Palestra Lilium

Sistema Sanitario

Regione Lombardia

CARTA DEI SERVIZI

Gentile Signora, Gentile Signore,

ho il piacere di presentarLe la Carta dei Servizi della nostra Struttura, il cui intento è far conoscere le attività e i servizi messi a disposizione e le modalità per accedervi.

La "Carta" esprime l'impegno ad assistere con professionalità, competenza ed esperienza, quanti si rivolgono alla nostra Struttura.

Poniamo, inoltre, grande attenzione agli aspetti organizzativi, convinti di poter continuamente migliorare grazie anche alla partecipazione e alla collaborazione Sua e di quanti leggendo questo documento, vorranno segnalarci difficoltà oggettive o percepite.

Sarà nostro impegno valutare i suggerimenti pervenuti e da questi proseguire nel nostro percorso fatto di cure, assistenza e ricerca, finalizzato al miglioramento della qualità di vita per i nostri pazienti.

La direzione

Brevi Cenni Storici

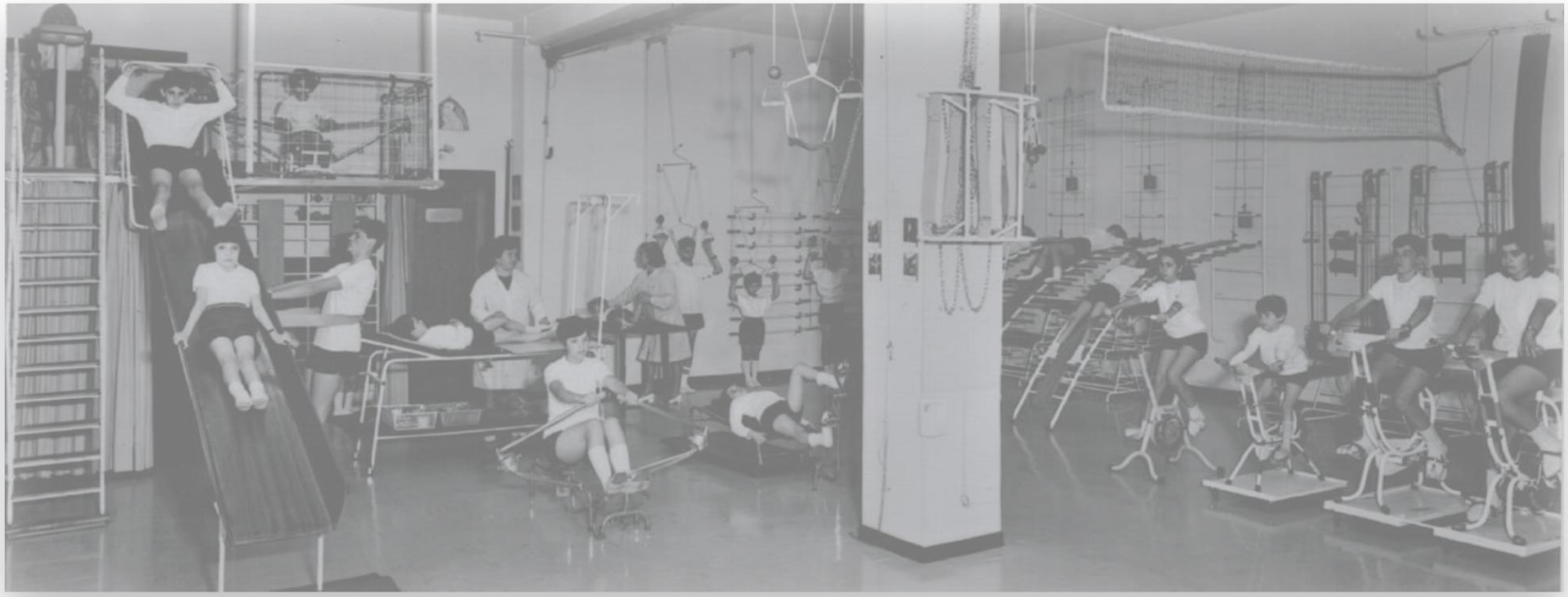

FOTO DI G. CHIOLINI

Il centro fu fondato a fine anni '60 dal Prof. Romano Ulivi, Professore di educazione fisica nelle scuole superiori, che attraverso il metodo "lionese" si specializzò nella cura delle scoliosi nell'età evolutiva.
A questo scopo brevettò e utilizzò nel centro alcuni attrezzi (bilancino, poliercolina, tavolo chinesiterapico).
Fino alla fine degli anni 80 l'attività primaria del centro era rivolta alla cura delle scoliosi; a partire dai primi anni 90 il servizio offerto si è ampliato, arrivando all'accreditamento per tutte le branche della fisioterapia rivolte a patologie ortopediche.

La Palestra Lilium è un centro di Fisiokinesiterapia privato e ***accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale*** ed offre ai pazienti percorsi di terapia fisica e riabilitativa; vengono effettuate **visite fisiatriche.**

Viale Libertà n. 4 - 27100 PAVIA Tel (0382) 35555 Fax (0382) 1636668
Partita I.V.A. e Cod. Fiscale N° 00870390180

Ultimo aggiornamento 09/03/2026

Principi fondamentali

- Uguaglianza.

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere da età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

- Imparzialità.

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime, sia da parte dei servizi che da parte del personale che opera nella struttura.

- Continuità.

Ai cittadini sono assicurate la continuità quantitativa e qualitativa e la regolarità dei servizi.

- Diritto di scelta.

Ogni cittadino può esercitare il diritto di “libera scelta” rivolgendosi direttamente alla struttura accreditata prescelta.

- Partecipazione.

È garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla corretta erogazione della prestazione e al miglioramento del servizio prestato dalla struttura.

