

Rev.00 del 02/01/2025

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. Roberto Mantia specialista in ortopedia e 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.

Il CFM 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 2003 l'inaugurazione della nuova sede del Centro Medico Mantia fino al 2024 (ed attuale sede del CFM s.r.l.) in via de spuches 22: oltre 1500mq dedicati alla medicina riabilitativa; ampie fisiopalestre, un'area destinata all'idrochinesiterapia e presenza di tecnologie innovative a supporto di uno staff di professionisti qualificati e aggiornati. 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.

Nel 2025 il Centro Medico Mantia srl cambia la sua ragione sociale diventando CFM srl.

COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi Sanitari è un documento che regola il rapporto tra le strutture accreditate con il SSN (Servizio Sanitario Nazionale) 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 prestazioni sanitarie definite essenziali sono garantite dal Servizio sanitario Nazionale a titolo gratuito o con partecipazione alla spesa, nelle forme e secondo le modalità previste dalla legislazione vigente. La possibilità di introdurre vincoli di compartecipazione alla spesa non contraddice il fondamentale principio della solidarietà, in quanto è attraverso il sistema delle esenzioni che si consente ai cittadini che, per condizioni di reddito o di malattia, vivono in situazioni di fragilità di accedere al servizio senza oneri di spesa.

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 dal CFM s.r.l..

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.
- ✓ **Economicità delle prestazioni** definite essenziali, garantite dal SSN o a titolo gratuito o con compartecipazione di spesa (ticket)

SERVIZI EROGATI

Il CFM s.r.l. è un presidio ambulatoriale di recupero e riabilitazione funzionale accreditato con il SSR, eroga prestazioni di medicina fisica e riabilitativa sia in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale che in regime privatistico anche in qualità di fiduciaria in numerose casse di previdenza sanitarie integrative, e si avvale della consulenza di operatori sanitari i cui titoli di studio sono sinergici alle attività riabilitative, oltre che alla collaborazione di operatori sanitari specialisti nel settore (fisioterapisti, massofisioterapisti, chinesiofisiologi, psicomotricisti).

La riabilitazione è svolta in regime ambulatoriale ed è effettuata nel rispetto di protocolli che prevedono un approccio multidisciplinare e con percorsi personalizzati di intervento, al fine di garantire la miglior qualità di servizio per il paziente.

Indice delle prestazioni erogate dal CFM s.r.l.:

- Prestazioni erogate in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale
- Prestazioni di fisiochinesiterapia in regime privatistico
- Consulenze esterne a supporto della riabilitazione
- Servizi erogati con le Casse di Previdenza Integrative

Prestazioni erogate in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale (SSR)

Le prestazioni erogate in convenzione con il SSR sono:

- Visita fisiatrica;
- Servizi riabilitativi.

La **VISITA FISIATRICA (prestazione prevista anche in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale- SSR)** 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.

I **servizi di riabilitazione** erogati dal CFM s.r.l. in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale includono i piani riabilitativi di seguito descritti:

- PR 1 DISABILITA' CONSEGUENTI A PATOLOGIE DEL SISTEMA NERVOSO CENTRALE POLIDISTRETTUALE POST-ACUTE E CRONICHE
- PR 2 DISABILITA' CONSEGUENTI A PATOLOGIE DEL SISTEMA NERVOSO CENTRALE MONODISTRETTUALE POST-ACUTE E CRONICHE
- PR 3 DISABILITA' CONSEGUENTI A PATOLOGIE DEL SISTEMA NERVOSO PERIFERICO POLIDISTRETTUALE POST-ACUTE E CRONICHE

