

Rev.01 del 02/10/2025

## INDICE

1. **PREMESSA**
2. **LA NOSTRA STORIA**
3. **COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**
4. **SERVIZI EROGATI**
5. **MODALITÀ DI ACCESSO ED EROGAZIONE DEI SERVIZI**
6. **TUTELA DELLA SICUREZZA E SALUTE DEI PAZIENTI E DEI LAVORATORI, PRIVACY E TUTELA DELL'AMBIENTE**
7. **IL SISTEMA DI QUALITÀ**



## PREMESSA

Gentile Ospite, qui di seguito il nostro Direttore Tecnico, Dott. Francesco Mantia specialista in medicina fisica e riabilitativa, presenta la nostra "Carta dei Servizi", strumento che ci consente di condividere

- la specificità e la qualità dei servizi da noi offerti, studiati e finalizzati alla tutela dei diritti dei cittadini nell'ambito del servizio erogato;
- le modalità di accesso e di erogazione dei nostri servizi.

L'Ircsm s.r.l. vuole inoltre creare un rapporto di dialogo e collaborazione sempre più stretto con l'Ospite, con l'intento di migliorare la qualità del servizio offerto rendendolo non solo più efficiente e tempestivo, ma soprattutto più capace di rispondere alle diverse esigenze di quanti ne usufruiscono. Il nostro obiettivo, infatti, è quello di offrire una qualificata accoglienza e assistenza, contraddistinta dall'umanità di tutti coloro che, a vario titolo, operano nella nostra Struttura.

La presente Carta dei Servizi è dunque destinata ai Pazienti allo scopo di informare in merito ai servizi erogati dalla nostra Struttura con il fine di preservare il concetto di salute non come assenza di malattia ma come di condizione di benessere fisico, mentale e sociale.

## LA NOSTRA STORIA

La nostra storia ha inizio nel 1977 quando il Prof. Sergio Mantia, illustre ortopedico, apre uno dei primi studi di fisiochinesiterapia nella città di Palermo, coinvolgendo i figli Roberto, Fabrizio e Marcello. Negli anni '90 lo studio si trasforma in una vera e propria azienda sanitaria accreditata presso la Regione Sicilia. Nel 2007 i fratelli Mantia decidono di integrare l'attività riabilitativa con la creazione del Dipartimento di Ricerche e Studi attraverso cui poter codificare scientemente anni di lavoro ed esperienza nel settore: da qui numerose pubblicazioni e la redazione di protocolli riabilitativi che hanno come comune denominatore il metodo riabilitativo Mantia.

Il contemporaneo sviluppo delle attività ambulatoriali e la scelta di puntare sull'innovazione hanno portato nel 2013 alla fondazione dell'Istituto di Ricerca e Cura Sergio Mantia, importante supporto e completamento dell'attività riabilitativa. La struttura si espande su una superficie di oltre 200mq ed è situata nello stesso stabile della sede del Centro Medico Mantia. A novembre 2024 l'Istituto di Ricerca e Cura Sergio Mantia s.r.l. viene volturato in una nuova società Ircsm S.r.l.

## COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi Sanitari è un documento che regola il rapporto tra le strutture sanitarie e i cittadini.

L'accesso alla struttura e ai servizi erogati è assicurato a tutti, senza alcuna distinzione di razza, sesso, condizione sociale, religione, convinzioni politiche. L'attenzione è posta all'incremento della qualità dei servizi da realizzare, puntando sulle esclusive esigenze del cittadino, garantendo l'accesso alle cure nei tempi più brevi possibili, in relazione alla gravità delle patologie e conseguenti disabilità.

Le modalità di erogazione dei servizi sono costantemente monitorate al fine di testarne l'efficacia e di trovare eventuali margini di miglioramento in funzione dei continui aggiornamenti medici, diagnostici, tecnologici. La partecipazione dell'utenza nel processo di miglioramento avviene attraverso i sistemi di valutazione del giudizio e di raccolta dei suggerimenti predisposti dall'Istituto di Ricerca e Cura Sergio Mantia srl.

