

***Centro e Presidio di riabilitazione funzionale di disabili psichici, fisici e sensoriali a prevalenza parte ambulatoriale e medicina fisica e riabilitativa.***



### **Informazioni all'utenza**

*Gentile utente,*

*La salutiamo cordialmente e Le diamo il benvenuto nel nostro Centro.*

*Ci auguriamo che il Suo processo riabilitativo avvenga nel migliore dei modi e la Sua permanenza al Centro possa essere serena e tranquilla; da parte nostra Le assicuriamo massimo impegno e disponibilità.*

*Le Nostre Cure sono al Vostro servizio*

***La Direzione***

## Sommario

<b>PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
<b>PRESA IN CARICO .....</b>	<b>3</b>
<b>MODALITÀ DI PRENOTAZIONE .....</b>	<b>3</b>
<b>MODALITÀ DI PAGAMENTO .....</b>	<b>4</b>
<b>VARIAZIONI SU PRENOTAZIONI DI VISITE E/O PRESTAZIONI FISIO-RIABILITATIVE .....</b>	<b>4</b>
<b>ORARI DI APERTURA DEL CENTRO .....</b>	<b>4</b>
<b>VOLONTARIATO E ASSISTENZA PRIVATA.....</b>	<b>5</b>
<b>DIRETTIVE GENERALI DEL CENTRO .....</b>	<b>5</b>

### Premessa

Il presente Regolamento viene condiviso con lo scopo di rendere facilmente comprensibili le modalità di accoglienza e di portare a conoscenza il funzionamento del Centro;

La preghiamo di leggerlo con attenzione: sicuramente troverà informazioni utili e importanti per vivere serenamente il suo processo riabilitativo. L'ingresso nella Centro presuppone l'integrale accettazione del presente Regolamento e l'impegno ad osservarlo da parte del paziente e dei suoi familiari/accompagnatori.

### Presa in carico

#### Visite -Prestazioni in regime convenzionato

Per la Presa in carico assistenziale della persona con:

- ✓ Disabilità ad alta complessità assistenziale (ex articolo 26 legge 833 del 1997 e successiva DGR n.253/2000) è necessaria la richiesta di Visita del Medico di Medicina Generale o del Medico Pediatra di libera scelta.
- ✓ Disabilità Semplice: Prestazioni di Medicina Fisica e Riabilitazione è necessaria la richiesta di visita fisiatrica del Medico di Medicina Generale o del Medico Pediatra di libera scelta su impegnativa del SSR.

**Si precisa che NON è consentita la scelta del medico/ terapista**

#### Visite -Prestazioni in regime Privato

I Clienti che desiderano accedere al Centro attraverso il pagamento diretto delle *prestazioni fisio-riabilitative* non necessitano della richiesta di visita fisiatrica da parte del medico prescrittore ma devono produrre richiesta su carta intestata dallo stesso contenente le seguenti indicazioni: nome cognome, età dell'assistito; diagnosi; tipo della prestazione richiesta, timbro e firma del medico, data della prescrizione.

I Clienti che desiderano effettuare una *visita specialistica* in libera professione possono richiederla direttamente presso lo sportello prenotazione del Centro negli orari indicati, oppure avvalersi della prenotazione telefonica.

### Modalità di Prenotazione

La prenotazione della visita può avvenire:

- ✓ direttamente allo sportello di accettazione clienti presso la struttura;
- ✓ telefonando al Call Center del centro

Per le Visite e prestazioni in regime convenzionato i tempi di erogazione della prestazione sono relativi al codice di priorità indicato dal Medico Curante.

#### Prestazioni in regime convenzionato

##### Sportello

Dal lunedì al venerdì 8.30 alle 18.30

##### Call Center

Dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00

#### Prestazioni in regime privato

##### Sportello

Dal lunedì al venerdì  
Dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 15.00-18.15  
Sabato dalle 9.00 alle 12.00

##### Call Center

Dal lunedì al venerdì  
Dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00

### Modalità di Pagamento

- ✓ Il pagamento delle prestazioni in regime convenzionato deve avvenire prima dell'esecuzione delle stesse. In caso di impossibilità ad usufruire della prestazione, il paziente deve comunicarlo con congruo anticipo. La vigente normativa (dgr. 600 del 13.03.2007) prevede, infatti, in caso di mancata disdetta, il pagamento del ticket anche se esente.

La quota di partecipazione alla spesa sanitaria (ticket) in base alle norme vigenti, deve essere versata al momento della prenotazione/accettazione della prestazione presso gli sportelli.

- ✓ Il pagamento delle prestazioni sanitarie in regime privato deve essere effettuato interamente alla prima seduta per l'intero ciclo

### Variazioni su Prenotazioni di visite e/o prestazioni fisio-riabilitative

La mancata disdetta comporta l'addebito del ticket riguardante la prestazione non usufruita, anche se esente.