- Efficienza ed efficacia.

Il servizio è erogato in modo da garantire l’efficienza e l’efficacia. La struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Gli Obiettivi

La qualità e l'efficacia delle cure rappresenta l'obiettivo primario del Centro Fisiokinesiterapico, a tal fine vengono posti in atto tutti i provvedimenti necessari per:

- Assicurare che le cure somministrate al paziente avvengano nelle migliori condizioni strumentali ambientali ed umane.
- Assicurare il continuo aggiornamento professionale del personale operante nella struttura;
- Dotare il medico specialista responsabile ed il personale riabilitativo degli strumenti necessari per un'efficace pratica della loro professione;
- Tutelare il rapporto con l'utente nella sua globalità curando gli aspetti di:

CORTESIA (atteggiamenti, espressioni del linguaggio, disponibilità e rispetto, attraverso la cura dell'immagine della propria persona e dello spazio dove si opera).

INFORMAZIONE (disponibilità alla comunicazione corretta di tutte le informazioni di cui necessita l'utente in modo chiaro e completo).

TEMPESTIVITÀ (attraverso la diligenza nell'erogazione del servizio)

AFFIDABILITÀ (monitorando il servizio perché offra il massimo livello qualitativo possibile, rimuovendo tutte le cause che possano ostacolarne il raggiungimento).

Risorse Umane

Il Centro mette a disposizione dei propri utenti personale altamente specializzato e competente in grado di soddisfare le richieste sanitarie dei pazienti nel campo della riabilitazione e della fisioterapia.

Il personale tecnico presente nella struttura comprende:

> MEDICO FISIATRA

> FISIOTERAPISTI

DIRETTORE SANITARIO Dott. Luca D'Alessandro, Medico Chirurgo, responsabile del Centro, supervisiona e dirige la struttura in tutti i suoi aspetti.
I Fisioterapisti sono tutti regolarmente iscritti all'albo e soggetti ai continui aggiornamenti professionali ECM.

Orari e Prenotazioni dei Servizi

Le prestazioni si effettuano solo su appuntamento fissato dalla segreteria.

All'ingresso della struttura è attivo il Servizio di Accoglienza e Prenotazioni:

dal Lunedi' al Venerdi' : 08.00 alle 12.30 e 14.00 - 18.00

Le prenotazioni di visite specialistiche e di prestazioni di terapia fisica e riabilitazione vanno effettuate direttamente presso l'accettazione oppure tramite:

- EMAIL *prenotazionililium@libero.it* allegando la prescrizione medica e un recapito telefonico.
- FAX al numero 0382-1636558 allegando la prescrizione medica e un recapito telefonico.
- telefonicamente tramite il **call center regionale** 800 638.638

All'atto della prenotazione sono comunicate data e ora della prestazione fornite tutte le informazioni necessarie (ticket, costi, modalità di pagamento).

