

CARTA DEI SERVIZI

SKT Studio
Kinesiterapico
Torino

Studio Kinesiterapico Torinese
Via Lussimpiccolo, 10 (ang Corso Racconigi)
infoskt@pkt-skt.it - www.fisioterapia-skt.it
Tel 011 382 09 52 - Fax 011 380 60 68

SKT Studio Kinesiterapico Torino

Direzione Tecnica: Dott.ssa R. Hima

Accreditato in fascia A con il SSN per l'attività ambulatoriale di Recupero e Rieducazione Funzionale di 1° livello (disciplina 56) - D.G.R. n° 3 - 2204 del 22 giugno 2011

Sede Operativa:

Via Lussimpiccolo, 10
10141 Torino - Tel 011 382 09 52
Fax 011 380 60 68
www.fisioterapia-skt.it

 SKT Centri Fisioterapia
infoskt@pkt-skt.it

Autobus:

Linee 55 - 64 - 56 - 58 sbarrato

Orari prenotazioni:

Lunedì/venerdì 8,30 - 17,00
orario continuato

Orari terapie:

Lunedì/venerdì 8,00 - 18,00
orario continuato



Carta dei servizi

Gentili Signore e Signori,

innanzitutto, Vi ringraziamo per il tempo che dedicherete alla consultazione di questa **Carta dei Servizi** di **SKT Studio Kinesiterapico Torinese**. Con la nuova edizione della carta – redatta in collaborazione con Anisap Piemonte e con il Tribunale dei Diritti del Malato – Cittadinanzattiva del Piemonte – ci siamo posti alcuni importanti obiettivi che sono alla base di un rapporto ottimale tra noi, fornitori di servizi, e chi ne vuole fruire.

Per prima cosa abbiamo illustrato in modo semplice ed esaustivo le caratteristiche della nostra struttura e la gamma delle prestazioni che forniamo, mettendone in evidenza qualità ed efficacia.

Abbiamo poi approfondito le modalità di accesso e di erogazione dei servizi offerti dalla struttura.

Infine, abbiamo evidenziato gli standard qualitativi, organizzativi e strutturali che **SKT** persegue quotidianamente a garanzia e a tutela dei pazienti e di coloro che operano all'interno dello Studio.

I destinatari della **Carta dei Servizi** sono i cittadini, in qualità sia di utenti del Servizio Sanitario Nazionale che di pazienti privati, i medici di base e le associazioni di volontariato e di tutela dei cittadini.

Per conoscere nel dettaglio le caratteristiche delle terapie vi consigliamo di consultare anche il sito internet di **SKT** www.fisioterapia-skt.it ove, fra l'altro è possibile effettuare prenotazioni online.

Vi invitiamo inoltre a segnalarci eventuali osservazioni e suggerimenti che ci sono particolarmente graditi e utili per migliorare la qualità dei nostri servizi *Grazie per l'attenzione.*

La direzione

Rev. 3 del 29 maggio 2023

Sommario

Lo studio Kinesiterapico Torinese	6
La Struttura	8
• La sede • Lo staff medico • Lo staff tecnico	8
I servizi e la prestazioni	10
Le prestazioni SKT	10
I servizi per l'età evolutiva	14
• Servizio di psicologia per l'età evolutiva	14
• Servizio di logopedia per l'età evolutiva	16
• Servizio di Neuropsicomotricità dell'età evolutiva	17
• Dedicato ai disturbi dell'apprendimento	18
Logopedia e Psicologia per Adulti	19
Terapia per la malattia di Charcot-Marie-Tooth (CMT)	20
Agopuntura	21
Riabilitazione pelvica- perineale	23
Servizio per la riabilitazione delle Malattie Neurologiche	24
Terapie domiciliari	25
Accesso alle prestazioni	
Prestazioni in convenzione con il SSN	26
• Documentazione necessaria per accedere alle prestazioni convenzionate con il SSN	26
• Pagamento del Ticket	27

• Esenzioni dal pagamento del ticket	27
Prestazioni in forma privata	28
• Convenzioni con Assicurazioni, Casse mutue o Fondi	28
• Convenzioni con Enti ed organizzazioni	28
• Documentazione necessaria per accedere alle prestazioni erogate in forma privata	33
Tariffe	33
Prenotazioni	34
Prenotazioni dirette presso lo Studio	35
Prenotazioni telefoniche	35
Prenotazioni via mail	35
Prenotazioni on line	36
Terapie - Orari	36
Privacy e ritiro referti	37
Esecuzione delle prestazioni	38
Consigli per visite specialistiche e di controllo	38
Consigli per prestazioni riabilitative	37
Rinuncia alla prenotazione	39
STANDARD SKT	42
Gli standard di qualità	42
Standard organizzativi	45
Standard strutturali	48

La Sede



Lo Studio Kinesiterapico Torinese

Nel panorama delle strutture sanitarie private, **SKT** rappresenta una realtà distintiva per la professionalità delle risorse, per la qualità delle strutture tecniche e per il grado elevato livello dei servizi offerti.

Fondato negli anni '70, il centro eroga visite mediche specialistiche e terapie riabilitative nel territorio torinese (ASL Città di Torino) ed è accreditato nella fascia di eccellenza con il Servizio Sanitario Nazionale. La Medicina Fisica e Riabilitativa (disciplina 56) impegna gran parte della struttura e dei macchinari.

Il personale qualificato, supportato da tecnologie all'avanguardia, garantisce **terapie di alto livello** per patologie **ortopediche, reumatiche, post-traumatiche e neurologiche**.

SKT è anche un centro d'eccellenza nella cura di alcuni disturbi che riguardano l'infanzia e l'adolescenza. Un'equipe specialistica è infatti in grado di erogare servizi relativi alla **Neuropsicomotricità**, alla **Logopedia** ed alla **Psicologia dell'età evolutiva**.

SKT, in collaborazione con l'AICMT (l'Associazione Italiana Charcot-Marie-Tooth), fornisce consulenza nell'orientamento dell'iter diagnostico-riabilitativo della CMT, polineuropatia sensitivo-motoria ereditaria.

La sede del Centro è in un edificio completamente dedicato, con una struttura ed una distribuzione degli spazi progettate e realizzate secondo criteri di massima accessibilità e funzionalità di utilizzo.

La sua posizione nel territorio cittadino rende **SKT** facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici ed in auto.



Giardino



Ingresso



Sala attesa



Accettazione

La Struttura

La sede dello **Studio Kinesiterapico Torinese** è in un edificio moderno, funzionale e privo di barriere architettoniche. Si articola su 2 piani per una superficie di 1000 mq ed ospita:

2 studi medici

12 studi dedicati alla terapia fisica con macchinari fra i più avanzati

3 postazioni di prenotazione

2 studi attrezzati e dedicati ai servizi per l'età evolutiva

1 grande palestra attrezzata

1 bancone per l'accoglienza

12 studi per fisioterapia privata e convenzionata

1 palestra dedicata alla psicomotricità e al pilates

Uffici direzionali ed amministrativi

Lo Staff medico

SKT si avvale di uno staff di medici specialisti fisiatri che garantisce un elevato standard qualitativo delle visite specialistiche e delle attività di riabilitazione. L'aggiornamento professionale e l'attenzione al paziente sono fra le prerogative dei medici che operano in **SKT**.

Il Direttore Tecnico, la Dott.ssa Rudina Hima, e gli altri medici fisiatri sovrintendono alle attività fisioterapiche e sono a disposizione dei pazienti per qualsiasi necessità o chiarimento correlati alle terapie o per interventi correttivi alla prescrizione in caso di insorgenza di complicanze.