- PR 4 DISABILITA' CONSEQUENTI A PATOLOGIE DEL SISTEMA NERVOSO PERIFERICO MONODISTRETTUALE POST-ACUTE E CRONICHE
- PR 5 DISABILITA' SECONDARIE A PATOLOGIE OSTEOMIOARTICOLARI POST-TRAUMATICHE E INFIAMMATORIE MONODISTRETTUALI E POLIDISTRETTUALI
- PR 6 DISABILITA' SECONDARIE A PATOLOGIE OSTEOMIOARTICOLARI DEGENERATIVE MONODISTRETTUALI E POLIDISTRETTUALI
- PR 7 DISABILITA' CONSEQUENTI AD ESITI DI GRAVI USTIONI E INTERVENTI CHIRURGICI O DI TIPO DEMOLITIVO
- PR8 DISABILITA' SECONDARIE A PATOLOGIE INTERNISTICHE (es: cardiologiche, respiratorie,etc)
- PR 9 TRATTAMENTO DEI PARAMORFISMI O DISMORFISMI NELL' ETA' EVOLUTIVA

Prestazioni di fisiochinesiterapia in regime privatistico

Il CFM s.r.l. eroga percorsi riabilitativi personalizzati e in più fasi di trattamento. La scelta del trattamento dipende dalla diagnosi, dalle condizioni fisio-patologiche associate, dall'età, dallo stile di vita, dalle necessità sport-lavoro specifiche.

Le prestazioni di cui si può comporre un trattamento riabilitativo personalizzato sono:

- **TECARTERAPIA**
- **IDROCHINESITERAPIA**
- **PERCORSI VASCOLARI**
- **WATSU (RILASSAMENTO IN REGIME IDROCHINESITERAPICO)**
- **RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA***
- **GINNASTICA POSTURALE INDIVIDUALIZZATA**
- **GINNASTICA POSTURALE DI GRUPPO***
- **SISTEMA SUPER INDUTTIVO ELITE (SIS)**
- **PROGRAMMA DI RICONDIZIONAMENTO ATLETICO IN FISIOPALESTRA**
- **PROGRAMMA DI PREVENZIONE INFORTUNI IN FISIOPALESTRA**
- **PROGRAMMA DI PREVENZIONE CADUTE**
- **RIEDUCAZIONE FUNZIONALE***
- **CHINESITERAPIA PASSIVA, ATTIVA-ASSISTITA, ATTIVA***
- **CHINESITERAPIA CON ®THERAPY MASTER**
- **RINFORZO MUSCOLARE CON MACCHINE A RESISTENZA ELASTICA E ISOCINETICA**

- TERAPIA MANUALE
- GRASTON TECHNIQUE CON FIBROLISORI
- TAPING NEUROMUSCOLARE
- MASSOTERAPIA (decontratturante, linfodrenante*, connettivale, di scollamento, riflessogena)
- CRYOMAG
- CRIOCOMPRESSIONE
- LIMFA THERAPY
- LASERTERAPIA CO2
- LASERTERAPIA NDYAG/HILT
- LASER TRIPLE THERAPY
- INFRAROSSI*
- MAGNETOTERAPIA *
- VIBRA®
- ELETTROTHERAPIA ANTALGICA, ELETTROSTIMOLAZIONE*
- IONOFRESI
- ULTRASUONOTERAPIA*
- PRESSOTERAPIA

*(*le terapie sono erogate anche in convenzione con il SSR)*

Il nostro metodo applicato alla medicina fisica e riabilitativa si avvale di altri strumenti erogati in regime privatistico, tra cui:

1. VALUTAZIONE FISIOTERAPICA
2. VALUTAZIONE POSTURALE attraverso test specifici che analizzano:
 - Il passo con test su tapis roulant, GAIT TRAINER, sfruttando il feedback visivo
 - L'equilibrio con test su pedana stabilometrica, su superfici stabili e instabili, mediante feedback visivo e uditivo

L'analisi posturale prevede l'integrazione della valutazione su Pancafit con metodo ®Raggi.

I test posturali sono rivolti a soggetti di tutte le età:

- Bambini e adolescenti per prevenire e/o trattare l'insorgenza di distorsioni muscolo-scheletrici
- Sportivi per migliorare la performance atletica
- Anziani per prevenire il rischio cadute
- Pazienti neurologici (es. parkinsoniani) per rallentare la progressione della malattia e migliorare la qualità della vita del paziente e ove possibile ridurre l'assunzione di farmaci
- Persone affette da qualsiasi patologia osteomioarticolare che ha 'destrutturato' l'equilibrio e il precedente assetto posturale

Consulenze esterne a supporto della riabilitazione

L'approccio multidisciplinare del CFM s.r.l. prevede la collaborazione con professionisti specializzati la cui specializzazione è a supporto dell'attività riabilitativa. Nel dettaglio:

- **PODOLOGIA E PODOIATRIA** attraverso la prevenzione, diagnosi e trattamento, il podologo/podiatra è il professionista sanitario che si occupa della cura del piede. Alla visita si associa l'esame baropodometrico per l'eventuale realizzazione di ortesi plantare su misura.