Il servizio di Fisioterapia è attivo solo su prenotazione dal lunedì al venerdì dalle 06,30 alle 19.00.

Gli orari ultimi dell'ingresso per la fisioterapia sono in relazione al tempo di durata della terapia da effettuare, e generalmente, non oltre le ore 18.00 della sera.

Un assoluta priorità della nostra struttura è l'agevolazione nell'accesso dalle prestazioni alle seguenti categorie:

- *giovani in età scolare* vengono inseriti in orari che non ostacolino la frequenza scolastica (se minorenni dovranno essere accompagnati da un familiare);
- *lavoratori* viene data di possibilità di effettuare le terapie tenendo conto delle esigenze lavorative;
- *anziani privi di mezzi propri* si tengono in considerazione le esigenze di trasporto pubblico e/o legate ai servizi di volontariato;
- *diversamente abili* l'Istituto faciliterà il più possibile l'accesso alle terapie per gli utenti e i loro familiari.

Documenti Richiesti

Gli utenti che desiderano accedere per la prima volta alla Struttura devono essere muniti di impegnativa del Medico Curante che attesti la richiesta di Prima Visita Fisiatrica.

Nell'impegnativa del Medico Curante devono essere chiaramente leggibili:

- Codice regionale dell'assistito;
- Cognome e nome dell'assistito;
- Codice fiscale;
- Comune di residenza dell'assistito;
- Eventuale codice di esenzione;
- Cognome, nome e codice regionale del Medico di Base prescrivente (timbro e firma);
- Quesito Diagnostico

Per i cicli di Fisioterapia (visite eseguite in altre strutture) è necessario avere il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) con le impegnative rilasciate dal medico Fisiatra.

Modalità di Accesso Ambulatoriale

Alla prima seduta le persone assistite si presentano in segreteria del Centro per:

- effettuare il “check in” e ricevere il modulo della privacy da leggere e firmare;
- il paziente viene compiutamente informato circa il trattamento cui verrà sottoposto, e lo si invita a firmare il consenso all’esecuzione delle terapie prescritte, prestandovi la debita attenzione;
- prendere visione della Carta dei Servizi/Regolamento del Centro esposto in segreteria.

Per la regolare esecuzione delle prestazioni la persona assistita viene informato che:

- è indispensabile la puntualità per fruire in modo completo ed efficace della terapia: i ritardi compromettono l’effettiva erogazione della prestazione e non devono ripercuotersi sui pazienti in orari successivi;
- una volta arrivata presso il Centro, la persona assistita dovrà aspettare nella apposita zona di attesa l’arrivo del fisioterapista che la prenderà in carico;
- il Centro garantisce le sedute concordate; soltanto in caso di giustificata e improvvisa assenza del fisioterapista, qualora non fosse possibile sostituirlo, potranno essere annullate e quindi recuperate;
- il Centro garantisce alla persona presa in carico lo stesso terapista e/o lo stesso orario durante lo svolgimento dell’intero ciclo di trattamento prescritto, salvo imprevisti;
- l’assenza alla seduta fisioterapica prestabilita deve essere comunicata di persona o per telefono;

Altre Informazioni per l'Utenza

Privacy - trattamento dei dati sensibili

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato ai sensi delle normative vigenti circa il trattamento dei dati sensibili. La raccolta e gestione dei dati personali e sensibili dei propri assistiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dal Regolamento Europeo UE 679/2016 nonché dalla normativa nazionale vigente in materia di protezione dei Dati Personali. Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente le disposizioni legislative sulla tutela della privacy.

Pagamento delle prestazioni

Prestazioni a carico del S.S.N.: per i cittadini non esenti è prevista una quota di partecipazione al costo delle prestazioni (ticket) calcolata secondo la normativa e le tariffe vigenti, uguali sia presso strutture pubbliche che private accreditate. L'importo massimo del ticket è pari a euro 36,00 per ricetta.