Lo Staff tecnico

L'erogazione delle varie terapie è effettuata da uno staff di professionisti ad elevata specializzazione che si caratterizza per la capacità di relazione nei confronti dei pazienti e per la conoscenza approfondita delle

Le persone impegnate in **SKT** sono:

1 psicologo

1 neuropsicomotricista

26 fisioterapisti e massofisioterapisti dipendenti e liberi professionisti

1 logopedista

1 chiropratico

11 addetti a reception, amministrazione, segreteria, servizi logistici



Studio medico



Tecarterapia



Palestra



Riabilitazione sperimentale

Servizi e prestazioni

La Medicina Fisica e Riabilitativa è una specialità medica che si occupa di prevenzione, diagnosi, trattamenti non chirurgici di patologie associate alla disabilità. Ciò nell'ottica di consentire il recupero di funzionalità ridotte o perse a causa di un evento avverso, acuto o cronico.

In **SKT** la struttura e le apparecchiature dedicate alla riabilitazione possono offrire la soluzione ottimale ai problemi dei pazienti. La professionalità delle risorse e la qualità delle tecniche riabilitative garantiscono un elevato livello delle prestazioni, anche in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale.

Lo **Studio Kinesiterapico Torinese** è, infatti, accreditato ai sensi della DCR 616/2000 e s.m.i., in fascia A con il Servizio Sanitario Nazionale per l'attività ambulatoriale di Recupero e Rieducazione Funzionale di 1° livello (disciplina 56) con D.G.R. n° 3 – 2204 del 22 giugno 2011.

È quindi possibile, con la prescrizione del medico curante, effettuare presso **SKT** visite specialistiche fisiatriche e terapie riabilitative previste dalla convenzione con il SSN.

Lo **Studio Kinesiterapico Torinese**, inoltre, ha stipulato numerose convenzioni con Fondi Sanitari, Compagnie assicurative, Enti, Aziende ed Associazioni di categoria.

Tutte le terapie possono comunque essere erogate in forma privata.

- Le convenzioni e le modalità di accesso sono a pag **24**
- Le modalità di prenotazione sono a pag **32**
- Per maggiori informazioni sulle singole terapie consultare il sito **SKT**: www.fisioterapia-skt.it





Pedana stabilometrica



Isocinetica arti inferiori



Onde d'urto radiali



Palestra

Servizi e prestazioni

LE PRESTAZIONI SKT	CONVENZIONE SSN	REGIME PRIVATO
VISITE E TERAPIE MEDICHE		
Visita Fisiatrica e di percorso riabilitativo	●	●
Visita Fisiatrica domiciliare		●
Infiltrazioni	●	●
Mesoterapia	●	●
Agopuntura		●
TERAPIE MANUALI		
Linfodrenaggio manuale	●	●
Massokinesiterapia		●
Massoterapia connettivale		●
Massoterapia distrettuale riflessogena		●
Mobilizzazione colonna vertebrale	●	●
Pompage		●
Ried. Disturbi motori sensitivi a max.e min. dis.	●	●
Riabilitazione pelvica - perineale	●	●
Riabilitazione respiratoria		●
Riabilitazione funzionale con trattamento OSTEOPATICO		●
Rieducazione posturale globale RPG		●
Taping (Bendaggio elastico adesivo)	●	●
TERAPIE STRUMENTALI		
Diadinamica	●	●
Elettrostimolazione	●	●
Interferenziale	●	●

Servizi e prestazioni

LE PRESTAZIONI SKT	CONVENZIONE SSN	REGIME PRIVATO
Ionoforesi		●
Laserterapia	●	●
Tens	●	●
Ultrasuoni	●	●
Magnetoterapia con solenoide		●
Rieducazione Strument. Isocinetica	●	●
Rieducazione Strument. Pedana Stabilometrica	●	●
Onde d'Urto RADIALI - Litotrissia extracorporea		●
Laserterapia con Laser Lumix 3		●
Tecarterapia manuale		●
SERVIZI SPECIALISTICI		
Psicologia per adulti		●
Logopedia per adulti	●	●
Psicologia età evolutiva (1)		●
Logopedia età evolutiva (1)	●	●
Neuropsicomotricità (1)		●
Terapie CMT Malattia Charcot Marie Tooth (2)	●	●
Terapie domiciliari		●

(1) Informazioni dettagliate sul servizio a pag.14

(2) Informazioni dettagliate sul servizio a pag. 20

Nota Bene: alcune prestazioni potrebbero subire variazioni nella loro erogazione, la segreteria è a disposizione per fornire informazioni dettagliate e preventivi.

Servizi e prestazioni

I servizi per l'età evolutiva

SKT è un centro d'eccellenza nella cura di disturbi che riguardano l'infanzia e l'adolescenza.

Un'equipe specialistica, in stretto raccordo con i genitori, fornisce servizi relativi alla psicologia, alla logopedia ed alla neuropsicomotricità personalizzati per ciascun bambino o ragazzo.

I servizi sono rivolti a giovani fino ai 18 anni.

Lo staff

Presso SKT, in considerazione della giovane età dei pazienti, un pool di specialisti è dedicato in modo specifico alle terapie dell'Età Evolutiva. L'elevato livello di interazione e la collaborazione sinergica fra i professionisti sono un'ulteriore garanzia per il buon esito delle terapie.

Le figure professionali che in SKT si occupano dei problemi dell'età evolutiva sono:

- *Lo psicologo*
- *Il logopedista*
- *Il neuropsicomotricista (TNPEE)*



Servizi e prestazioni



Studio logopedia

Servizio di psicologia per l'età evolutiva

Il servizio di psicologia per l'età evolutiva si rivolge ai minori (bambini e adolescenti) e alle loro famiglie con l'obiettivo di prevenire, valutare e superare le difficoltà e le problematiche che possono insorgere sia a livello individuale che familiare.

Attraverso la relazione di cura e il sostegno psicologico il minore e le sue figure familiari di riferimento possono trovare ascolto, accoglienza e benessere.

L'intervento psicologico si rende necessario per sostenere e aiutare il minore e la sua famiglia ad affrontare i momenti di malessere e difficoltà nelle

aree di vita quotidiana come quella familiare, amicale o scolastica, le problematiche riguardanti i vissuti emotivi e il tono dell'umore, l'insorgere di ansie e paure e anche la difficoltà ad affrontare periodi di conflitto, stress o lutti. La prima accoglienza è seguita da un percorso di consultazione che coinvolgerà il minore e i familiari per una valutazione approfondita che permetterà di iniziare a comprendere le difficoltà emergenti e proporre un percorso psicologico adatto a seconda delle specifiche esigenze e, laddove necessario, in collaborazione con figure sanitarie ed educative di riferimento.

Servizi e prestazioni

Per quanto riguarda la valutazione dei Disturbi Specifici dell'Apprendimento l'indagine testistica è svolta in collaborazione con le colleghe logopedista e neuropsicomotricista, ai fini certificativi dell'ASL di competenza.

Servizio di logopedia per l'età evolutiva

Il servizio di logopedia per l'età evolutiva si rivolge a bambini e ragazzi di età compresa tra 0-18 anni e alle loro famiglie. In seguito ad una valutazione medica (foniatra, fisiatra o neuropsichiatra infantile), il logopedista elabora il bilancio logopedico volto all'individuazione ed al superamento del bisogno di salute dell'utente; pratica attività terapeutica per la rieducazione funzionale delle disabilità comunicative e della deglutizione, collaborando con l'équipe interdisciplinare che ha in carico il minore (medici, terapeuti, psicologi e insegnanti).

La presa in carico logopedica viene attivata in caso di disturbi del linguaggio e della comunicazione, sia primari che come conseguenza di quadri sindromici o dello spettro autistico; difficoltà e disturbi dell'apprendimento scolastico (D.S.A.); turbe del flusso (balbuzie); alterazioni della produzione vocale (disfonia), squilibrio muscolare oro-facciale e disturbi della deglutizione.

