93.18.1 个体心肺功能康复训练
- 93.16 其他关节活动训练
- 93.15 关节活动训练
- 93.11.H 仪器辅助运动功能康复训练
- 93.11.5 团体康复训练
- 89.7.B.2 康复医学专科门诊（Physiatry）

非国家医疗服务体系（SSN）报销项目（自费医疗服务）

- 个体姿势矫正训练
- 团体姿势矫正训练
- 整骨治疗（Osteopathy）
- 重度神经运动功能康复
- 压力治疗（Pressotherapy）
- 牵引治疗
- 筋膜牵伸疗法（Pompage）
- 医疗按摩
- 手法淋巴引流
- 经皮神经电刺激治疗（TENS）
- 超声波治疗
- 离子导入治疗
- 磁疗
- TECAR高频能量治疗
- 深层热疗（Hyperthermia）
- 冷超声治疗（Cryo-Ultrasound）
- 激光治疗
- 体外冲击波治疗
- 肌内效贴扎（Taping）
- 指压疗法（Shiatsu）
- 康复医学专科门诊

- 骨科与创伤骨科专科门诊

Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l. 门诊医疗中心的医疗主任由 Sonia Persia 医生担任。

功能恢复与康复中心技术主任一职同样由 Sonia Persia 医生担任。

2. 宗旨与基本原则

Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l. 的宗旨如下：

1. 通过提供符合患者临床状况和医疗需求的优质医疗服务，促进患者健康水平的持续改善。
2. 坚持以人为本，尊重人格尊严，保障患者公平获得医疗服务，并严格遵守医学职业道德。
3. 确保医疗活动遵循良好的专业规范，严格执行现行法律法规以及医疗质量与患者安全的相关要求。
4. 持续促进员工及合作人员的专业成长、继续教育和职业积极性。
5. 按照统一、规范并获得认可的操作流程提供医疗服务。
6. 在依法批准、符合现行法律法规要求的医疗环境中开展工作，确保设施、设备及组织管理符合相关标准，以保证医疗服务的可靠性。
7. 尊重患者需求，通过满意度调查及意见反馈机制持续监测患者满意度，不断提升服务质量。
8. 严格遵守职业保密义务以及个人隐私和个人信息保护相关法律法规。
9. 为患者提供充分的信息和必要的协助，促进医疗信息公开透明，加强医患沟通。
10. 采用符合医疗质量和患者安全标准的先进医疗技术及科学管理模式，不断提高医疗服务水平。

基本原则

为了真正做到以患者为中心，充分认识到医疗技术质量的提升必须与医患关系质量的提升同步进行，Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l. 遵循1994年1月27日意大利部长会议主席《关于公共服务提供原则》的指导精神，坚持以下基本原则：

平等 (Equality)

依法为所有有权享受医疗服务的人员提供同等服务，不因性别、种族、语言、宗教信仰、政治观点、个人状况或社会地位而受到任何歧视。

公正 (Impartiality)

坚持客观、公平、公正原则，为所有患者提供平等医疗服务。

连续性 (Continuity)

保证医疗服务的连续性。如因特殊情况导致服务中断或运行异常，本机构将采取一切合理措施，尽可能减少对患者造成的不便。

自主选择权 (Right of Choice)

保障患者依法自由选择医生及医疗机构的权利。

参与 (Participation)

保障患者的知情权和参与权，通过信息公开和沟通机制，确保患者能够查阅相关资料，并提出意见、建议和投诉。

效率与成效 (Efficiency and Effectiveness)

持续优化医疗服务流程，提高服务效率和医疗质量，在保证医疗效果的同时，不断提升资源利用效率和服务经济性。

根据1995年5月19日部长会议主席令（DPCM）的规定，本机构所有工作人员均佩戴身份识别胸牌，胸牌上注明姓名、姓氏及专业职务，方便患者识别。

3. 质量管理体系

Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l. 已建立符合 **UNI EN ISO 9001:2015** 标准要求的质量管理体系 (Quality Management System)。

ISO 9001:2015 是国际公认的质量管理标准，其主要目标是通过规范企业各项业务流程，使管理过程能够进行有效监测、评估和持续改进，从而不断提高服务质量，满足患者明确及潜在的需求。

本机构定期开展内部审核，确保所有医疗和管理活动均严格按照既定技术规范 and 操作程序执行。

我们的质量管理重点包括：

- 始终关注患者需求，并通过患者满意度调查、持续的专业服务和沟通，不断评估患者满意度；
- 持续识别、监测和控制关键业务流程，包括不符合项管理、内部质量控制以及参加外部质量评价活动；
- 对医疗设备实施持续、计划性的维护保养，并不断引进更加先进、高效的医疗设备；
- 在组织各层级推行持续改进战略，不断提升整体管理绩效；
- 选择能够提供高质量产品和服务的供应商作为长期合作伙伴。