Il pagamento del ticket e/o delle prestazioni in solvenzava effettuato nel centro il primo giorno del ciclo di prestazioni.

Abbigliamento consigliato

Per la prestazione di terapia fisica non è necessario un particolare abbigliamento. Per gli esercizi di riabilitazione motoria da effettuarsi in palestra, è indispensabile un asciugamano, dei pantaloni da ginnastica e dei calzini.

Divieto di fumo

In conformità all'art. 51 della legge 16 gennaio 2003, n. 3 così come modificato dall'art. 24 del D.Lgs. n. 6 del 12 gennaio 2016, è fatto divieto di fumare in tutti i locali interni del centro.

Il divieto è esteso a tutto l'arco della giornata, ed a tutti i mezzi di fumo, comprese le sigarette elettroniche ed è richiamato da apposita segnaletica affissa nella struttura.

I trasgressori sono punibili con sanzioni amministrative secondo disposizione normativa. La sanzione è raddoppiata qualora la violazione sia commessa in presenza di una donna incinta, di lattanti o di bambini fino a 12 anni.

Utilizzo del cellulare

E' vietato l'utilizzo del cellulare al di fuori delle aree di attesa.

Piano d'Emergenza

Il centro Fisiokinesiterapico è dotato di un piano delle Emergenze a norma del D.Lgs 81/08 , del D.M 3 Settembre 2021 (Minicodice).

Le Nostre Prestazioni

Prestazioni in regime *ssn*:

codice prestazione	PRESTAZIONI A CARICO DEL SSN	SSN	TICKET
89.7.B2	PRIMA VISITA FISIATRICA	SI	25,00 €
89.01.W	VISITA FISIATRICA DI CONTROLLO	SI	17,90 €
93.11.1	RIEDUCAZIONE MOTORIA INDIVIDUALE relativa alle funzioni delle articolazioni, delle ossa e del movimento secondo ICF dell'OMS e caratterizzata prevalentemente dall'esercizio terapeutico motorio, indipendentemente dalla tecnica utilizzata, dal mezzo in cui viene realizzato e dalle protesi, ortesi ed ausili utilizzati e dalle attività terapeutiche manuali. Per seduta di trattamento di 30 minuti. Ciclo fino a 10 sedute	SI	36,00 €
93.11.2	RIEDUCAZIONE MOTORIA INDIVIDUALE IN DISABILITA' COMPLESSE CON USO DI TERAPIE FISICHE STRUMENTALI DI SUPPORTO relativa alle funzioni delle articolazioni, delle ossa e del movimento secondo ICF dell'OMS e caratterizzata prevalentemente dall'esercizio terapeutico motorio, indipendentemente dalla tecnica utilizzata, dal mezzo in cui viene realizzato e dalle protesi, ortesi ed ausili utilizzati e dalle attività terapeutiche manuali. Per seduta di trattamento di 60 minuti con almeno 40 minuti di esercizio terapeutico. Ciclo fino a 10 sedute	SI	36,00 €
98.59.5	TERAPIA CON ONDE D'URTO [FOCALI MANUMEDICA] per trattamento di fasciti plantari, pseudoartrosi, presenza di calcificazioni delle strutture periarticolari della spalla. Per seduta. Fino ad un massimo di 3 sedute, non ripetibili per la stessa patologia entro 12 mesi	SI	36,00 €

Prestazioni in regime di solvenza:

ULTRASUONOTERAPIA MANUALE	10€ cda
ULTRASUONOTERAPIA IN ACQUA	8€ cda
MASSOTERAPIA	10€ cda
ELETTROTERAPIA	8€ cda
TECARTERAPIA	35€ cda
ONDE D'URTO FOCALIZZATE	50€ cda
LASERTERAPIA	10€ cda
MAGNETOTERAPIA	8€ cda
RADARTERAPIA	8€ cda
IONOFORESI	8€ cda
TAPING NEUROMUSCOLARE	10€ cda
TAPING DRENANTE	15€ cda
RIEDUCAZIONE MOTORIA	10 € cda
RIABILITAZIONE (ESITI FRATTURE, POSTURALI..)	15€ cda

*cd : CADUNO

Partecipazione e Verifica

In conformità alla vigente normativa regionale, la verifica sulla qualità del servizio e sull’attuazione degli standard viene effettuata tramite l’utilizzo di questionari, indagini campionarie, interviste sul grado di soddisfazione degli utenti ed osservazioni dirette. I questionari sono reperibili in segreteria.