Le sedute logopediche hanno una durata di 45 minuti e vengono svolte individualmente.



Palestra neuropsicomotricità

Servizi e prestazioni

Servizio di neuropsicomotricità dell'età evolutiva

Il servizio di Terapia Neuro-psicomotoria dell'Età Evolutiva propone percorsi di prevenzione, abilitazione e riabilitazione per bambini e adolescenti, di età compresa tra 0-18 anni, che presentano: rischi, ritardi, disordini del processo di sviluppo; malattie precocemente identificate che causano disfunzioni e disabilità.

I disturbi e le patologie trattate sono: ritardo dello sviluppo neuro-psicomotorio, disturbi generalizzati dello sviluppo, disturbo della coordinazione motoria (disprassia, goffaggine, maldestrezza), Disturbi dello Spettro Autistico, ADHD, difficoltà di regolazione motoria e/o comportamentale, disgrafia, Disabilità Intellettiva, sindromi genetiche, disturbi sensoriali e disturbi neuromotori (PCI, malattie neuromuscolari, paralisi ostetriche).

L'attivazione del servizio avviene, solitamente, su indicazione di un medico o di una figura sanitaria di riferimento (Neuropsichiatra Infantile, Pediatra, Fisiatra, Psicologo, ecc.).

Dopo un primo colloquio conoscitivo con i soli genitori, il Terapista prenderà in carico il bambino in un'ottica di collaborazione con la famiglia, la scuola e con tutte le figure specialistiche che lo seguono in ambito sanitario e sociosanitario. Il programma di intervento viene predisposto dal Neuropsicomotricista, dopo un'accurata valutazione, e condiviso con la famiglia e l'équipe multidisciplinare che segue il bambino.

Durante il trattamento la famiglia verrà costantemente aggiornata sul percorso intrapreso.

La terapia neuro-psicomotoria si svolge in un setting terapeutico predisposto, adattato al bambino e alle sue esigenze, in modo da favorire le condizioni in cui competenze, abilità e autonomie possono comparire, evolvere e mantenersi nel tempo. Il gioco viene utilizzato come strumento d'azione privilegiato, con lo scopo di sviluppare e potenziare capacità motorie, psichiche, cognitive e sociali e di favorire uno sviluppo armonico e la maturazione delle funzioni adattive del bambino.

Servizi e prestazioni

Dedicato ai disturbi dell'apprendimento

Il centro **SKT** vede la presenza nel suo organico di tutte le figure coinvolte nella presa in carico integrata dei DSA, secondo le linee guida nazionali.

Cosa sono i D.S.A. o Disturbi Specifici dell'Apprendimento?

Sono difficoltà che si manifestano come una compromissione della capacità di lettura, di scrittura e/o di calcolo; riguardano **bambini con un'intelligenza nella norma**, che non hanno problemi sensoriali o neurologici e che hanno avuto adeguate possibilità per familiarizzare con la lingua scritta.

I DSA includono:

- Dislessia (disturbo specifico della lettura)
- Disortografia (disturbo specifico dell'ortografia nell'ambito della scrittura)
- Disgrafia (disturbo specifico della grafia)
- Discalculia (disturbo specifico del calcolo)

Per formulare un'eventuale diagnosi è necessario svolgere la valutazione cognitiva e la valutazione logopedica, solamente in casi circoscritti anche quella neuro-psicomotoria. Per quanto riguarda la valutazione cognitiva il primo incontro si svolge con i genitori per comprendere le difficoltà presenti e la realtà di vita e scolastica in cui i figli sono inseriti. Seguono due incontri dedicati alla valutazione testistica a conclusione dei quali verrà rilasciata una certificazione che, unitamente alla valutazione logopedica, organizzata in 3-4 incontri dedicati alla somministrazione dei test per l'apprendimento, consentirà di formulare un'eventuale diagnosi.

Al termine della valutazione testistica verrà rilasciata una relazione dettagliata, completa e pronta per poter essere presentata a Scuola e all'ASL di competenza per la validazione finale.

Servizi e prestazioni

Logopedia e Psicologia per Adulti

I servizi di logopedia e psicologia sono rivolti anche a pazienti in età adulta e geriatrica.

Il trattamento logopedico viene prescritto in numerose patologie: dai semplici difetti della pronuncia alla balbuzie fino alla sordità e ai difetti delle funzioni corticali superiori (afasie, agnosie e aprassie).

Per la molteplicità delle cause e delle manifestazioni, la terapia deve essere personalizzata e calibrata sul singolo. In alcuni casi può essere importante il coinvolgimento di specialisti di aree diverse, assieme ai parenti e a chi si prende cura quotidianamente della persona che è in difficoltà.

L'obiettivo della riabilitazione è ristabilire la massima autonomia possibile e la capacità di rapportarsi agli altri.

Il Servizio di Psicologia si pone l'obiettivo di perseguire il benessere della persona e di sostenere l'individuo nell'affrontare le situazioni di difficoltà che possono insorgere in momenti di particolare vulnerabilità personale. Il Servizio è destinato a tutti coloro che ne riconoscano l'esigenza, ma può anche risultare particolarmente efficace nell'integrare gli specifici interventi sanitari erogati dalla struttura.

È infatti molto utile per accompagnare la persona nei percorsi diagnostici, di cura e di riabilitazione intrapresi, operando in sinergia con i diversi specialisti in un ambiente multiprofessionale.

L'individuo può, nell'arco della propria vita, incontrare momenti di crisi o di disagio psichico in seguito ad eventi traumatici o all'insorgere di patologie e di esigenze sanitarie specifiche.

In questi casi può risultare necessario ed efficace un intervento di consulenza psicologica per formulare, chiarire, rielaborare e superare le proprie difficoltà, in un contesto di accoglienza e presa in carico individuale e personalizzata.

Servizi e prestazioni

Lo Psicologo si pone come consulente per la valutazione psicodiagnostica e, ove se ne riscontri l'opportunità, per un percorso di riconoscimento, recupero e valorizzazione delle risorse residue e di supporto rispetto ai bisogni emersi.

Per maggiori informazioni consultare il sito SKT su www.fisioterapia-skt.it

Terapie malattia Charcot - Marie - Tooth (CMT)

SKT, in collaborazione con l'AICMT (Associazione Italiana Charcot- Marie-Tooth) ONLUS, fornisce consulenza per l'orientamento sull'iter diagnostico-riabilitativo della CMT, polineuropatia sensitivo-motoria ereditaria dovuta ad alterazione dei geni responsabili della formazione e/o della funzionalità dei nervi.

Talvolta l'inquadramento diagnostico della CMT non è così immediato, in quanto la CMT può essere assimilata ad altri disturbi rispetto ai quali occorre fare una diagnosi differenziale.

SKT mette a disposizione degli iscritti ad AICMT il servizio gratuito di un colloquio preliminare per fornire informazioni sia alle persone che non hanno una diagnosi definita ma sospettano di avere la CMT, sia alle persone che dispongono già di una diagnosi e necessitano di un percorso riabilitativo mirato.

SKT inoltre introduce, per le persone che fossero interessate, all'attività dell'Associazione Italiana CMT, che opera come riferimento per divulgare informazioni sui molteplici aspetti che possono riguardare la gestione della malattia.

Le persone che hanno già una diagnosi su base neurologica o genetica di CMT possono effettuare presso SKT

Servizi e prestazioni

una accurata visita fisiatrica per la stesura del progetto riabilitativo e, ove necessario, per la prescrizione di trattamenti fisioterapici che hanno la finalità di ridurre al minimo le limitazioni funzionali provocate dalla CMT e conservare nel tempo le potenzialità residue. Il ruolo del fisiatra è particolarmente importante anche nella scelta di ortesi e ausili, in quanto sono spesso parte integrante del trattamento.