Servizi erogati con le Casse di Previdenza Integrative

I servizi erogati dal CFM s.r.l. sono fruibili in forma diretta tramite utilizzo di Casse di Previdenza Integrative, alle specifiche condizioni regolamentate.

Tutti i servizi erogati dal CFM s.r.l. sono anche fruibili in forma indiretta (agevolazioni economiche) con alcuni centri, associazioni e circoli sportivi.

L'elenco delle convenzioni è contenuto all'interno del nostro sito www.centromedicomantia.it

MODALITÀ DI ACCESSO E DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

SERVIZI EROGATI IN CONVENZIONE CON IL SSR:

Il cittadino accede al servizio sanitario regionale previa richiesta di primo accesso da parte del Medico di Medicina Generale (MMG) o del Pediatra di Libera Scelta (PLS) sia per quanto concerne la visita fisiologica che il percorso riabilitativo.

La prenotazione avviene secondo diverse modalità:

- In presenza presso l'accettazione sita in via Francesco Ferrara n.16

- Telefonicamente ai numeri 091 581393 o 091 6112207
- Scrivendo una e-mail all'indirizzo convenzionato@centromedicomantia.it
- Compilando il format di 'prenotazione' sul nostro sito www.centromedicomantia.it

Una volta prenotato il servizio richiesto, il cittadino, nella data dell'appuntamento, dovrà recarsi al Front Office di via Francesco Ferrara n.16 per espletare le procedure di accettazione a cui segue l'erogazione della prestazione. Il pagamento della quota di partecipazione alla spesa sanitaria (ticket) dei servizi erogati in convenzione è regolato dalle vigenti norme di legge.

In primo accesso il paziente viene preso in carico dal medico specialista in medicina fisica e riabilitativa o per visita fisiatrica o per valutazione iniziale; successivamente, ove necessario, il paziente potrà accedere ai servizi riabilitativi solo ed esclusivamente su indicazione medico specialistica.

MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI EROGATI IN REGIME PRIVATISTICO

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
- Telefonicamente ai numeri 091 581393 o 091 6112207
- Scrivendo una e-mail all'indirizzo info@centromedicomantia.it
- Compilando il format di 'prenotazione' sul nostro sito www.centromedicomantia.it

A seguito della prenotazione il cittadino dovrà recarsi al front office della segreteria preventivamente indicata al momento della prenotazione (via De Spuches n.22).

La presa in carico sarà o da parte del personale di riabilitazione, o da parte dei consulenti esterni.

La capacità erogativa del CFM s.r.l., come risulta dalla **Scheda di Funzionamento Presidio inviata all'ASP6**, si evince dalla sua strutturazione sia logistica che organizzativa di seguito esplicitata:

1550mq di suddivisi in quattro sale visita, circa venticinque rooms per terapie singole, quattro fisiopalestre, l'area dedicata all'idrochinesiterapia con una vasca riabilitativa, due percorsi vascolari con gli spogliatoi per i pazienti, due postazioni di segreteria con annessi gli uffici amministrativi, due sale d'attesa, una postazione call center e una sala riunioni. L'organico che opera all'interno della struttura è composto da circa cinquanta persone tra dipendenti, collaboratori e consulenti esterni.

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

Ogni servizio, sia che si tratti di settore convenzionato con il SSR, che di settore privato, 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:** il CFM s.r.l. 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:** Il CFM s.r.l., 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.

	CARTA DEI SERVIZI DEL CFM S.R.L.	
	Procedura 1A.05.03.01	Mod. 1A.05.03.01/a

In tutte le sale 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, i Coordinatori di Struttura sono disponibili 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