Riassumendo, la carta dei servizi viene redatta secondo i seguenti principi fondamentali:

- ✓ **Imparzialità** nell'erogazione delle prestazioni e uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi;
- ✓ **Piena informazione** dei cittadini utenti sui servizi offerti e sulle modalità di erogazione degli stessi;
- ✓ **Adozione degli standard** in merito alla qualità del servizio offerto ed alle modalità di valutazione dello stesso;
- ✓ **Organizzazione** di modalità strutturate per la tutela dei diritti dei cittadini.

## SERVIZI EROGATI

L'Ircsm s.r.l. è un poliambulatorio che eroga prestazioni nell'ambito della medicina fisica e riabilitativa, della diagnostica ortopedica ed ecografica, dell'osteopatia avvalendosi della collaborazione di operatori sanitari specialisti nel settore (ortopedico, fisiatra, radiologo, osteopata). Inoltre, l'Ircsm, a supporto delle attività svolte, si avvale della consulenza di medici specialisti in angiologia, neurochirurgia e neurofisiopatologia.

Al fine di garantire la miglior qualità di servizio per il paziente, l'Organizzazione prevede l'adozione di procedure interne, formalmente condivise con il personale in merito al management clinico e al management gestionale.

Indice delle prestazioni erogate:

- Visite ortopediche
- Visite fisiatriche
- Diagnostica ecografica
- Servizi nell'ambito della fisioterapia interventistica e medicina rigenerativa
- Valutazione e trattamento osteopatico
- Consulenze nell'ambito della neurologia e neurofisiologia
- Ambulatorio di Ricerca E Cura Della Malattia Del Filum Terminale

- trattamento dell'ernia iatale
- Ambulatorio Per La Prevenzione, Diagnosi E Cura Dell'osteoporosi
- Consulenze nell'ambito della neurochirurgia
- Consulenze nell'ambito dell'urologia
- Prestazioni ambulatoriali di cardiologia
- Prestazioni ambulatoriali di pneumologia
- Prestazioni ambulatoriali di reumatologia

**VISITA ORTOPEDICA** ha lo scopo di eseguire diagnosi, trattamento e cura delle affezioni dell'apparato locomotore. Le cause delle affezioni dell'apparato locomotore sono:

1. di natura traumatica (fratture, distorsioni, lesioni muscolari e tendinee, lussazioni, etc.)
2. di natura degenerativa (osteoporosi, artrosi, etc.)
3. di natura reumatica (artriti, etc)
4. patologie dell'età evolutiva (scoliosi, piede piatto, dismetrie, etc.)

La **VISITA FISIATRICA** ha lo scopo di valutare la disabilità, fare diagnosi, e stabilire il percorso di cura e riabilitazione della disabilità.

La disabilità può essere conseguente a:

- Artrosi;
- Osteoporosi;
- Patologie reumatiche;
- Patologie infiammatorie e/o post-traumatiche;
- Patologie della colonna vertebrale (cervicalgia, lombalgia, sciatalgia, cruralgia, etc)
- Patologie di origine neurologica (cioè riguardanti il sistema nervoso centrale e periferico).

Il medico specialista in fisiatria, in team con il personale tecnico di fisiochinesiterapia, si occupa anche di confermare o modificare il programma riabilitativo in funzione degli obiettivi raggiunti e/o da raggiungere.

**DIAGNOSTICA EGOGRAFICA** si avvale degli ultrasuoni; è un esame dinamico che ci consente in tempo reale di associare la valutazione clinica a quella radiologica. È l'esame principale a supporto della fisiatria interventistica. L'utilizzo di tecnologie all'avanguardia ci consente di applicare la tecnica di ECO-Fusion, o ecografia con tecnica di fusione, che aumenta la sensibilità dell'ecografia 3D consentendo un confronto diretto e una sovrapposizione con le immagini ottenute tramite Tac, risonanza magnetica o Pet.