总而言之，**UNI EN ISO 9001:2015** 质量管理体系是本机构持续保持专业技术水平、不断提升服务质量，并始终以高度责任感服务患者的重要保障。

4. 隐私保护

根据《欧盟通用数据保护条例》(EU Regulation 2016/679, GDPR) 的规定，个人数据处理必须依法保护自然人的基本权利，并确保个人数据在处理全过程中的安全流转及采取适当的安全保护措施。

本机构在处理个人信息过程中，严格遵循以下原则：合法性、公正性、透明性、目的限定、数据最小化、数据准确性、保存期限限制、完整性、保密性以及数据主体权利保护。

根据《欧盟通用数据保护条例》第13条和第14条的规定，**Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l.** 已在机构内公开张贴《隐私政策》，内容包括：

- 个人信息处理目的；
- 数据处理方式；
- 数据控制者（Data Controller）的信息；
- 数据保护官（DPO, Data Protection Officer）的信息；
- 数据主体依据《欧盟通用数据保护条例》第15至22条享有的各项权利。

通过上述措施，本机构确保所有患者能够充分了解其个人信息的处理方式，并依法行使相关权利。

电子健康档案（FSE）

本机构采用**电子健康档案（Fascicolo Sanitario Elettronico, FSE）**管理与查询系统。电子健康档案是数字医疗的重要组成部分，用于以电子方式收集、保存和共享患者的医疗健康资料。

FSE有助于保障医疗服务的连续性，促进诊疗流程的整合，并确保医疗卫生系统各层级之间能够及时共享患者的临床信息，同时严格遵守相关机构职责以及现行国家和地区法规。

医疗数据和医疗文档的管理严格遵守《欧盟通用数据保护条例》（EU Regulation 2016/679, GDPR）、意大利第196/2003号法令及其后续修订，以及国家和地区有关数字医疗的法律法规，确保数据处理符合合法性、数据最小化、完整性、保密性和安全性的原则。

患者电子健康档案中的信息仅可在现行法律法规允许的范围内访问；如法律要求，须事先取得患者本人同意。同时，本机构确保所有访问行为均可追溯，并采取适当措施保护患者医疗信息的安全。

5. 患者就诊方式

开放时间：

- 周一至周五：08:00 – 19:30
- 周六：08:00 – 13:00

5.1 候诊名单管理

功能恢复与康复治疗

当康复治疗需求超过本机构的服务能力，或患者对治疗时间、日期或医疗设备有特殊要求时，将启用候诊名单管理制度。

根据主诊医生开具的医疗处方及注明的优先级，患者将被安排开始康复治疗，或按照以下优先等级列入候诊名单：

- **U（紧急）：**10天内完成预约；
- **B（较短等待）：**20天内完成预约；
- **D（可延期）：**门诊检查40天内完成预约；诊断检查70天内完成预约；
- **P（计划性）：**130天内完成预约。

处方有效期

根据现行地区法规，医疗处方的有效期与医生注明的优先级相对应。

患者应在相应优先级规定的期限内完成预约。处方有效期仅指完成预约的期限，并非实际接受医疗服务的日期。

患者在规定期限内完成预约后，本机构将在最早可安排的日期提供相应医疗服务。如未能在规定期限内预约，则须根据现行地区法规重新取得新的医疗处方。

如患者被列入候诊名单，接待人员将通过电话与患者联系，并通知其开始治疗的日期。

一般情况下，患者按照预约先后顺序安排进入治疗计划。但对于某些特殊情况，将根据医疗需要给予优先安排。

接待人员将依据患者医疗处方中注明的优先级评估患者情况；如有需要，还将征求本机构医疗人员（医疗主任、康复医学专科医师）的意见。对于急性创伤、术后康复或其他临床较为脆弱的患者，可优先安排治疗。

骨科与创伤骨科专科门诊

当骨科及创伤骨科专科门诊预约需求超过本机构接诊能力，或患者对就诊时间及日期有特殊要求时，将启用候诊名单制度。

根据医生开具的医疗处方及所注明的优先级，患者将按照以下优先等级安排预约或列入候诊名单：

- **U（紧急）：**10天内完成预约；
- **B（较短等待）：**20天内完成预约；
- **D（可延期）：**门诊检查40天内完成预约；诊断检查70天内完成预约；
- **P（计划性）：**130天内完成预约。