Le disdette per le prestazioni di fisiochinesiterapie devono essere effettuate inviando fax o e-mail entro le 24 ore precedenti alla prestazione prenotata.

E' ammesso il recupero della prestazione non effettuata nel solo caso di malattia certificata o altra motivazione sanitaria, purché comunicata via e-mail (segreteria.arep@codess.biz) o tramite fax (0422 444194) entro le ore 13:00 del giorno lavorativo precedente alla prestazione prenotata. Il certificato medico deve pervenire entro 48 ore dall'inizio dell'assenza e comunque non oltre l'ultimo giorno di ogni singolo mese. Il recupero consentito per tali motivazioni verrà effettuato secondo modalità e disponibilità del centro; nel caso in cui il paziente non accetti la proposta, il recupero viene annullato. In tutti gli altri casi la prestazione non è recuperabile.

Le prestazioni, in regime convenzionato, che sono effettuate con l'uso di apparecchiature elettromedicali, per la peculiarità del settore, non sono mai recuperabili

Il centro ha la facoltà di spostare gli appuntamenti, qualora ciò sia richiesto dalle esigenze da esigenze organizzative o dettato da mutate condizioni psico-fisiche del paziente. In ogni caso si provvederà a concordare ed informare preventivamente lo stesso dello spostamento.

### Orari di apertura del Centro

<i>Lunedì</i>	Dalle 7.45 alle 19.30
<i>Martedì</i>	Dalle 7.45 alle 19.30
<i>Mercoledì</i>	Dalle 7.45 alle 19.30
<i>Giovedì</i>	Dalle 7.45 alle 19.30
<i>Venerdì</i>	Dalle 7.45 alle 19.30
<i>Sabato</i>	Dalle 8.30 alle 13.00
<i>Domenica</i>	Chiuso

### **Volontariato e Assistenza Privata**

Il Centro ammette l'ingresso di famigliari/ assistenti privati chiamati a assistere i pazienti.

L'opera degli assistenti privati o il supporto dei familiari, che non sostituisce in alcun modo il personale del centro, deve improntarsi alle esigenze di correttezza di comportamento e rispetto delle regole

Salvo diversa indicazione della Direzione Sanitaria.

Non è consentito l'accesso ai luoghi di terapia, se non espressamente autorizzato dal Direttore Sanitario.

### **Direttive generali del Centro**

✓ **Vi chiediamo cortesemente di:**

- Attendere in sala di attesa l'arrivo del terapeuta;
- Accedere alla piscina solo in presenza dell'operatore;
- Non sostare nei corridoi per non essere di intralcio alle attività
- Parlare a bassa voce;
- Accedere alla struttura solamente negli orari consentiti;
- Per qualsiasi transazione e/o comunicazione da effettuare allo sportello, munirsi di numero all'erogatore automatico;
- Avvicinarsi allo sportello solo quando viene chiamato il proprio numero.

**Al Paziente e/o al suo accompagnatore è fatto divieto di:**

- Usare apparecchiature elettromedicali in autonomia;
  - Usare apparecchi rumorosi che possano arrecare disturbo agli altri ospiti;
  - Gettare oggetti, rifiuti o altro dalle finestre;
  - Vuotare nel wc, o lavabo qualsiasi oggetto o materia che possa otturare o nuocere al buono stato delle condutture;
  - Fumare all'interno della Centro, come previsto dalla legge 484/75;
  - Asportare dai locali comuni ogni cosa che costituisce il corredo delle sale e dei locali stessi;
  - Accedere nei locali di servizio se non accompagnati dal personale della Struttura;
  - Sostare nei due spazi laterali all'entrata del tunnel di accesso oltre il tempo necessario alla manovra di carico/scarico dei pazienti disabili.
- ✓ La Direzione non assume responsabilità alcuna per oggetti personali e preziosi lasciati negli spogliatoi, e declina ogni responsabilità per danni che possono derivare, senza sua colpa, agli ospiti o alle loro cose.
- ✓ I ricorda che il parcheggio non è custodito. Si invita pertanto a non lasciare nell'auto documenti e/o oggetti di valore. La Direzione non risponderà di eventuali furti o danni alle autovetture.
- ✓ L'uso dell'ascensore richiede particolare attenzione e rispetto delle norme vigenti. In particolare:
- non si deve entrare in cabina in numero superiore a quello permesso dalla portata;
  - è vietato l'uso dell'ascensore a persone che non siano in grado di eseguire le manovre necessarie;

Il Direttore del Servizio  
Marco Ranzato

Il Direttore Sanitario  
Dr. Massimo Zamuner