



PKT srl - Poliambulatorio Kinesiterapico Tesoriera
accreditato con il S.S.R. - D.G.R. 68-14502 del 29.12.2004

Direzione Tecnica: Dr.ssa L. Calorio

Direzione Sanitaria: Dr.ssa Rudina Hima

P.Iva 04198980015

Sede operativa e legale: Corso Francia, 333/5/c - 10142 TORINO

Tel. e Fax 011.779.59.33 - 779.34.78

CARTA DEI SERVIZI

Presentazione del Centro

Il Poliambulatorio Kinesiterapico Tesoriera è una struttura sanitaria privata, accreditata con il Servizio Sanitario Regionale, che eroga prestazioni di visite specialistiche e terapie riabilitative.

Il centro opera nel territorio dell'ASLTO1, con l'intento di fornire al cittadino, tramite il medico di base o direttamente in forma privata, una pronta risposta alle sue esigenze sanitarie mediante la soluzione del quesito diagnostico e l'indicazione del trattamento terapeutico.

L'ambulatorio si avvale di tecnologie all'avanguardia e di personale qualificato ed è in grado di effettuare trattamenti di terapia fisica e di riabilitazione per patologie ortopediche, reumatiche, post-traumatiche e neurologiche, assicurando la "personalizzazione" dell'intervento per raggiungere il più alto livello possibile di autonomia funzionale del soggetto nel proprio ambiente familiare, scolastico, lavorativo e sociale.



Principi ed obiettivi generali

La natura privata non impedisce al POLIAMBULATORIO KINESITERAPICO TESORIERA PKT di condividere la cultura che considera la salute come un diritto costituzionale e universale e di basare su questo principio l'organizzazione della propria attività, accogliendo i principi disposti dalla Direttiva Presidenza Consiglio Ministri, 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" (in G.U. febbraio 1994 n. 43), qui di seguito enunciati.

Eguaglianza. Le regole che disciplinano l'accesso ai servizi e i rapporti tra utenti e il PKT 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 PKT si impegna ad adottare ogni iniziativa necessaria per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

Imparzialità. Il PKT si impegna ad uniformare i comportamenti dei propri operatori nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

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 saranno adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Diritto alla scelta. Ove sia consentito dalla legislazione vigente, l'utente ha diritto di scegliere tra le diverse strutture sanitarie che svolgono uno stesso servizio.

Partecipazione. L'utente, direttamente o attraverso organismi istituzionali elettivi e associazioni di volontaria-

to 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 PKT.

In particolare:

- l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del PKT che lo riguardano (autorizzazione ad operare, rispetto dei requisiti di legge e delle norme sulla sicurezza). Il diritto di accesso è esercitabile secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241;
- l'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio; il PKT si impegna a dare un immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

Efficienza ed efficacia. Il poliambulatorio PKT 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.



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 il POLIAMBULATORIO KINESITERAPICO TESORIERA PKT.

La carta si richiama ai principi enunciati nei seguenti documenti:

- Costituzione Italiana, artt. 2-3-32 (1948);
- Dichiarazione Universale dei Diritti dell'Uomo, approvata dall'Assemblea Generale dell'ONU, art. 25 (1948);
- Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (1970);
- Carta dei Diritti del Malato, adottata dalla CEE (1979);
- Carta dei 33 Diritti del Cittadino, redatta nella prima sessione pubblica per i Diritti del Malato (1980);
- I 14 Diritti dei Cittadini - Protocollo Nazionale sul Servizio Sanitario per le nuove Carte dei Diritti del Cittadino approvato nel 1995.



PARTE PRIMA: I DIRITTI

L'utente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della **dignità umana** e delle proprie convinzioni etiche, morali, filosofiche e religiose. Ha altresì diritto ad essere interpellato con rispetto.

L'utente ha diritto di ricevere **un'assistenza adeguata** alle necessità dettate dal proprio stato di salute psico-fisico.

L'utente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria **informazioni** relative alle prestazioni dalla stessa erogate, ed alle modalità di accesso.

Lo stesso ha il diritto di poter **identificare** immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Quando l'utente non sia in grado di decidere per se stesso in piena autonomia, tutte le informazioni sul suo stato di salute psico-fisico e sui trattamenti proposti dovranno essere fornite ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

L'utente ha il diritto di ottenere dall'equipe che lo segue **informazioni complete e comprensibili** in merito alla terapia proposta e di ricevere notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente

informato prima di essere sottoposto ad interventi diagnostici e terapeutici, nel rispetto della **privacy**. Le **informazioni** vanno fornite all'utente con modalità che tengano conto del livello culturale, dell'emotività e della sua capacità di comprensione.

L'utente ha il diritto di **rinunciare** a prestazioni programmate informando tempestivamente i sanitari che lo seguono delle sue intenzioni, espressione della sua volontà.

