



Versione Italiana

0. PREMESSA

La presente **Carta dei Servizi** è il documento istituzionale che disciplina l'erogazione delle prestazioni, redatto in conformità al **Decreto del Commissario ad Acta (DCA) n. U00311 del 06/10/2014** della Regione Lazio. Lo strumento garantisce trasparenza, informazione e tutela del cittadino nell'accesso alle prestazioni del Servizio Sanitario Regionale (SSR).

1. PRESENTAZIONE E DATI SOCIETARI

La **Società Italiana Servizi Sanitari a r.l. (in breve SISS)**, nota sul territorio come **Centro Medico Paciucci**, opera da oltre 45 anni a Rieti offrendo prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione d'eccellenza.

Dati Identificativi e Contatti

Ragione Sociale: Società Italiana Servizi Sanitari a r.l. (SISS)

Sede Legale e Operativa: Via Moisè di Gaio, 5 - 02100 RIETI (RI)

Codice Fiscale: 00557380573

Partita IVA: 00922840574

Telefono: 0746.201120

PEO: segreteria@fisioterapiapaciuccirieti.it

PEC: siss-arl@pec.it

Sito Web: www.fisioterapiapaciuccirieti.it

Orari di apertura: dal Lunedì al Venerdì dalle 8:00 alle 19:30

2. ORGANIGRAMMA E GOVERNANCE SOCIETARIA

L'assetto delle responsabilità e delle funzioni aziendali della SISS è così definito:

Legale Rappresentante: Dott.ssa Eleonora PACIUCCI

Direttore Sanitario: Dott. Francesco TRABATTONI

Risk Manager: Dott. Pasquale APPIERTO

Data Protection Officer (DPO): Dott. Giuliano PALOTTO

RSPP: Dott.ssa Claudia APPIERTO

Certificazione di Qualità: Certificata **ISO 9001:2025** dall'organismo internazionale **Quality Austria** (Certificato n. 21807/0) per le attività prestate nel centro.

3. PRINCIPI FONDANTI E CODICE ETICO

La SISS ispira ogni attività professionale e relazionale ai seguenti valori del proprio Codice Etico:

Centralità del Paziente: Personalizzazione dei percorsi terapeutici nel rispetto della dignità individuale. Ogni trattamento riflette i bisogni specifici della persona.

Integrità e Trasparenza: Rifiuto assoluto di pratiche illecite o conflitti di interesse. Garantiamo piena chiarezza nella rendicontazione amministrativa.

Umanizzazione delle Cure: Ascolto attivo e accoglienza per superare la spersonalizzazione dell'intervento clinico. L'empatia è parte integrante della terapia.

Imparzialità ed Equità: Erogazione dei servizi priva di discriminazioni sociali, economiche, religiose, politiche o di genere. Pari diritti per ogni cittadino.

4. QUADRO NORMATIVO COGENTE

Normativa dell'Unione Europea

Regolamento UE 2016/679 (GDPR): Trattamento e protezione dei dati personali e sanitari.

Direttiva 2011/24/UE: Diritti dei pazienti relativi all'assistenza sanitaria transfrontaliera.

Normativa Nazionale

Legge 24 del 08/03/2017 (Legge Gelli-Bianco): Sicurezza delle cure, responsabilità professionale e obblighi di trasparenza assicurativa.

D.Lgs. 502/1992 e s.m.i.: Disciplina in materia di autorizzazione e accreditamento istituzionale.

Legge 219/2017: Consenso informato e Disposizioni Anticipate di Trattamento (DAT).

D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.: Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Normativa Regionale (Regione Lazio)

DCA n. U00311 del 06/10/2014: Standard qualitativi e requisiti obbligatori per le Carte dei Servizi.

DCA n. U00090/2013 e s.m.i.: Regolamentazione dei requisiti minimi autorizzativi e di accreditamento.

5. REGIME DI ATTIVITÀ E SQUADRA MEDICA

La SISS opera erogando prestazioni distinte in base ai regimi autorizzativi e di accreditamento.

A. Attività Specialistica in Regime Privato / Solvente (Solo Visite)

La struttura è autorizzata all'esercizio delle attività clinico-ambulatoriali per le seguenti specialità:

Ortopedia: Dott. Francesco TRABATTONI – Ordine dei Medici di Rieti n. 1025.

Chirurgia Vascolare: Dott. Domenico MARERI – Ordine dei Medici di Rieti n. 742.