Ufficio Relazioni con il Pubblico e Pubblica Tutela

La struttura garantisce all'utenza la possibilità di formulare osservazioni, segnalazioni, reclami direttamente al personale Amministrativo presso la segreteria.

Tale ufficio assicura il diritto all'informazione più esaustiva relativa ai servizi ed all'attività sanitaria in accordo alla normativa vigente, la facilità di accesso alle procedure amministrative e la possibilità di partecipare al miglioramento dei servizi e delle prestazioni.

Eventuali suggerimenti, osservazioni e reclami possono essere presentati compilando gli appositi moduli reperibili presso il Front Office (Segreteria). L'utente può reclamare verbalmente, in tal caso il modulo di reclamo sarà compilato dal responsabile dell'ufficio.

L'URP è accessibile al pubblico dal lunedì al martedì dalle ore 12.30 alle 13:30.

Tel. 0382-35555 email: *urp.palestralilium@virgilio.it*

DIRITTI DELLA PERSONA ASSISTITA

La persona assistita ha diritto:

- ad essere trattata con premura, attenzione e cortesia, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose;
- di ottenere dal Centro tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate dallo stesso, alle modalità di accesso e alle relative competenze;
- di ottenere informazioni complete e comprensibili in merito alla terapia prevista;
- di essere informata sulla possibilità di trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture;
- alla tutela dei propri dati personali /Privacy, ovvero di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che la riguardi, rimangano segreti;

- di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informata sull'esito degli stessi;
- ad effettuale il medesimo ciclo di terapia fisica con un unico fisioterapista, salvo cause di forza maggiore;
- ad usufruire di locali consoni in termini di spazio e pulizia degli stessi.

DOVERI DELLA PERSONA ASSISTITA

- La persona assistita, quando accede al Centro, è invitata ad avere un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti altrui, ad essere disponibile a collaborare con il personale medico, fisioterapico, amministrativo e con la Direzione;
- l'accesso al Centro esprime da parte della persona assistita un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale;
- è un dovere di ogni assistito informare la Segreteria della Lilium, con la massima urgenza, della propria intenzione di rinunciare o sospendere le sedute di FKT (per malattia, ricovero ospedaliero, ecc.), affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse e possa fruire qualcun altro utente di eventuali recuperi;

- è tenuta al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri;
- l'organizzazione e gli orari previsti dal Centro debbono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni FKT richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza;
- la persona assistita ha diritto ad una corretta informazione relativamente all'organizzazione delle strutture del Centro, ma ha anche l'onere di informarsi nei tempi e nelle sedi opportune;
- in tema di norme igienico sanitarie l'utenza è invitata a presentarsi presso la struttura avendo cura dell'igiene personale ed indossando abiti puliti, al fine di garantire anche per gli altri utenti la possibilità di fruire di un ambiente "sicuro";
- l'utenza è invitata a prendere visione delle procedure per il corretto lavaggio delle mani affisse presso tutti i lavandini e/o in prossimità dei dispenser di soluzione alcolica al fine di contribuire, tramite l'applicazione di questa procedura, all'abbattimento dei rischi di trasmissione delle infezioni;
- Il Paziente deve informare, se nel corso degli ultimi 12 mesi ha effettuato un ciclo di terapie di riabilitazione in altra struttura ospedaliera o convenzionata con SSR.

Come Raggiungerci

La palestra Lilium s.r.l. è situata in Viale della Libertà, 4 - 27100 Pavia (PV).

Telefono 0382.35555 e fax 0382.1636558

L'Ambulatorio si può raggiungere in *automobile*: la struttura è situata vicino alla statua della Libertà e in *autobus* linea urbana numero 3, 4, 6, 7.

Parcheggio a pagamento dinanzi il centro.