L'utente ha diritto di presentare **segnalazioni** ed inoltrare **reclami** che debbono essere sollecitamente esaminati dai responsabili della struttura, ed essere informato tempestivamente sull'esito degli stessi.

I rapporti con l'utenza e l'accesso ai servizi si esplicano **senza discriminazioni** e nel rispetto dell'**uguaglianza** dei diritti degli utenti.

Gli operatori dei vari servizi ispirano i propri comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di **obiettività, giustizia ed imparzialità**.

Costituisce impegno prioritario garantire un'erogazione dell'**assistenza continua**, regolare e senza interruzioni, ridurre nei limiti del possibile la durata di eventuali disservizi. In caso di funzionamento irrego-

lare vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

L'utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, collaborando così al **miglioramento** dei servizi sanitari.

L'utente può altresì esprimere il proprio **gradimento** sui servizi ricevuti.

L'utente ha diritto di **usufruire** di quanto previsto dalla Carta dei Servizi Sanitari di questa struttura.

PARTE SECONDA: 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.

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, infermieristico 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.

Elenco delle prestazioni erogate

AMBULATORIO DI MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE – Direzione Tecnica Dott.ssa Livia CALORIO

La Medicina Fisica e Riabilitazione è una specialità medica che si occupa di prevenzione, diagnosi e di trattamenti non chirurgici e di patologie associate alla disabilità e consente recupero di funzionalità ridotte o perse a causa di un evento avverso, acuto o cronico.

Prestazioni erogate in regime di CONVENZIONE con il SSN:

- Visita Fisiatrica e di controllo
- Iniezioni di sostanze terapeutiche nell'articolazione (Infiltrazioni)
- Mesoterapia
- Rieducazione disturbi motori sensitivi a Minore Disabilità e a Maggiore Disabilità
- Valutazione dei disturbi motori sensitivi a Minore Disabilità e a Maggiore Disabilità
- Valutazione Strumentale dei disturbi motori sensitivi
- Rieducazione Motoria in gruppo
- Linfo-drenaggio manuale
- Massoterapia connettivale
- Rieducazione Strumentale (Isocinetica Easytech / Pedana Stabilometrica / Cicloergometro)
- Mobilizzazione colonna vertebrale
- Trattamenti logopedici
- Elettroterapia Antalgica (Diadinamica – Interferenziale - Tens)
- Elettroterapia distrettuale dei muscoli normo o denervati (Elettrostimolazioni)
- Laserterapia
- Ultrasuonoterapia – Ultrasuonoterapia in acqua

Prestazioni erogate in regime PRIVATO:

- Visita Fisiatica per alterazioni posturali e scoliosi
- Infiltrazione e mesoterapia
- Rieducazione Posturale Globale RPG
- Percorsi riabilitativi personalizzati con valutazione degli obiettivi raggiunti
- Pompages
- Palestra di ginnastica dolce con metodo Pilates
- Rieducazione Strumentale con attrezzature sofisticate (Isocinetica Easytech e Pedana Stabilometrica)
- Valutazioni del percorso riabilitativo
- Massoterapia connettivale e linfodrenaggio
- Massoterapia distrettuale rif essogena
- Massokinesiterapia
- Mobilizzazione articolare
- Mobilizzazione della colonna vertebrale con tecniche chiropratiche
- Taping (Bendaggio elastico adesivo)
- Tecarterapia manuale e automatica
- Magnetoterapia con solenoide

- Laserterapia LUMIX (laser continuo pulsato e superpulsato)
- Ionoforesi
- Elettroterapie antalgiche (Diadinamica – Interferenziale - Tens)
- Elettrostimolazione
- Ultrasuoni a campo mobile
- Onde d'urto (Litotrissia extracorporea ESWT)
- Trattamenti Logopedici
- Trattamenti Psicologici

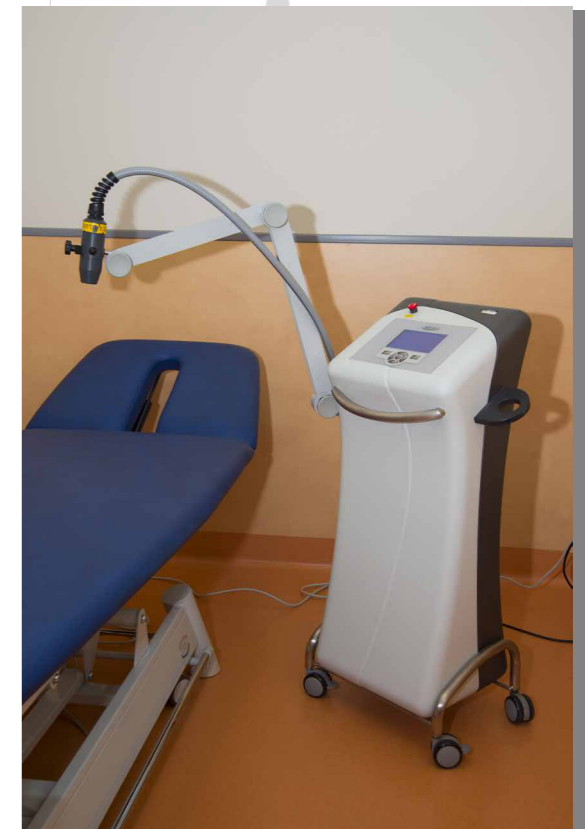
POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO – Direzione Sanitaria Dott. Maurizio VROLA