Sulla base delle indicazioni del medico fisiatra, la fisioterapista di riferimento in SKT per il trattamento riabilitativo della CMT prende in carico la persona per l'attuazione del programma riabilitativo, occupandosi dell'eventuale addestramento all'uso delle ortesi, della prevenzione dei danni secondari e dell'ottimizzazione delle risorse disponibili per mantenere nel tempo la migliore autonomia possibile.

Per tutti gli iscritti all'Associazione Italiana CMT è previsto il 10 % di sconto sulle terapie private.

Per maggiori informazioni consultare il sito SKT su www.fisioterapia-skt.it



Rieducazione posturale

Servizi e prestazioni

Agopuntura

L'agopuntura è una terapia naturale che prevede l'inserimento, solitamente indolore, di aghi sottili, monouso e sterili, in determinati punti, riequilibrando il flusso di energia responsabile di alcuni disturbi e ristabilisce lo stato di benessere.

Le patologie trattate con l'agopuntura sono di varia natura tra cui lombalgia, cervicaglia, dolore articolare spalla, ginocchio, anca, cefalea, ansia, insonnia, nevralgia del trigemino, disturbi della menopausa.

Nel corso della prima visita si effettua una prima valutazione della problematica del paziente per poter impostare il percorso terapeutico individuale.

La durata del percorso terapeutico, così come la cadenza delle sedute, varia in funzione della patologia.



Agopuntura

Servizi e prestazioni

Riabilitazione pelvica - perineale

Presso **SKT** è possibile effettuare trattamenti di alcune tra le più comuni patologie uro-ginecologiche (come incontinenza, ritenzione urinaria, prolasso vescicale o uterino, dolore pelvico cronico) con un percorso riabilitativo personalizzato che ha come obiettivi la riduzione della sintomatologia dolorosa e il miglioramento della qualità della vita quotidiana.

Il fisioterapista specializzato in questi trattamenti imposta il programma riabilitativo sulle indicazioni di ginecologo, urologo e fisiatra.

La rieducazione del pavimento pelvico è un insieme di tecniche finalizzate alla presa di coscienza e al corretto utilizzo della muscolatura del pelvi-perineale. Il trattamento è mirato ad insegnare alla persona le corrette modalità di esecuzione degli esercizi per riportare sotto il controllo volontario i muscoli di pelvi e perineo.

Rieducazione posturale

Servizi e prestazioni

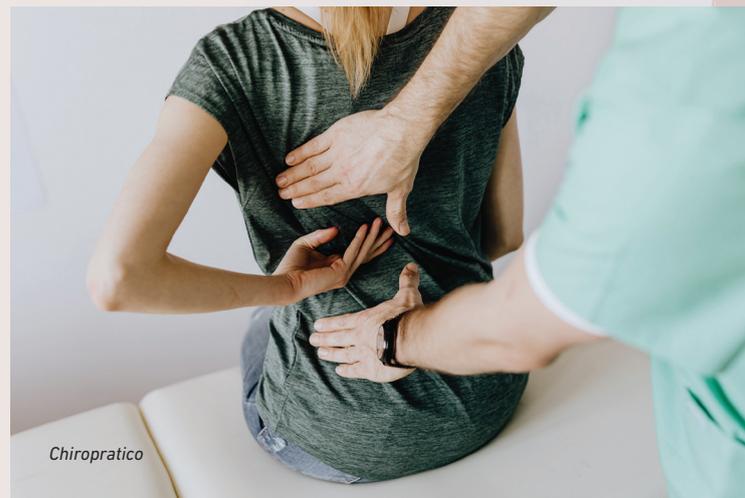
Servizio per la terapia delle malattie Neurologiche

La riabilitazione neurologica è oggi una disciplina la cui necessità è in forte crescita.

La ricerca epidemiologica indica infatti che le malattie neurologiche costituiscono frequentemente causa di disabilità: basti pensare alle malattie cerebrovascolari come l'ictus o a patologie degenerative come il Morbo di Parkinson o la Sclerosi Multipla. L'invecchiamento della popolazione ne ha inoltre aumentato l'incidenza, incrementando quindi i bisogni di assistenza riabilitativa. Nel trattamento di queste patologie sono

fondamentali interventi di tipo riabilitativo neuromotorio e logopedico. Il trattamento riabilitativo si differenzia a seconda dello stadio evolutivo della patologia e dei sintomi prevalenti del soggetto.

Nel centro Skt opera un'equipe multidisciplinare, (composta da medici fisiatristi, fisioterapisti, logopedisti e psicologo) che, con una attenzione particolare soprattutto su Morbo di Parkinson, Sclerosi Multipla, esiti di Ictus e malattia di Charcot-Marie-Tooth, seguiranno i pazienti nella riabilitazione neurologica con programmi mirati che avranno come obiettivo il raggiungimento e/o il mantenimento del maggior grado possibile di autonomia.



Servizi e prestazioni

Terapie domiciliari

SKT offre la possibilità di eseguire, in forma privata, trattamenti fisioterapici domiciliari.

Il paziente può così ricevere, comodamente a casa propria, tutti i trattamenti di natura manuale prescritti dai medici specialisti.

Le terapie domiciliari sono rivolte a chi non può raggiungere SKT perché si trova ad esempio in una delle seguenti situazioni: scarsa possibilità di conciliare gli orari di lavoro con quelli per le terapie presso un centro, paziente allettato, persona non autosufficiente o con gravi difficoltà motorie, altri impedimenti a raggiungere la struttura. SKT viene incontro a queste esigenze assicurando tempi di attesa molto brevi e fornendo anche ai familiari del paziente una alternativa al compito di accompagnarlo in una struttura.

Le terapie domiciliari sono particolarmente indicate nei casi di:

- Riabilitazione neuromotoria: ad esempio in seguito a esiti di Ictus (emiplegia), Morbo di Parkinson, Sindrome di Alzheimer, Sclerosi Multipla;
- Riabilitazione ortopedica: per esempio a seguito di fratture ossee, in particolare dell'arto inferiore che comportano inizialmente impossibilità di carico e che rendono difficili gli spostamenti;
- Esiti post-chirurgici in seguito a impianto di protesi di anca e ginocchio;
- Linfodrenaggio manuale post- intervento di mastectomia.

Per poter effettuare i trattamenti è indispensabile avere una prescrizione medica specialistica.

Qualora non sia già stata effettuata, è possibile richiedere una visita domiciliare del medico fisiatra per definire il percorso riabilitativo e impostare un programma di recupero funzionale idoneo per la patologia del paziente.

Le modalità di prenotazione sono a pag **32**

Accesso alle prestazioni

Prestazioni in convenzione con il SSN

Lo Studio Kinesiterapico Torinese dal 2004 è accreditato nella fascia d'eccellenza con il Servizio Sanitario Nazionale per l'attività ambulatoriale di Recupero e Rieducazione Funzionale di 1° livello (D.G.R. n.3 – 2204 del 22 giugno 2011). È quindi possibile, in caso di prescrizione del medico curante, effettuare presso **SKT** visite specialistiche e terapie riabilitative previste dalla convenzione.

Elenco completo delle prestazioni in convenzione a pag. **12**

Per prenotare le visite specialistiche e le terapie riabilitative previste dalla convenzione è indispensabile l'impegnativa del medico di base: da qualche anno è in vigore la ricetta dematerializzata, o prescrizione elettronica, a seguito della quale il medico rilascia un promemoria. La prescrizione è valida fino a 180 giorni e deve contenere l'eventuale codice di esenzione dal ticket e l'indicazione della classe di priorità, segnalata dal medico prescrittore in base alla valutazione dello stato di salute del paziente.