**FISIATRIA INTERVENTISTICA E MEDICINA RIGENERATIVA** Il lavoro in equipe multidisciplinare fisiatra-radiologo, ha consentito di mettere a punto e sviluppare procedure terapeutiche al confine tra la chirurgia e la riabilitazione. Elenco delle procedure effettuate:

1. Terapia infiltrativa sotto guida ecografica (infiltrazioni intrarticolari, periarticolari, intratendinee, peritendinee, muscolari, sottocutanee, perineurali, paravertebrali)
2. Ossigeno-ozonoterapia sotto guida ecografica
3. ®Epte Therapy (elettrolisi percutanea terapeutica)
4. Litoclasia Percutanea Ecoguidata (Needling)
5. Onde D'urto ecoguidate
6. Mesoterapia
7. Trattamento dei Trigger Point (Dry Needling)
8. Terapia infiltrativa nell'ambito della medicina rigenerativa

**VALUTAZIONE E TRATTAMENTO OSTEOPATICO:** viene posta l'enfasi sull'integrità strutturale e funzionale del corpo e sulla tendenza intrinseca del corpo ad auto-curarsi. Il trattamento osteopatico viene visto come influenza facilitante per incoraggiare questo processo di auto-regolazione.

**NEUROLOGIA E NEUROFISIOLOGIA:** visita neurologica e valutazione funzionale elettrofisiologica del Sistema Nervoso Centrale e Periferico. Grazie all'uso di strumenti in grado di analizzare l'attività elettrica generata dal Sistema Nervoso, possiamo documentare l'integrità o svelare l'eventuale sofferenza di muscoli, nervi, radici, vie nervose lungo il midollo spinale e le strutture encefaliche. Gli esami che vengono eseguiti all'interno dell'ambulatorio sono:

1. Elettroencefalografia (ENG) ed Elettromiografia (EMG)
2. Test di Desmedt (o di stimolazione ripetitiva) che studia la funzionalità della placca neuromuscolare e viene richiesto nel sospetto di miastenia gravis.

**AMBULATORIO DI RICERCA E CURA DELLA MALATTIA DEL FILUM TERMINALE:** Il Dipartimento Studi del Gruppo Mantia è riuscito ad individuare un metodo per diagnosticare la malattia del filum terminale, mettendola in relazione con altre patologie (la sindrome fibromialgica, la sindrome Arnold Chiari, la siringomielia e la scoliosi).

**TRATTAMENTO DELL'ERNIA IATALE:** si basa sull'applicazione di tecniche di osteopatia viscerale inserite all'interno di un protocollo in cui si interviene anche con la fisioterapia (nel dettaglio idrochinesiterapia)

**AMBULATORIO PER LA PREVENZIONE, DIAGNOSI E CURA DELL'OSTEOPOROSI:** un servizio che a 360° supporta il paziente nel percorso di prevenzione e cura dell'osteoporosi. Grazie a:

- L'acquisizione della tecnologia R.E.M.S. che consente di fare diagnosi precoce dell'osteoporosi, monitorare lo stato di salute dell'osso e valutare il rischio di frattura, sfruttando i segnali in radiofrequenza acquisiti durante una semplice scansione ecografica senza ricorrere all'utilizzo di radiazioni ionizzanti.
- L'erogazione della visita fisiatrica associata all'esame diagnostico con tecnologia REMS
- La presenza di percorsi di cura e riabilitazione specifici per la patologia in oggetto.

**NEUROCHIRURGIA:** la visita neurochirurgica utile a valutare la presenza e l'entità di patologie del sistema nervoso centrale e periferico o disturbi a carico della colonna vertebrale, allo scopo di individuare la cura più efficace e l'eventuale ricorso ad un intervento chirurgico.