Prestazioni erogate in regime di CONVENZIONE con il SSN:

- Visita Ortopedica
- Iniezioni di sostanze terapeutiche nell'articolazione (Infiltrazioni)
- Visita Dermatologica
- Visita Cardiologica ed Elettrocardiogramma
- Visita Neurologica

Prestazioni erogate in regime PRIVATO:

- Visita Ortopedica e Infiltrazioni
- Visita Dermatologica e Controllo Nei
- Visita Cardiologica ed Elettrocardiogramma
- Visita Dietologica con stesura dieta personalizzata
- Visita Neurologica
- Visita Endocrinologica



Staff

Le prestazioni sopra elencate vengono effettuate da un'equipe altamente qualificata composta da medici specialisti, infermieri professionali, fisiatra, fisioterapisti, terapisti della riabilitazione, massofisioterapisti, chiropratici, logopedisti e psicologi secondo le direttive e la supervisione del Direttore Tecnico e del Direttore Sanitario. Durante l'erogazione del ciclo di trattamento i medici fisiatra rimangono sempre a disposizione del paziente e in contatto diretto con l'equipe di riabilitazione per eventuali chiarimenti clinici o interventi correttivi alla prescrizione in caso di insorgenza di complicanze.

Orari di apertura al pubblico

Per effettuare le prenotazioni i pazienti possono accedere alla struttura tutti i giorni dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,30 alle ore 18,30 con orario continuato, gli sportelli dedicati alle prenotazioni sono quattro. Per effettuare le terapie la struttura è aperta dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8,00 alle ore 19,00 con orario continuato.

Per Informazioni rivolgersi agli Sportello Ritiro Schede.

Il Centro garantisce all'utenza la possibilità di poter formulare osservazioni, segnalazioni o reclami, grazie all'utilizzo dell'apposito modulo fornito alla reception. L'URP, Ufficio Relazioni col Pubblico è situato al piano terra, ed è aperto tutti i giorni dalle 10.00 alle 12.00.

Prenotazioni

La prenotazione delle prestazioni può essere effettuata nelle seguenti modalità:
diretta presso il Centro concordando il giorno in cui eseguire le prestazioni di fisiokinesiterapia o le visite fisiatriche;
telefonica ai numeri 011 7795933 e 011 7734738 (modalità prevista solo per la prenotazione delle visite specialistiche)
via posta elettronica o tramite il sito web; in questi casi, PKT provvede a ricontattare gli utenti per effettuare la prenotazione.

Indirizzo mail: pkt@pkt-skt.it

Sito web: www.pkt.com

Il personale addetto alle prenotazioni è preparato a tale scopo e assume le proprie responsabilità nei confronti dei pazienti, rendendosi identificabile attraverso il cartellino di riconoscimento e comunicando le proprie generalità in caso di prenotazione telefonica.

Elimina code

Per migliorare la qualità dei servizi erogati, il PKT ha installato nella propria sede un programma informatico che prevede un Sistema Smista Code per gestire l'accesso e l'attesa del Paziente in accettazione, garantendo

un flusso più celere e una maggiore tutela della privacy;
indicazione della sala d'aspetto dove accomodarsi.

Privacy

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 (D.Lgs. 196/2003 - GDPR 679/16);
a tale proposito si ricorda che il

ritiro dei referti 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 diritto ad essere adeguatamente informato sulle indagini sanitarie che lo coinvolgono e farne

partecipi solo le persone espressamente indicate.

Il personale del Centro è obbligato al segreto professionale e al rispetto della privacy: i dati personali dell'utente saranno trattati nel rispetto delle norme di legge previste.

Sale d'attesa

Sale d'attesa adeguate sono previste ad ogni piano della struttura nei pressi delle diverse aree funzionali, sono inoltre disponibili distributori automatici di bevande calde e fredde.



Accesso alle prestazioni convenzionate con il SSN

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

- impegnativa del medico di base compilata correttamente in tutte le sue parti (terapia da effettuare – numero sedute – regione corporea interessata – diagnosi);
- tessera sanitaria;
- Progetto Riabilitativo Individuale redatto dal Medico Fisiatra;
- dovrà effettuare il pagamento del Ticket, se dovuto.