Documentazione necessaria per accedere alle prestazioni convenzionate con il Servizio Sanitario Nazionale

Al momento della prenotazione il paziente deve essere in possesso dei seguenti documenti:

- Promemoria delle ricette dematerializzate per visite specialistiche e per le prestazioni riabilitative.
- Tessera sanitaria.
- Progetto Riabilitativo Individuale redatto dal Medico Fisiatra in sede di visita.

Il paziente dovrà inoltre effettuare il pagamento del Ticket, quando dovuto.

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

RICETTA ELETTRONICA - PROMEMORIA PER L'ASSISTITO

Regione: _____

COGNOME E NOME / INIZIALI DELL'ASSISTITO: _____

INDIRIZZO: _____

CAP: _____ CITTÀ: _____ PROV.: _____

Codice Fiscale

ESENZIONE: _____ SIGLA PROVINCIA: _____ CODICE ASL: _____ DISPOSIZIONI REGIONALI: _____

TIPOLOGIA PRESCRIZIONE (S.H): _____ ALTRO: _____ PRIORITÀ PRESCRIZIONE (U.B.D.P): _____

PRESCRIZIONE	QTA	NOTA

QUESTO DIAGNOSTICO: _____

N.CONFEZIONIPRESTAZIONE: _____ TIPO RICETTA: _____ DATA: _____

CODICE AUTENTICAZIONE: _____

COGNOME E NOME DEL MEDICO: _____

Rilasciata ai sensi dell'art. 11, comma 16 del Dl 31 mag 2010, n.78 e dell'art. 1, comma 4 del DM 2 nov 2011v

Fac simile promemoria ricetta elettronica

tutte le prestazioni specialistiche ambulatoriali garantite dal Servizio sanitario nazionale, necessarie e appropriate alla propria condizione di salute. Le tipologie di esenzione previste in Piemonte sono per:

- reddito ■ invalidità ■ gravidanza ■ malattie croniche invalidanti ■ diagnosi precoce dei tumori
- esami diagnostici legati al ricovero

L'attestazione del diritto all'esenzione deve essere sempre effettuata dal medico prescrivente, cui spetta il compito di riportare il codice previsto sulla ricetta.

Per il dettaglio delle esenzioni in atto consultare il sito della regione Piemonte - www.regione.piemonte.it

Pagamento del Ticket

Quando il paziente è tenuto al pagamento del ticket sanitario questo deve avvenire direttamente presso lo Studio **SKT**.

Il pagamento può essere effettuato in contanti, con il Bancomat, con le carte di credito più diffuse o con assegno (esibendo un documento di identità).

Esenzioni dal pagamento del ticket

Il diritto all'esenzione per reddito è previsto per alcune condizioni personali e sociali associate a determinate situazioni reddituali. L'assistito esente per reddito può effettuare, senza alcuna partecipazione al costo (ticket),

Accesso alle prestazioni

Prestazioni in forma privata

SKT, oltre ad offrire servizi in convenzione con il SSN, eroga prestazioni anche in forma privata sia presso la propria sede che presso il domicilio del paziente. **SKT** ha inoltre stipulato numerose convenzioni con Fondi Sanitari, Compagnie assicurative, Enti, Aziende ed Associazioni di categoria.

Convenzioni con Assicurazioni, Casse mutue o Fondi

Per quanto attiene Assicurazioni, Casse mutue o Fondi le convenzioni possono prevedere il pagamento delle prestazioni in forma diretta o indiretta.

Forma diretta. L'ente convenzionato si assume la diretta responsabilità del pagamento, completo o parziale, delle prestazioni erogate a favore del proprio assistito.

Forma indiretta. Il paziente, usufruendo comunque di tariffe a lui riservate, paga il costo delle prestazioni effettuate e successivamente richiede il rimborso alla propria assicurazione, cassa mutua o fondo.

Se previsto dalla convenzione lo sconto è valido anche per i familiari e per i conviventi che si presenteranno con il tesserino del titolare.

Convenzioni con Enti ed organizzazioni

Per gli altri Enti ed Organizzazioni convenzionati è previsto uno sconto del 10% su tutte le prestazioni sanitarie eseguite in regime privato. Lo sconto verrà riconosciuto all'atto del pagamento delle prestazioni presentando il tesserino di appartenenza all'ente convenzionato. Se previsto, lo sconto è valido anche per i famigliari e per i conviventi che si presenteranno con il tesserino del titolare e con una dichiarazione dello stesso.

Le convenzioni in atto sono le seguenti:

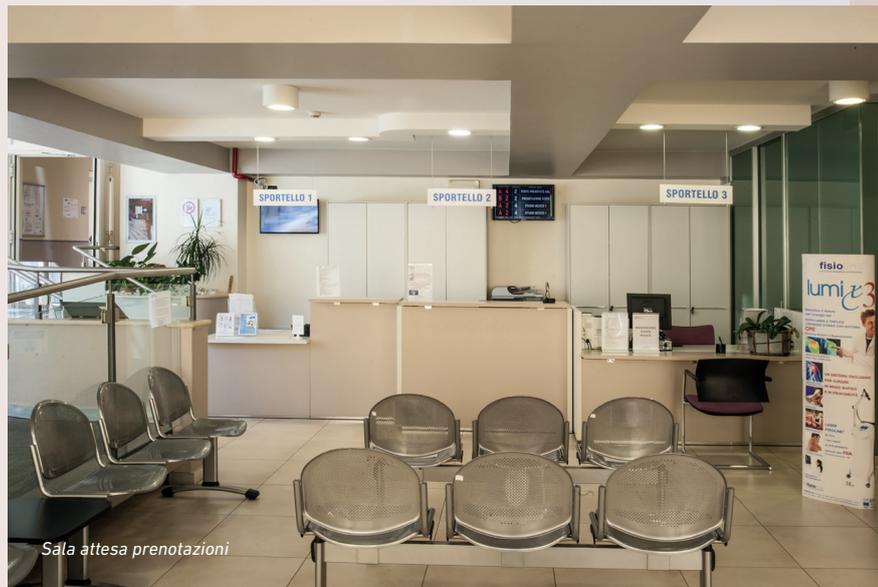
- ADAEM Ass. Dipend. Iren Spa – FISADAEM (Fondo Int. San. Adaem) FITEL (dipendenti, familiari, ex dipendenti e aderenti)
- AGENZIA DELLE ENTRATE – DIREZIONE REGIONALE DEL PIEMONTE (dipendenti e familiari)
- AICMT Associazione Italiana malattia di Charcot-Marie-Tooth Onlus
- ALA Club - Circolo Aziendale Lavoratori (dipendenti e familiari)
- ALENIA AERMACCHI – FINMECCANICA (dipendenti e familiari)
- ANFI – Associazione Nazionale Finanziari d'Italia – Sez. di TO (dipendenti, aggregati e familiari)
- ANLA - Associazione Nazionale Seniores d'Azienda
- ANPS Ass. Naz. Polizia stato – sez. Provinciale Torino
- APD PORPORATI VOLLEY ASD Grugliasco – Associazione Sportiva Dilettantistica
- API – Ass. Piccole e Medie Imprese – (dipendenti, familiari, aggregati API e associati)
- ASD BORGONUOVO – Associazione Sportiva Dilettantistica
- ASD PIANEZZA – Associazione Sportiva Dilettantistica
- ASD POZZO STRADA – Associazione Sportiva Dilettantistica