Neurologia: Dott. Claudio CASTAGNOLI – Ordine dei Medici di Roma n. 49311.

Anestesia e Rianimazione: Dott. Stefano SANTOPRETE – Ordine dei Medici di Roma n. 49438.

B. Attività in Regime di Accreditamento Istituzionale con il SSR

Il centro è stabilmente accreditato per la branca di **Medicina Fisica e Riabilitativa**. Le prestazioni includono:

Fisioterapia e Riabilitazione Manuale

Rieducazione motoria

Riabilitazione ortopedica, neurologica e sportiva

Massoterapia e Ginnastica posturale

Linfodrenaggio e Kinesio taping

Terapie Fisiche e Strumentali

Tecarterapia e Laserterapia

TENS, Hilterapia ed Elettrostimolazione

Cryo T-Shock, Ionoforesi e Diadinamica

Ultrasuoni, Magnetoterapia, Onde d'urto e Pressoterapia

6. TARIFFARIO, TICKET ED ESENZIONI

Regime di Accredimento (SSR)

Le prestazioni convenzionate seguono le tariffe del Catalogo Unico Regionale del Lazio.

Ticket: Quota di compartecipazione alla spesa calcolata sulla base della ricetta dematerializzata.

Esenzioni: Applicate elettronicamente per reddito (**E01, E02, E03, E04**), patologie croniche o rare, e stati di invalidità certificati.

Regime Privato

Le tariffe delle visite e delle prestazioni private sono espone in Accettazione. I pagamenti avvengono tramite modalità tracciabili per consentire la detrazione fiscale.

7. TRASMISSIONE DATI AL SISTEMA TESSERA SANITARIA (TS)

In ottemperanza al D.M. 31/07/2015, il centro è obbligato a inviare telematicamente al Sistema TS i dati delle spese sanitarie sostenute dai pazienti per la predisposizione della dichiarazione dei redditi precompilata (Modello 730).

Diritti del Paziente e Facoltà di Opposizione (Opt-Out)

Diritto di Rifiuto: Il paziente ha il diritto di opporsi al caricamento a sistema dei dati relativi alle prestazioni a pagamento.

Modalità di Opposizione: L'opposizione deve essere manifestata verbalmente o per iscritto all'operatore dell'Accettazione **prima dell'emissione del documento fiscale**.

Effetti: A seguito del rifiuto, sulla fattura verrà annotata l'opposizione del paziente e i dati finanziari e clinici del pagamento non verranno trasmessi al Sistema TS.

8. DOVERI DEL CENTRO, DEI DIPENDENTI E DELL'UTENZA

Doveri del Centro SISS

Garantire lo stato di perfetta igiene, sanificazione e sicurezza strutturale dei locali e dei box.

Assicurare la continuità assistenziale dei percorsi riabilitativi avviati.

Rilasciare copia della documentazione clinica entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta.

Doveri dei Dipendenti e Collaboratori

Esporre costantemente in modo visibile il tesserino identificativo aziendale con nome e qualifica.

Mantenere un comportamento cortese, professionale e orientato all'ascolto.

Rispettare rigorosamente il segreto professionale e la privacy dell'utente.

Doveri dell'Utenza (Paziente, Caregiver e Familiari)

Orari: Rispettare l'orario delle terapie. Le disdette richiedono un preavviso minimo di 24 ore.

Rispetto: Mantenere un comportamento civile verso gli operatori, gli arredi e gli altri pazienti.

Privacy: Divieto assoluto di effettuare registrazioni audio, video o scatti fotografici nel centro.

9. DIRITTI DEI PAZIENTI

Ogni utente che accede alla SISS è titolare di precisi diritti assistenziali e umani che il centro si impegna a tutelare:

1. **Diritto alla Qualità e Appropriatezza:** Ricevere prestazioni sanitarie e riabilitative conformi alle migliori evidenze scientifiche e linee guida vigenti.
2. **Diritto alla Sicurezza:** Svolgere i percorsi terapeutici in ambienti privi di rischi strutturali e con dispositivi regolarmente monitorati.
3. **Diritto al Riconoscimento:** Essere individuato con il proprio nome e cognome e identificare chiaramente gli operatori attraverso il badge esposto sulla divisa.
4. **Diritto all'Informazione e Consenso:** Ricevere spiegazioni chiare sul proprio Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) e poter esprimere o revocare liberamente il Consenso Informato.
5. **Diritto alla Riservatezza (Privacy):** Vedere tutelati i propri dati clinici e personali da accessi non autorizzati e svolgere le terapie in box protetti.
6. **Diritto alla Continuità delle Cure:** Avere la certezza del completamento dei cicli terapeutici programmati senza interruzioni ingiustificate.
7. **Diritto di Espressione e Segnalazione:** Poter proporre suggerimenti, elogi o formali reclami in caso di disservizi o violazioni dei diritti.