Accesso alle prestazioni erogate in forma PRIVATA

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

- Prescrizione medica 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 Accredimento 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.

Convenzioni

Il PKT ha stipulato convenzioni DIRETTE che in forma INDIRETTE con i seguenti Fondi Sanitari, compagnie Assicuratrici e Associazioni di categoria:

A.D.A.E.M. – Ass. Dipend. Iren Spa – Fisadaem (Fondo Int. Sanitario Adaem) - Fitel

A.N.P.S – Ass. Naz. Polizia Stato - Sezione Provinciale di Torino

ALENIA AER. AERMACCHI (solo tesserati Alenia no aggregati)

A.S.D. BORGONUOVO – Associazione Sportiva Dilettantistica

A.V.A. - Assoc. Vipacco - Aeronautica

ANLA - Associazione Nazionale Seniores d'Azienda

AVIS – Associazione Volontari Italiani Sangue

BANCA INTESA SANPAOLO - FALCRI (Federazione Autonoma Lavoratori del Credito e del Risparmio Italiani)

BANCA MONTE DEI PASCHI SIENA (Dipendenti)

CARREFOUR (Dipendenti Tesserati e aggregati)

CENTRO SPORTIVO ROBILANT

CIRCOLO SOTTUFFICIALI ESERCITO TORINO

CLUB DES MILES S.r.l.

COMANDO PROVINCIALE DEI VIGILI DEL FUOCO DI TORINO

COMANDO REGIONE MILITARE NORD

Cral LAVAZZA



CSEN - Centro Sportivo Educativo Nazionale
CSEN Torino - Centro Sportivo Educativo Provinciale
DLF - Associazione DopoLavoro Ferroviario Torino
EMVAP - Ente Mutualità Volontaria Piemonte
FAIT - Fondo Assistenza Integrativa Torino
FISDAF – Fondo Int. San. Dirigenti Fiat
Gruppo Anziani GTT – ATM
MOTOCLUB BARBANIA
QUESTURA DI TORINO
SINT – Tesserati Circuito SELECARD
POLITECNICO TORINO - Polincontri Torino
RONCHIVERDI Spa
UNISALUTE
UNITRE - Associazione Nazionale Delle Università Della Terza Età

La forma diretta prevede che l'ente convenzionato si assuma la diretta responsabilità del pagamento, completo o parziale, delle prestazioni erogate a favore del proprio assistito.

La forma indiretta prevede che il paziente, usufruendo comunque di tariffe a lui riservate, paghi il costo delle prestazioni effettuate e successivamente richieda il rimborso alla propria assicurazione, cassa mutua o fondo. Se previsto dalla convenzione lo sconto sarà valido anche per i familiari e per i conviventi (che si presenteranno con una dichiarazione).

Esecuzione delle prestazioni

VISITE SPECIALISTICHE (anche 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.

PRESTAZIONI RIABILITATIVE: il primo giorno il paziente dovrà presentarsi allo sportello ritiro schede possibilmente 10/15 minuti prima dell'inizio delle terapie e dovrà ricordarsi di portare la documentazione medica, la ricevuta di pagamento del ticket, l'eventuale farmaco richiesto (ionoforesi e infiltrazioni) e il promemoria rilasciato dalla segreteria al momento della prenotazione.

Per accedere alla palestra portare un asciugamano, tuta e scarpe da ginnastica o calzini, per effettuare le terapie riabilitative indossare abbigliamento comodo.

IN CASO DI RINUNCIA ALLA PRENOTAZIONE telefonare, entro i 2 giorni lavorativi precedenti alla data della seduta, al numero 011.779.59.33. 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.

Dove siamo

Il Poliambulatorio Kinesiterapico Tesoriera ha la sua sede legale ed operativa in Torino, Corso Francia 333/5/c in zona Aeronautica.

La zona è servita dalle seguenti linee di trasporti pubblici con i veicoli accessibili a clienti disabili:

AUTOBUS Linea 33 – Fermata n° 859 ERITREA (Direzione Vittorio Emanuele Capolinea) Via Asiago, 41

AUTOBUS Linea 33 - Fermata n° 858 ERITREA (Direzione Stazione Cap.) Via Vandalino angolo Via Eritrea

AUTOBUS Linea 36 – Fermata n° 965 MARCHE (Direz. Massaua Cap) – Corso Francia, 339 A angolo V. Chanoix

AUTOBUS Linea 36 – Fermata n° 964 MARCHE (Direz. Francia Cap) – Corso Francia/ Corso Marche

METROPOLITANA - fermata MARCHE

Nel corso dell'anno alcuni dati riportati sulla presente CARTA DEI SERVIZI (orari, prestazioni, nominativi etc.) possono subire variazioni. Il personale di Accettazione è a disposizione per fornire informazioni aggiuntive.