Accettazione

Accesso alle prestazioni

- ASSOCIAZIONE MOTOASI - ASI Settore Motociclismo Nazionale
- AUSER PIEMONTE (dipendenti, familiari e aggregati)
- AVA - Associazione Vipacco - Aeronautica
- AVIS – Associazione Volontari Italiani Sangue
- CARREFOUR (dipendenti, aggregati e familiari)
- CENTRO SPORTIVO ROBILANT
- CLUB DES MILES S.r.l.
- COMANDO PROVINCIALE DEI VIGILI DEL FUOCO DI TORINO
- COMANDO REGIONE MILITARE NORD
- COMITATO FIBROMIALGICI UNITI CFU ITALIA
- COOPSALUTE – Mutua MBA (convenzione diretta e indiretta)
- CRAL ASL TO2 – MDS Group (dipendenti e familiari)
- CRAL BANCA MONTE DEI PASCHI SIENA (dipendenti, aggregati e familiari)
- CRAL INPS GDP
- CRAL LAVAZZA



Sala attesa prenotazioni

Accesso alle prestazioni

- CRAL NUOVA GIUSTIZIA PIEMONTE – Associazione Ricreativa Culturale
- CSEN - Centro Sportivo Educativo Nazionale
- CSEN Torino - Centro Sportivo Educativo Provinciale
- DLF - Associazione DopoLavoro Ferroviario Torino
- EMVAP - Ente Mutualità Volontaria Piemonte
- EUROP ASSISTANCE (convenzione diretta)
- FAB Fondo Assistenza e Benessere - Cassa di Risparmio di Asti e Biverbanca (convenzione diretta e indiretta)
- FAIT - Fondo Assistenza Integrativa Torino
- FALCRI - INTESA SANPAOLO-Fed. Autonoma Lav. del Credito e del Risp. Italiani (dipendenti, aggregati e familiari)
- F.I.M.A.A. TORINO - Federazione Italiana Mediatori Agenti d'Affari
- FISDAF – Fondo Int. San. Dirigenti Fiat (dipendenti, aggregati e familiari)
- FONDO SALUTE – Società Naz. Mutuo Soccorso CESARE POZZO (convenzione diretta e indiretta)
- FNA Federazione Nazionale Assicuratori – (dipendenti, familiari, aggregati e associati)
- Gruppo Anziani GTT – ATM
- HELP CARD – Sconti in sanità
- INAIL TORINO NORD – SUD (convenzione diretta)
- MICHELIN ITALIA S.p.A (dipendenti e familiari)
- MIGLIOR SALUTE Card
- Motoclub BARBANIA

Accesso alle prestazioni

- POLITECNICO TORINO - Polincontri Torino
- PROGESA FOR ALL - ALLIANZ Spa (convenzione diretta e indiretta)
- PRONTO-CARE AON HEWITT - ASSIDAI (convenzione diretta e indiretta solo per SKT)
- QUESTURA DI TORINO (dipendenti, familiari e aggregati)
- SAFA 2000 Società Sportiva Dilettantistica
- SINT – Tesserati Circuito SELECARD
- TAPPETO VOLANTE 2 (dipendenti, aggregati e familiari)
- UNIONE SPORTIVA ACLI TORINO (dipendenti, aggregati e familiari)
- UNISALUTE - SISALUTE - SISALUTE FLEXIBLE BENEFIT (convenzione diretta e indiretta)
- UNITRE – Ass. Naz. Delle Università Della Terza Età
- VINTAGE TEAM – TORINO 81 (dipendenti, aggregati e familiari)

Le convenzioni in atto possono subire modifiche nel tempo, richiedete in segreteria l'elenco aggiornato

Accesso alle prestazioni

Documentazione necessaria per accedere alle prestazioni erogate in forma privata

Al momento della prenotazione il paziente deve essere in possesso dei seguenti documenti:

- Prescrizione medica SPECIALISTICA con indicazione della terapia da effettuare – numero sedute – regione corporea interessata – diagnosi;
- Codice fiscale

Tariffe

In accettazione è possibile consultare il tariffario relativo alle prestazioni erogate sia in Regime di Accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale che in Regime Privato e il personale è a disposizione per fornire informazioni e preventivi di spesa.

Sono applicate le esenzioni previste dalla normativa vigente.

I cittadini non esenti, per accedere alle prestazioni convenzionate, sono tenuti al pagamento di un ticket uguale sia per le strutture pubbliche che per quelle private accreditate.

I pagamenti avvengono presso l'accettazione al momento della stesura della pratica e possono essere eseguiti con Carta di Credito, Bancomat, contante o assegno (esibendo un documento d'identità).

La segreteria consegnerà al paziente un promemoria su cui sarà indicata la data e l'ora in cui si dovrà presentare per l'erogazione delle prestazioni.

Prenotazioni



Prenotazione

Prenotazioni

Il servizio prenotazioni **SKT** è gestito da personale qualificato con il supporto di un sistema computerizzato che consente al paziente di accedere alle terapie in tempi brevi, tenendo conto delle esigenze di ciascuno.

Il personale addetto alle prenotazioni è sempre identificabile attraverso il cartellino di riconoscimento e, in caso di prenotazione telefonica, comunica sempre le proprie generalità.

Per venire incontro alle necessità della clientela le modalità di prenotazione sono molteplici.

Prenotazioni

Prenotazioni dirette presso lo Studio

Dal **lunedì** al **venerdì** dalle ore **8,30** alle ore **17,00** con orario continuato.

La prenotazione diretta presso lo studio consente di concordare immediatamente i giorni in cui effettuare la visita fisiatrica o le terapie.

Gli sportelli dello studio dedicati alle prenotazioni sono tre.

Prenotazioni telefoniche

Le prenotazioni telefoniche al numero **011 382 09 52** sono riservate alle sole visite fisiatriche.

Prenotazioni via mail

All' indirizzo mail **infoskt@pkt-skt.it** è possibile segnalare la propria richiesta di prenotazione inviando scansione del progetto fisiatrico, disponibilità oraria e numero di telefono.

In questi casi, **SKT** provvede a ricontattare telefonicamente gli utenti per concordare tutti i dettagli della prenotazione.



Sportelli di prenotazione

Prenotazioni



Prenotazioni On line

Consultando il sito **SKT**
www.fisioterapia-skt.it
ed utilizzando l'apposito
modulo è possibile
inoltrare alla segreteria
la richiesta di prenotazione
per le visite fisiatriche
e per le terapie riabilitative.

Terapie - Orari

Visite e terapie vengono
effettuate dal **lunedì**
al **venerdì** dalle ore **8,00**
alle ore **18,00** con orario
continuato.

Prenotazioni

Privacy - Ritiro documenti sanitari e fiscali

La raccolta dei dati personali del paziente viene effettuata nel rispetto della tutela della Privacy ed in ottemperanza a quanto previsto dalla normativa vigente in materia (REGOLAMENTO GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI (UE) 2016/679).

In particolare, si ricorda che il ritiro dei documenti sanitari e delle fatture può essere effettuato:

- dal diretto interessato munito di un documento di riconoscimento valido
- da terza persona munita di delega e di un documento di riconoscimento valido.

In assenza di tali condizioni il personale di accettazione non è autorizzato a consegnare i referti e le fatture.

Il paziente ha il diritto di essere adeguatamente informato sulle indagini sanitarie che lo coinvolgono e farne partecipi solo le persone espressamente indicate. Il personale del Centro è tenuto al segreto professionale e al rispetto della privacy.

Gli orari possono subire variazioni, per aggiornamenti consultare sempre il sito SKT www.fisioterapia-skt.it e la pagina Facebook "SKT Centri Fisioterapia".

Esecuzione delle prestazioni

Per una più efficace esecuzione delle visite e delle terapie e per consentire al centro **SKT** di fornire un miglior livello di servizio, si riportano alcune indicazioni pratiche

Consigli per visite specialistiche e di controllo

Per un'accurata conduzione delle visite mediche il paziente deve ricordarsi di portare radiografie, RMN, TAC, cartelle cliniche, accertamenti diagnostici vari e referti di visite precedenti.