10. PARAMETRI DI QUALITÀ REGIONALI (DCA U00311/2014)

Classi di Priorità del Piano Regionale di Governo dei Tempi di Attesa (PRGTA)

La struttura garantisce l'erogazione delle prestazioni SSR rispettando i tempi massimi previsti dalle classi di priorità indicate sulla ricetta medica:

Classe U (Urgente): Prestazione da garantire entro **72 ore**.

Classe B (Breve): Prestazione da erogare entro **10 giorni**.

Classe D (Differibile): Esecuzione entro **30 giorni** per le visite / **60 giorni** per le prestazioni diagnostico-terapeutiche.

Classe P (Programmata): Prestazioni da eseguirsi entro un termine massimo di **120 giorni**.

Comfort e Logistica

Rimozione totale delle barriere architettoniche e disponibilità di servizi igienici a norma.

Box singoli chiusi per tutelare il pudore e la riservatezza visiva e acustica del paziente.

Sala d'attesa climatizzata dotata di sedute ergonomiche. Ampio parcheggio riservato adiacente all'ingresso.

11. PROCEDURA INTERNA DI INCIDENT REPORTING E RISK MANAGEMENT

Il Risk Manager (Dott. Pasquale APPIERTO) coordina le attività volte a identificare, valutare e mitigare il rischio clinico all'interno della struttura, applicando la Legge Gelli-Bianco:

1. **Rilevazione:** Qualsiasi operatore che rilevi un evento avverso, un incidente o un "quasi-evento" (*near miss*) è tenuto a compilare l'apposita scheda di segnalazione interna.
2. **Trasmissione:** La scheda viene inoltrata al Risk Manager entro 24 ore dall'evento in forma protetta.
3. **Analisi:** Il Risk Manager effettua una *Root Cause Analysis* (RCA) per individuare le falle sistemiche o procedurali che hanno originato l'evento.
4. **Azioni Correttive:** Vengono implementate nuove barriere di sicurezza, aggiornati i protocolli clinici e avviate sessioni di formazione del personale per prevenire la reiterazione dell'incidente.

12. ASSICURAZIONE RC, SINISTRI E COMITATO VALUTAZIONE

In ottemperanza all'Art. 10 della Legge 24/2017, la SISS è coperta da polizza assicurativa per la Responsabilità Civile verso Terzi (RCT) e Prestatori d'Opera (RCO).

Apertura di un Sinistro

Il danneggiato (o avente diritto) deve trasmettere formale contestazione scritta tramite PEC (siss-arl@pec.it) o raccomandata A/R alla sede legale del centro.

La comunicazione deve contenere i dati anagrafici, la descrizione dettagliata del fatto, il nesso causale ipotizzato e la documentazione medica a supporto.

Comitato di Valutazione Sinistri (CVS)

Composizione: Direttore Sanitario (Dott. Francesco TRABATTONI), Risk Manager (Dott. Pasquale APPIERTO), il consulente legale aziendale e un medico legale esterno designato.

Funzioni: Il CVS si riunisce entro 15 giorni dal ricevimento della notifica per analizzare la documentazione clinica. Esprime un parere tecnico entro i successivi 15 giorni per l'eventuale liquidazione del danno da parte della compagnia assicuratrice o per formulare una proposta transattiva stragiudiziale.

13. RETE TERRITORIALE E ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

Per favorire l'inclusione sociale e supportare i caregiver nella gestione logistica dei pazienti, la SISS collabora attivamente con le seguenti realtà del territorio di Rieti:

- ✓ **Cittadinanzattiva Rieti – Tribunale per i Diritti del Malato:** Per lo svolgimento di audit civici interni e la tutela dei diritti del cittadino all'interno del SSR.
- ✓ **Misericordia di Rieti / Croce Rossa Italiana (Comitato di Rieti):** Per l'organizzazione del trasporto sanitario protetto tramite automezzi omologati con pedana mobile per pazienti non deambulanti.