处方有效期

根据现行地区法规，处方有效期与医生所注明的优先级相对应。

患者必须在相应期限内完成预约。处方有效期仅适用于预约期限，而非医疗服务实际实施日期。

如患者已在规定期限内完成预约，本机构将在最早可安排的时间提供相应医疗服务。如未按时预约，则需依据现行地区法规重新取得新的医疗处方。

若患者被列入候诊名单，接待人员将在随后主动联系患者，通知具体的就诊日期和时间。

预约原则以预约先后顺序为基础，同时严格遵循医疗处方中注明的优先等级。

对于存在临床脆弱情况或特殊紧急情况的患者，接待人员将在医疗处方优先级的基础上进行评估，并在必要时征求本机构医疗主任及相关专科医生的意见，尤其是在急性创伤或术后恢复等情况下，将优先安排就诊。

5.2 患者接诊与管理

功能恢复与康复治疗

接待人员负责核对患者提交的相关医疗资料，并将相关信息录入本中心信息管理系统，根据录入的数据安排患者与康复治疗师和/或医生的预约。

康复治疗流程

在认真审核患者医疗资料后，本中心医生将与康复治疗师共同制定个体化康复治疗方案，以恢复患者功能、减轻疼痛并改善健康状况。

根据医生在初诊评估中制定的康复计划，康复治疗师将持续评估患者的治疗进展及康复效果。

如治疗效果与初始预期存在差异，治疗师可与医生共同讨论，并根据患者实际情况，建议患者返回家庭医生（全科医生）或原开具处方的专科医生进一步评估。

如负责治疗的康复治疗师因故无法继续提供治疗，本中心将妥善完成治疗交接工作，以确保患者康复治疗过程的连续性。

对于正在接受康复治疗的患者，如主动拒绝或中断治疗，本中心将向患者说明其享有的权利以及由此产生的相关责任。

康复治疗周期结束后，患者可再次接受本中心医生的复诊评估，以评价治疗效果，并根据需要获得进一步治疗建议、医疗处方或康复指导，帮助维持和进一步改善治疗成果。

骨科与创伤骨科专科门诊

接待人员负责核实患者提交的相关医疗资料，并将患者信息录入本中心信息系统，随后安排骨科及/或创伤骨科专科门诊预约。

骨科及创伤骨科诊疗流程包括由专科医生完成临床评估，对患者既往医疗资料进行分析，实施体格检查，并在必要时作出临床诊断。

门诊结束后，专科医生将根据患者情况制定相应的治疗方案和/或进一步检查计划，并向患者提供必要的医疗处方、临床建议或进一步诊断检查及康复治疗建议。

如临床评估结果显示患者需要接受康复治疗，专科医生可建议患者进入功能恢复与康复治疗项目，以保证专科诊疗与康复治疗之间的医疗连续性。

本中心确保所有医疗服务均可追溯管理，妥善保存和管理临床医疗文档，并随时为患者提供有关所接受医疗服务的咨询和说明。

医疗费用支付

所有医疗服务费用应在接受相应医疗服务之前完成支付。

依法不享受医疗费用减免的患者，应按照现行收费标准支付相关费用。

本中心接受以下付款方式：

- 现金；
- 银行借记卡（Bancomat）；
- 信用卡。

行政工作人员将随时为患者提供有关收费及支付方式的说明和协助。

隐私保护及敏感个人信息处理

患者办理接诊手续时，本中心将依据《欧盟通用数据保护条例》（EU Regulation 2016/679, GDPR）的规定，向患者说明其个人敏感信息的处理方式。

在任何情况下，本中心均采取严格措施，最大限度保护患者隐私，确保患者个人身份信息和医疗信息得到充分保密。

6. 地理位置与交通

Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l. 位于 Via Casilina 1882, 00132 Rome (Finocchio 区)，无论乘坐公共交通工具还是自驾均可方便到达。

公共交通

- 地铁：A线 / C线
- 下车站：Finocchio 站

自驾

- 沿 Via Casilina 前往 Finocchio 区即可到达本中心。

7. 患者满意度调查与投诉处理

Sanitaria Ortopedia Casilina Fantauzzi S.r.l. 定期通过患者意见、建议及投诉，对机构的组织管理和服务质量进行评估与持续改进。