Avvertenza importante

Lo studio **SKT** in quanto centro privato-convenzionato, non è autorizzato alla prescrizione di presidi quali protesi, ortesi e ausili tecnici come sedie a rotelle, letti ortopedici, deambulatori, arti artificiali, protesi ortopediche, busti e collari. Per ottenere la fornitura dei presidi occorre la prescrizione di un medico specialista di una struttura pubblica.

Consigli per prestazioni riabilitative

Il primo giorno il paziente deve arrivare possibilmente 15 minuti prima dell'inizio della prestazione.

Il rispetto degli orari degli appuntamenti è essenziale: un ritardo di 15 minuti per le terapie individuali (rieducazione e massoterapia) comporta l'annullamento della seduta senza possibilità di recupero.

Il paziente deve ricordarsi alla prima seduta di terapia manuale e di mobilizzazione della colonna vertebrale di portare, accertamenti diagnostici, progetto fisiatrico o referti visite specialistiche.

Esecuzione delle prestazioni

Il paziente che non si presenta ad effettuare le prestazioni, perderà ogni diritto di prenotazione e dovrà prenotare nuovamente secondo le nuove liste di attesa.

La dichiarazione per il datore di lavoro in caso di malattia/infortuni deve essere richiesta ogni giorno all'ingresso in struttura.

Per accedere alla palestra è necessario portare tuta, calze, asciugamano grande e riporre gli oggetti di valore negli appositi armadietti con chiave a disposizione dei pazienti nello spogliatoio ad essi dedicato. La Direzione non risponde di eventuali furti.

Rinuncia alla prenotazione

Il paziente che, per qualsiasi motivo, rinuncia alla prenotazione deve telefonare, entro i 2 giorni lavorativi precedenti alla data della seduta, al numero **011 382 09 52**.

Il recupero delle terapie disdette avverrà, solo nel caso in cui vi sia la disponibilità, nei giorni e negli orari da definirsi, i recuperi verranno concordati allo sportello accettazione.

Standard SKT

Lo **Studio Kinesiterapico Torinese SKT** è accreditato, ai sensi della DCR 616/2000 e s.m.i., con il Servizio Sanitario Nazionale (D.G.R. n. 3 – 2204 del 22 giugno 2011) per l'attività ambulatoriale di Recupero e Rieducazione Funzionale di 1° livello.

La ricerca costante di standard qualitativi d'eccellenza ed il loro monitoraggio sistematico caratterizzano e regolano tutte le attività del centro.

Questa scelta, oltre a consentire un miglioramento continuo del servizio erogato, ha reso possibile l'Accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale.

Standard di qualità

Lo **Studio Kinesiterapico Torinese** di condivide la cultura che considera la salute come un diritto costituzionale e universale e di basa su questo principio l'organizzazione della propria attività, accogliendo i principi disposti dalla Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (in G.U. 22 febbraio 1994 n.43), qui di seguito enunciati:

EQUAGLIANZA

Le regole che disciplinano l'accesso ai servizi e i rapporti tra gli utenti e l'SKT garantiscono parità di trattamento per tutti, nel rispetto della dignità della persona, senza distinzioni di età, sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni economiche e sociali. Il centro si impegna a adottare ogni iniziativa necessaria per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap. Centralità del paziente, personalizzazione e umanizzazione del servizio.

Standard SKT

CONTINUITÀ I servizi e le prestazioni, con particolare riferimento alle attività indispensabili e non rinviabili, saranno svolti con regolarità e continuità, senza interruzioni, nel rispetto del programma di attività prestabilito. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio non dipendenti dalla volontà del centro, saranno adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

DIRITTO ALLA SCELTA Libertà di scelta come riconoscimento fondamentale del diritto del cittadino/utente, tutelato in ogni momento del percorso all'interno della struttura sanitaria.

IMPARZIALITÀ SKT si impegna ad uniformare i comportamenti dei propri operatori nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

PARTECIPAZIONE L'utente, direttamente o attraverso organismi istituzionali elettivi e associazioni di volontariato e di tutela dei diritti, può costantemente verificare la regolarità del comportamento. La qualità del servizio e l'osservanza delle normative, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire una positiva collaborazione nei confronti dello stesso **SKT**.

EFFICIENZA ED EFFICACIA Lo studio **SKT** è organizzato e gestito in modo da rispettare criteri di piena produttività delle risorse professionali e strumentali assegnate e da raggiungere gli obiettivi di salute perseguibili, nel limite delle attuali conoscenze scientifiche e dell'effettiva disponibilità di risorse.

Standard SKT

Carta dei Diritti e dei doveri del Paziente

Questa Carta nasce con l'intento di informare il paziente su tutti i suoi diritti, ma anche sui suoi doveri, all'interno della struttura e nel corso dello svolgimento dei servizi sanitari e riabilitativi effettuati presso lo **Studio Kinesiterapico Torinese**.

La Carta, stilata in collaborazione con Anisap Piemonte e con il Tribunale dei Diritti del Malato – Cittadinanzattiva del Piemonte, si richiama ai principi enunciati nei seguenti documenti:

- Carta dei Diritti del Malato, adottata dalla CEE (1979)
- I 14 Diritti dei Cittadini - Protocollo Nazionale sul Servizio Sanitario per le nuove Carte dei Diritti del Cittadino approvato nel 1995
- Carta Europea dei Diritti del Cittadino, Bruxelles (15 novembre 2002)

Parte prima: i diritti

- 1. Diritto a misure preventive:** ogni cittadino ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.
- 2. Diritto all'accesso:** ogni cittadino ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazione sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
- 3. Diritto all'informazione:** ogni cittadino ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.
- 4. Diritto al consenso:** ogni cittadino ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per

Standard SKT

ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione a sperimentazioni.

5. Diritto alla libera scelta: ogni cittadino ha diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità: ogni cittadino ha diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti: ogni cittadino ha diritto di ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica ad ogni fase del trattamento.

8. Diritto al rispetto di standard di qualità: ogni cittadino ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

9. Diritto alla sicurezza: ogni cittadino ha diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzio-



Sistema smista-code elettronico

Standard SKT

namento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

10. Diritto all'innovazione: ogni cittadino ha diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari: ogni cittadino ha diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

12. Diritto ad un trattamento personalizzato: ogni cittadino ha il diritto a programmi diagnostici e terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

13. Diritto al reclamo: ogni cittadino ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

14. Diritto al risarcimento: ogni cittadino ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

Parte seconda: i doveri del paziente

L'accesso in struttura comporta da parte paziente una predisposizione alla fiducia e al rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico assistenziale e riabilitativo.

Ha il dovere di comunicare ai sanitari le informazioni riguardanti il proprio stato di salute, utili al buon andamento del programma riabilitativo e necessarie a tutelare la salute del personale che lo cura.

È dovere di ogni paziente informare tempestivamente il personale di segreteria sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate, attenendosi alle procedure interne.

Standard SKT

I familiari degli utenti in età evolutiva che frequentano l'ambulatorio debbono attendere i minori in sala d'attesa o rimanere nelle vicinanze del centro e facilmente rintracciabili; tale indicazione è valida anche per chi accompagna gli adulti che non sono autosufficienti.

Quando accede in struttura, il paziente è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti e a collaborare con il personale medico e riabilitativo, il rispetto deve essere rivolto anche agli ambienti ed alle attrezzature della struttura.

L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura nella quale si accede devono essere rispettati in ogni circostanza.

Nella struttura è vietato fumare ed è vietato l'utilizzo dei telefoni cellulari all'interno delle zone segnalate.

Il paziente è tenuto al rispetto delle disposizioni di sicurezza indicate nei cartelli.