**CONSULENZE NELL'AMBITO DELL'UROLOGIA:** L'urologia è una branca della medicina che si occupa della diagnosi e cura dell'apparato urinario maschile e femminile. Si avvale di una visita non invasiva né dolorosa, attraverso cui l'urologo valuta le cause e interviene in caso di incontinenza urinaria, infezioni delle vie urinarie come le cistiti ricorrenti, calcolosi (calcoli renali), disturbi legati alle funzioni sessuali, prostatiti (nell'uomo). Uno step fondamentale della visita urologica è la raccolta dei dati anamnestici relativamente allo stile alimentare, allo stile di vita (se viene svolta attività fisica o se viene condotta una vita sedentaria), alla presenza di eventuali vizi come il fumo o l'alcol, alla vita sessuale; viene inoltre valutata la concomitanza di patologie conclamate, se il paziente assume farmaci e se vi è familiarità per patologie urologiche. La consulenza urologica è utile per la presa in carico del paziente da parte del fisioterapista specializzato in riabilitazione del pavimento pelvico: il lavoro in team multidisciplinare consente di associare i disturbi urologici alle disfunzioni del pavimento pelvico, così da poter mettere a punto un programma di trattamento idoneo, personalizzato e sicuro per il paziente.

**PRESTAZIONI AMBULATORIALI DI CARDIOLOGIA:** La visita cardiologica ha lo scopo di diagnosticare le patologie a carico dell'apparato cardiovascolare e quindi di prevenire le possibili, e spesso severe, complicanze ad esse associate. Durante la visita cardiologica lo specialista raccoglie dati anamnestici per valutare la familiarità per patologie cardiovascolari indagando anche su eventuali segni e sintomi riconducibili a disturbi cardiologici, o ad altre disfunzioni, e sullo stile di vita del paziente, al fine di riscontrare l'eventuale presenza di fattori di rischio (abuso di alcol, vizio del fumo, sedentarietà, attività fisica, alimentazione, terapia farmacologica) ed avere un quadro generale della condizione di salute del paziente. Durante la sua consulenza il cardiologo può ricorrere ad esami specialistici di sua competenza e di rapida fruibilità quali: elettrocardiogramma (ECG), holter cardiaco, holter pressorio, ecocardiogramma, ecocolordoppler che forniscono parametri sul ritmo cardiaco, sui valori pressori e sullo stato di salute del muscolo cardiaco e delle valvole annesse. Tuttavia, in fase di accertamento diagnostico lo specialista potrà

richiedere ulteriori indagini strumentali come la coronarografia, la risonanza magnetica cardiaca, la Tac coronarica, la scintigrafia miocardica, etc. La consulenza cardiologica è uno strumento che supporta i percorsi riabilitativi di quei pazienti che presentano la concomitanza di patologie cardiovascolari e ortopediche/fisiatriche, o di quei pazienti che necessitano di riabilitazione cardiologica, consentendo di monitorarne lo stato di salute attraverso la rilevazione dei parametri vitali.

**PRESTAZIONI AMBULATORIALI DI PNEUMOLOGIA:** La visita pneumologica ha lo scopo di valutare lo stato di salute dell'apparato respiratorio, formulare una diagnosi e impostare un percorso terapeutico per le principali patologie che coinvolgono i polmoni e le vie aeree. È indicata per tutti quei pazienti che presentano disturbi respiratori ricorrenti, persistenti o cronici, o che necessitano di un controllo specialistico per condizioni già diagnosticate. Lo pneumologo si occupa inoltre della valutazione, gestione e follow-up dei noduli polmonari, sempre più frequentemente riscontrati in maniera occasionale durante esami radiologici eseguiti per altri motivi. Un'adeguata gestione precoce è fondamentale per distinguere i noduli benigni da quelli potenzialmente maligni.

La visita pneumologica include una valutazione clinica approfondita, supportata da eventuali esami diagnostici come ad esempio spirometria, ecografia toracica. La consulenza pneumologica è uno strumento che supporta i percorsi riabilitativi di quei pazienti che presentano la concomitanza di patologie a carico dell'apparato respiratorio ed è rivolta a coloro che necessitano di riabilitazione respiratoria o di percorsi terapeutici personalizzati per ritornare al benessere dopo prolungati periodi di allettamento e concomitante ventilazione assistita.

**PRESTAZIONI AMBULATORIALI DI REUMATOLOGIA:** Una visita reumatologica è un consulto specialistico per diagnosticare e trattare malattie che colpiscono articolazioni, muscoli, ossa e tessuto connettivo di natura autoimmune o autoinfiammatoria. Include l'anamnesi del paziente, l'esame fisico e, se necessario, esami specifici come l'ecografia osteoarticolare e la capillaroscopia. In cosa consiste la visita: lo specialista conduce una completa anamnesi per raccogliere tutte le informazioni più rilevanti sulla storia e lo stile di vita del paziente, comprese eventuali casi in famiglia di patologie simili, altre malattie di famiglia o in corso, interventi ed assunzione di farmaci, livello di attività fisica e di sedentarietà, vizio del fumo, eventuale stato di gravidanza o desiderio di maternità/paternità. Il reumatologo procede poi ad un'attenta analisi dei sintomi e dei disturbi avvertiti. In seguito, potrà richiedere ulteriori esami di laboratorio, radiologici e specialistici di approfondimento (es visita cardiologica, pneumologica, nefrologica) e potrà, a seconda dei casi, sottoporre il paziente ad esame ultrasonografico delle articolazioni e ad esame capillaroscopico.

Quando fare la visita:

È importante consultare un reumatologo se si manifestano sintomi come:

- Dolori articolari persistenti, soprattutto se localizzati in mani, polsi, bacino, spalle o caviglie.
- Rigidità mattutina e/o dolore che peggiora con il riposo.
- Gonfiore, calore e rossore delle articolazioni.
- Stanchezza, spossatezza e debolezza generalizzata.
- Sintomi sistemici come febbre, perdita di peso o manifestazioni cutanee.

- Sensazione di secchezza oculare o orale
- Cambio di colore delle mani con il freddo (fenomeno di Raynaud)

Preparazione per la visita

- Porta con te la storia clinica e i risultati di eventuali esami già effettuati.
- Se possibile, porta con te gli esami di base come VES, PCR ed emocromo completo.
- Nel caso specifico di capillaroscopia (esame che richiede la visione della cuticola delle unghie), è importante non aver fatto la manicure recente o applicato smalto gel/semipermanente nelle mese precedente.

## MODALITÀ DI ACCESSO E DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il cittadino accede ai servizi erogati in regime privatistico con specifica prenotazione.

La prenotazione avviene secondo diverse modalità:

- In presenza presso l'accettazione sita in via De Spuches n.22 che si relaziona telefonicamente con il personale di segreteria dell'Ircsm S.r.l.
- Telefonicamente ai numeri 091 581393 o 091 6112207
- Scrivendo una e-mail all'indirizzo [info@ircsergiomantia.it](mailto:info@ircsergiomantia.it)

A seguito della prenotazione il cittadino dovrà recarsi al front office della segreteria preventivamente indicata al momento della prenotazione (via Ferrara n.6A/8 – 1° piano).

Il pagamento delle prestazioni viene effettuato in presenza, con le seguenti modalità di pagamento: denaro contante, assegno bancario, bonifico bancario, carta di debito/credito, e qualsiasi altra modalità transattiva prevista per legge.

La capacità erogativa dell'Ircsm S.r.l. risulta dalla sua strutturazione sia logistica che organizzativa di seguito esplicitata:

Circa 200 mq distribuiti al 1° piano in 4 sale visite di cui una anche sala direzione; una sala d'attesa, una sala amministrativa, 2 bagni di cui uno dedicato al personale e l'altro wc ad uso uomo-donna-disabili destinato agli utenti. Al piano terra ingresso, ulteriore bagno con antibagno destinato ad utilizzo da parte del personale. Vi è una piattaforma elevatrice certificata ed autorizzata che collega i due piani. Il personale presente in organigramma si divide in personale sanitario, personale di front-office, personale di assistenza ed addetti alle pulizie. Al personale operativo si affianca l'organigramma per la privacy e per la sicurezza sul lavoro.

## TUTELA DELLA SICUREZZA E SALUTE DEI PAZIENTI E DEI LAVORATORI, PRIVACY E TUTELA DELL'AMBIENTE

Ogni servizio viene erogato nel rispetto e tutela delle vigenti normative in materia di privacy, di tutela dell'ambiente e di sicurezza sul lavoro. Nel dettaglio:

- **Tutela della Privacy:** l'Ircsm ha applicato tutte le misure previste dal D.Lgs. n. 196 del 30 giugno 2003 e s.m.i.

La Struttura opera, inoltre, a tutela del corretto trattamento dei dati personali, in applicazione della Legge 657/96 sulla privacy e del GDPR 679/16.

- **Tutela della sicurezza dei lavoratori:** l'Ircsm, in conformità al D.lgs. 81/08, tutela la sicurezza e salute dei lavoratori tramite l'elaborazione del documento di valutazione dei rischi e l'adozione delle misure di prevenzione e protezione previste dalla valutazione stessa. Sono state elaborate procedure per la sicurezza antincendio che prevedono periodiche esercitazioni e simulazioni evacuative sulla base del documento specifico che è il *Piano antiincendio*. La Struttura dispone di un impianto antincendio a norma di legge con segnaletica al fine di evidenziare i vari percorsi in caso di emergenza.
- **Tutela dell'ambiente:** La Struttura opera in conformità alle normative vigenti, con particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente, in merito allo smaltimento ed al riciclo dei rifiuti.

Inoltre, l'organizzazione ha deciso di attuare e mantenere un sistema di gestione conforme al Decreto Legislativo 231/2001, adottando un modello organizzativo per regolare e definire la struttura aziendale e la gestione dei suoi processi sensibilità fine di ridurre il rischio di commissione di illeciti.

## IL SISTEMA DI QUALITÀ

Le prestazioni vengono erogate secondo degli standard definiti in termini di procedure preventivamente concordate ed elaborate di concerto da tutto il personale con le figure responsabili di management aziendale e con la proprietà. Gli standard di prestazione vengono applicati a tutti i livelli e tipologie di servizi erogati, in ambito sanitario, amministrativo e gestionale.

Il rispetto degli Standard di Qualità è garantito attraverso il monitoraggio diretto dei fattori strumentali, assistenziali e di servizio. Tali standard riguardano essenzialmente le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi, con particolare attenzione a quegli aspetti organizzativi specifici che sono più facilmente percepibili dal Paziente. Fra essi assume particolare importanza la rilevazione del grado di soddisfazione del Paziente. In questo modo al Paziente è consentito di interagire concretamente con la Struttura per il soddisfacimento dei propri bisogni di salute. Gli standard di qualità del servizio sono verificati con cadenza settimanale e portati mensilmente a conoscenza della Struttura.



Nella sala d'attesa della Struttura, infatti, è disponibile il questionario di qualità, strumento di valutazione della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate, fruibile per tutti i cittadini-pazienti che possono così fornire il loro apporto per il miglioramento della qualità dei servizi. Inoltre, il personale di front-office, e ove necessario il Direttore Tecnico, è disponibile a ricevere eventuali reclami in presenza, garantendo al cittadino la possibilità di interfacciarsi tempestivamente con il personale.

**Ci auguriamo che questa Carta dei Servizi, con la collaborazione di Pazienti e personale, possa divenire uno strumento concreto per un costante miglioramento dei nostri servizi**