患者可在接待处领取并填写《患者满意度调查问卷》，填写完成后交回前台工作人员。

对于患者以任何形式提出的意见或投诉，本中心将及时采取措施，尽可能立即解决相关问题。

对于署名的书面投诉，本中心将在15日内给予正式回复。

8. 患者权利

1. 每位接受本中心服务的患者均有权获得礼貌、尊重、公平和周到的接待与医疗服务。所有行政和医疗服务均在尊重人格尊严及保护患者隐私的前提下提供。
2. 患者有权充分了解本中心提供的各项医疗服务及其预约、就诊和办理流程。
3. 患者有权识别与其接触的所有工作人员。根据1995年5月19日部长会议主席令（DPCM）的规定，所有工作人员均佩戴载有姓名及专业职务的身份识别证。
4. 医务人员应尽可能向患者提供完整、准确和易于理解的信息，使患者能够自主作出医疗决定。
5. 本中心依法向所有符合条件的人员提供医疗服务，不因性别、种族、语言、宗教信仰、个人或社会状况以及政治观点而拒绝任何患者接受医疗服务。
6. 患者有权获得人格尊严及个人价值的充分尊重。
7. 本中心坚持客观、公正、公平原则，为所有患者提供平等医疗服务。

8. 患者有权提出意见或投诉，本中心将及时受理、认真处理，并将处理结果反馈给患者。
9. 患者还有权提出意见和建议，以促进本中心医疗服务质量的不断改进。

9. 场所及医疗设备的清洁与消毒

本中心所有区域每天均由专业清洁公司进行全面清洁。

此外，在每位患者治疗结束后，凡与患者接触的治疗设备、器械及辅助用品均会立即进行消毒处理，以确保医疗环境卫生安全，防止交叉感染。

10. 质量标准与绩效评估

本中心承诺建立、实施并持续保持高质量医疗服务标准，同时定期对各项质量标准的执行情况进行监督、评估和持续改进。

各项质量目标的落实情况通过以下方式进行持续监测和验证：

- 对各类质量数据进行系统性监测与分析；
- 每半年统计分析患者满意度调查问卷（Customer Satisfaction）及患者意见反馈；
- 对不符合项（Non-Conformities）进行管理并持续改进；
- 按照质量管理体系（QMS）的要求定期开展内部审核（Internal Audits）。

关于服务质量标准的年度管理评审结果将在本中心公告栏公布，患者可随时查阅。

患者权益保障与意见反馈

质量指标	服务指标及特点	质量标准	评估方式
投诉处理	自收到投诉至回复的等待时间（天）	15天内完成回复	由质量管理负责人（RGQ）及质量管理体系（SGQ）管理层每半年统计分析
患者满意度调查	满意问卷比例	≥90%	由RGQ及SGQ管理层每半年统计分析

质量指标	服务指标及特点	质量标准	评估方式
患者满意度问卷意见	对患者书面意见和建议进行分析评价	收集、阅读并每半年进行综合评估	由RGQ及SGQ管理层每半年进行评估

患者接待、就医引导与人文关怀

质量指标	服务指标及特点	质量标准	评估方式
服务指南宣传册	为患者提供可查阅的《服务指南》	接待处提供纸质版本	患者满意度调查 (SGQ)
组织架构图	患者可查阅机构组织架构	张贴于接待区公告栏	患者满意度调查 (SGQ)
工作人员身份识别	所有工作人员均佩戴身份识别证	全员佩戴工作证	患者满意度调查 (SGQ)

信息的完整性、清晰性与透明度

质量指标	服务指标及特点	质量标准	评估方式
接待、预约及行政手续	接待及办理行政手续等待时间	90%以上患者等待时间少于30分钟	患者满意度调查 (SGQ)
康复治疗及专科门诊收费标准	患者可在接受服务前查阅收费标准	接待处提供最新版收费价目表供患者查阅	患者满意度调查 (SGQ) 及行政办公室监督

流程控制与持续改进

质量指标	服务指标及特点	质量标准	评估方式
流程控制与持续改进	内部审核结果	内部审核合格	内部审核及管理层年度评审

人力资源管理

质量指标	服务指标及特点	质量标准	评估方式
员工培训与专业能力	医生及卫生技术人员继续教育 (ECM)	达到意大利卫生部规定的ECM学分要求	由RGQ根据培训证书统计分析

质量指标	服务指标及特点	质量标准	评估方式
员工培训与 专业能力	每年培训时数	每年接受 10-20小时 培训	由RGQ根据培训证 书统计分析

医疗服务提供

质量指标	服务指标及特点	质量标准	评估方式
医疗服务 有效性	因本中心差错或信息不完整而需重 新联系患者的比例	≤0.1%	统计被重新通知患者人 数
设备维护 效率	因突发故障导致设备停机次数	每台设备每年 最多 3次故障	设备维护记录及维修报 告
医疗服务 有效性	内部审核发现的不符合项（NC）数 量	少于2项	不符合项登记册（NC Register）
采购管理 准确性	错误或不完整采购订单数量	少于2项	不符合项登记册（NC Register）

11. 组织架构图