Standard organizzativi

Carta dei Servizi e questionario di valutazione

Questa **Carta dei Servizi** è uno degli strumenti utili al compimento di questi obiettivi e si configura come un patto tra **SKT** ed i cittadini nel quale sono definiti gli obiettivi, gli impegni assunti e gli standard di riferimento.

La Carta, come il Sito Internet, vengono periodicamente aggiornati con l'apporto di associazioni di tutela e di volontariato rappresentative della collettività e dell'utenza.

I pazienti, attraverso la compilazione del **Questionario di valutazione** del servizio, sono chiamati a partecipare attivamente al monitoraggio continuo dell'applicazione dei requisiti richiesti e alla verifica del soddisfacimento delle loro esigenze, esprimendo un giudizio sulla qualità del servizio erogato e/o eventuali proposte

Standard SKT

di miglioramento; i risultati della rilevazione vengono periodicamente pubblicati sul sito internet.

Gestione del disservizio

Anche i **suggerimenti** e i **reclami** dei clienti sono strumenti preziosi per migliorare la qualità. Un addetto alle relazioni con il pubblico (ufficio URP) provvede od ovviare, quando possibile, alle disfunzioni segnalate coinvolgendo eventualmente i responsabili della struttura: i reclami e i questionari verranno dal centro attentamente raccolti e analizzati al fine di misurare il livello di soddisfazione degli utenti, provvedere a porre rimedio ad eventuali disservizi verificatesi e cogliere opportunità di miglioramento. L'URP, Ufficio Relazioni con il Pubblico, è situato al primo piano ed è aperto tutti i giorni dalle 09.00 alle 11.00.

Informazione e comunicazione

Uno degli obiettivi della Direzione è la qualità della comunicazione tra operatori e con pazienti e familiari.

Materiale informativo relativo alle prestazioni e alle modalità di erogazione, aggiornato è a disposizione dell'utenza.

Il personale di segreteria, professionalmente preparato e sempre riconoscibile dal cartellino identificativo, è a disposizione dei pazienti per fornire **informazioni** precise sulle modalità di accesso alla struttura, sulle prenotazioni e sugli adempimenti amministrativi.

L'equipe medica e di riabilitazione garantisce una puntuale informazione ai pazienti, e se necessaria, ai famigliari e al medico curante, sull'iter diagnostico e terapie, dalla presa in carico alla chiusura del ciclo riabilitativo, nell'ottica di un miglioramento della continuità assistenziale.

Standard SKT

SKT cura la formazione continua del **personale medico e tecnico** per il mantenimento e l'aggiornamento delle competenze sulla ricerca clinica e sulle innovazioni metodologiche e tecnologiche del settore, in linea con le indicazioni ministeriali e regionali.

Il sistema gestionale SKT

Uno degli obiettivi della Direzione è la qualità della comunicazione tra operatori e con pazienti e familiari. **Materiale informativo** relativo alle prestazioni e alle modalità di erogazione, aggiornato è a disposizione dell'utenza.

Tutta la gestione delle terapie e dei dati dei pazienti avviene tramite un avanzato sistema informatico.

Ciò a garanzia di:

- Tempestività nelle prenotazioni
- Gestione trasparente delle liste d'attesa
- Ottimizzazione dei calendari di esecuzione delle terapie
- Disponibilità dell'iter storico delle terapie del paziente
- Gestione ottimale degli aspetti amministrativi
- Privacy, riservatezza e sicurezza nella gestione della documentazione sanitaria.

L'innovazione tecnologia concorre alla pianificazione e alla valutazione dell'efficacia e dell'appropriatezza nella pratica clinica e nelle scelte organizzative, nonché nell'uso delle risorse attraverso la coerenza tra i volumi dell'attività e la dotazione organica e strumentale disponibile.

Standard SKT

Standard strutturali SKT

Sicurezza e comfort

A garanzia e tutela del paziente, l'edificio, gli impianti e le attrezzature **SKT** rispettano le vigenti norme tecniche in termini di sicurezza, di gestione e di manutenzione.

Ciò si concretizza fra l'altro nell'assenza di barriere architettoniche in tutti i locali aperti al pubblico e nell'utilizzo di materiali ed arredi specifici per garantire il massimo confort e sicurezza (pavimenti antisdrucciolevoli, livelli di illuminazione naturale ed artificiale ottimali, climatizzazione confortevole ecc.), Tutta la struttura è dotata di un sistema di segnaletica molto chiaro per consentire ai pazienti di muoversi all'interno senza problemi. L'intera struttura è informatizzata. Questo facilita la comunicazione tra gli specialisti, il monitoraggio continuo del percorso riabilitativo e garantisce il rispetto delle norme sulla privacy.

Ambienti per l'esecuzione delle prestazioni

Come descritto nel capitolo dedicato alla Struttura, l'SKT dispone di ambulatori, ambienti, box e aree attrezzate per le attività di gruppo ed individuali con dimensioni, arredi ed attrezzature adeguati allo svolgimento delle attività previste nel massimo rispetto della privacy di ogni paziente.

Sale d'attesa

Ad ogni piano della struttura, nei pressi delle diverse aree funzionali, sono presenti sale d'attesa dotate di sedute confortevoli e con posti a sedere in numero sufficiente in base all'affluenza media. È, inoltre, disponibile un distributore automatico di bevande calde e fredde e di snack.

Standard SKT

Elimina code

Per migliorare la qualità del servizio, **SKT** ha installato presso la Reception un Sistema Smista Code elettronico per gestire l'accesso e l'attesa in accettazione. Il sistema garantisce un flusso più celere e fornisce l'indicazione della sala d'attesa dove accomodarsi. Il tutto nella piena tutela della privacy del paziente.

Locali accessori

Reception, segreteria, locali di archivio sono collocati e dimensionati in modo tale da consentire la gestione ottimale dei flussi di pazienti.

Per poter fruire meglio dei servizi, la struttura è dotata di spogliatoi per i pazienti che debbono recarsi nelle palestre.

Appositi armadietti chiudibili a chiave garantiscono la custodia degli effetti personali.

Il personale dispone di locali, spogliatoi e servizi igienici dedicati.



Standard SKT

Igiene

I locali e le sale d'attesa sono sanificati giornalmente da un'impresa di pulizie qualificata, secondo procedure di igiene e sicurezza. I flussi di raccolta e di distribuzione garantiscono la costante separazione tra i materiali sporchi e quelli puliti. I materiali monouso sono deposti, una volta utilizzati, negli appositi contenitori così come previsto dalla normativa vigente in tema di trattamento dei rifiuti speciali. I servizi igienici sono mantenuti in condizioni di pulizia adeguata dall'impresa che effettua almeno due passaggi giornalieri.

Sicurezza impianti e attrezzature

Le condizioni di sicurezza sono garantite dal rispetto scrupoloso delle norme nazionali. Tutto il personale è informato in merito ai contenuti dei piani di sicurezza e di evacuazione e dei relativi aggiornamenti, tramite periodiche riunioni. Tutte le apparecchiature biomedicali, tecnologicamente all'avanguardia, sono sottoposte ai controlli e alla manutenzione periodica prevista dalla legge, al fine di controllarne la sicurezza elettrica. Esistono apposite segnalazioni per l'accesso a zone controllate, nel rispetto delle norme di protezione contro l'eventuale uso improprio delle apparecchiature di laserterapia. I locali dove sono collocati gli apparecchi laser sono soggetti a verifica da parte di un esperto qualificato, incaricato della sorveglianza di dette apparecchiature e sono schermati adeguatamente secondo la normativa vigente.



Ingresso

SKT Studio
Kinesiterapico
Torino

Studio Kinesiterapico Torinese
Via Lussimpiccolo, 10 (ang Corso Racconigi)
infoskt@pkt-skt.it - www.fisioterapia-skt.it
Tel 011 382 09 52 - Fax 011 380 60 68