- ✓ **ALCLI "Giorgio e Silvia" ODV:** Per supportare l'inserimento assistito di pazienti fragili o affetti da patologie complesse all'interno dei percorsi di riabilitazione neuromotoria e linfodrenaggio.

14. MODALITÀ DI RECLAMO UFFICIALE (EX DCA U00311)

L'utente ha il diritto di presentare formale segnalazione o reclamo qualora riscontri un disservizio o una violazione dei parametri qualitativi garantiti.

Procedura di Presentazione

Cartacea: Compilando il modulo disponibile in Accettazione e inserendolo nell'apposita cassetta chiusa in sala d'attesa.

Digitale: Inviando una mail a segreteria@fisioterapiapaciuccirieti.it o tramite PEC a siss-arl@pec.it, specificando nell'oggetto "Reclamo Ufficiale ex DCA U00311".

Verbale: Esposto direttamente al Direttore Sanitario, che provvederà a redigere e firmare un verbale congiunto insieme all'utente.

Tempi di Risposta

La Direzione Sanitaria avvia l'istruttoria entro 5 giorni. L'azienda si impegna a fornire una risposta scritta e motivata all'utente **entro il termine perentorio di 30 giorni** dalla ricezione del reclamo.

15. ACCESSO ALLA CARTELLA RIABILITATIVA E MODALITÀ DI DELEGA

Il paziente ha il diritto di ottenere copia conforme della propria documentazione clinica e del diario riabilitativo individuale.

Modalità di Richiesta e Rilascio

L'istanza va presentata per iscritto in segreteria o tramite PEC, allegando copia del documento d'identità.

Il rilascio avviene **entro il termine massimo di 7 giorni lavorativi** dalla data della richiesta.

Modalità di Delega al Ritiro

Se il titolare è impossibilitato a provvedere al ritiro di persona, può delegare un terzo (caregiver o familiare) compilando la sezione "Delega" sul modulo di richiesta. Il delegato dovrà presentarsi allo sportello munito di:

1. Atto di delega firmato in originale dal paziente delegante.
2. Copia del documento d'identità del delegante.
3. Proprio documento d'identità in corso di validità per il riconoscimento formale.

16. ESTRATTO DELL'INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI (ARTT. 13-14 REG. UE 2016/679)

Titolare del Trattamento: Società Italiana Servizi Sanitari a r.l. (SISS), Via Moisè di Gaio, 5 - 02100 Rieti (RI), e-mail: segreteria@fisioterapiapaciuccirieti.it.

Contatto del DPO: Dott. Giuliano PALOTTO – email certificata: siss-arl@pec.it.

Finalità e Base Giuridica: I dati anagrafici, fiscali e sanitari sono trattati esclusivamente per finalità di diagnosi, cura, riabilitazione, fatturazione e adempimento degli obblighi legali legati all'accreditamento SSR. La base giuridica è l'erogazione di un contratto di prestazione sanitaria (Artt. 6 e 9 GDPR).

Conservazione: I dati fiscali sono conservati per 10 anni. La documentazione clinica e riabilitativa viene conservata illimitatamente nel tempo secondo la normativa sanitaria nazionale.

Diritti dell'Interessato: Il paziente può esercitare in ogni momento il diritto di accesso, rettifica, limitazione del trattamento e portabilità dei dati inviando una richiesta scritta al DPO. Ha inoltre il diritto di proporre reclamo al Garante per la Protezione dei Dati Personali.

17. VALIDITÀ E AGGIORNAMENTO DELLA CARTA

Il presente documento ha validità dalla data della sua emissione e fino a sua modifica, venendo tempestivamente aggiornato in caso di modifiche sostanziali nell'assetto organizzativo, nell'organigramma o nelle linee guida emanate dalla Regione Lazio.

*Approvato da: Il Direttore Sanitario (Dott. Francesco TRABATTONI)
e il Legale Rappresentante (Dott.ssa Eleonora PACIUCCI)*

ACCESSO RAPIDO AI SERVIZI DIGITALI (QR CODE)

Scansionando il codice sottostante tramite la fotocamera del proprio smartphone, è possibile accedere direttamente al portale istituzionale della struttura per consultare gli aggiornamenti della Carta dei Servizi e procedere alle richieste di prenotazione:

