



CENTRO di RIABILITAZIONE
e RECUPERO HANDICAPS ABATESE s.r.l.
Aderente Unione Industriali di Napoli – Sezione Sanità

Carta dei Servizi



XVIII EDIZIONE ANNO 2026

DIRETTIVA DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 19 maggio 1995
"schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"
D.G.R.C. n. 369 del 23 Marzo 2010 *"Linee Guida per la Carta dei Servizi Sanitari"*

DIRETTORE TECNICO SANITARIO – DOTT. DANIELE IANNUCCI
(Medico Chirurgo - Specialista in Medicina dello Sport e Fisiatria)

GRAGNANO (NA) - CAP 80054 – Via dei Campi, 56

Tel.: 081 8026520/081 2241295

E-mail: info@centroabateese.it;

Pec: centroabateese@legalpec.net;

SITO INTERNET: www.centroabateese.it



TERRITORIO DI COMPETENZA

Il Centro Riabilitazione e Recupero Handicaps Abatese s.r.l., accreditato definitivamente con il SSR opera in Regione Campania nel Distretto Sanitario N°58 dell'Azienda Sanitaria Locale ASL NA3 Sud.



Il Centro in oltre 20 anni di attività, si è fatto apprezzare sul nostro territorio, per esperienza, professionalità, per i buoni servizi sanitari e riabilitativi resi e per l'alto indice di obiettivi raggiunti.

La nostra struttura operativa, nel corso del 2018, si è trasferita presso il nuovo plesso in Gragnano (NA) alla Via dei Campi 56, in luogo strategico per abbracciare le diverse esigenze del territorio

Nel rispetto di un obiettivo imposto dalla Nostra politica aziendale, è stata data estrema importanza allo studio ed applicazione di tecniche e metodiche scientifiche all'avanguardia in grado di rispondere in modo esaustivo alle richieste ed esigenze dell'Utente.

Il Lettore in tal modo potrà apprezzare non solo i vantaggi offerti dal Nostro Centro, ma anche i tempi e i modi in cui i Nostri Servizi vengono erogati, nel pieno rispetto delle vigenti norme in materia di Accreditamento per il continuo miglioramento dell'efficacia ed efficienza del servizio reso.

E' importante precisare che gli obiettivi prefissati non mirano nel modo più assoluto alla massività del Servizio, ma all'umanizzazione del rapporto con il Paziente intesa come valorizzazione dei Servizi, antepponendo la salute e cura del Cittadino nella relazione dal to cure al tu care.

Infine si coglie l'occasione di porgere un particolare ringraziamento da parte della Direzione, del Personale Amministrativo e degli Operatori Sanitari, per l'Attenzione e la Stima che riporrete scorrendo le pagine di questa Carta dei Servizi, che per Noi risulta un elogio ed un monito al lavoro e agli sforzi quotidiani per il raggiungimento della Salute di Tutti.

DEFINIZIONE DEI COMPITI E RESPONSABILITÀ DEL PERSONALE AI FINI CIVILI E PENALI

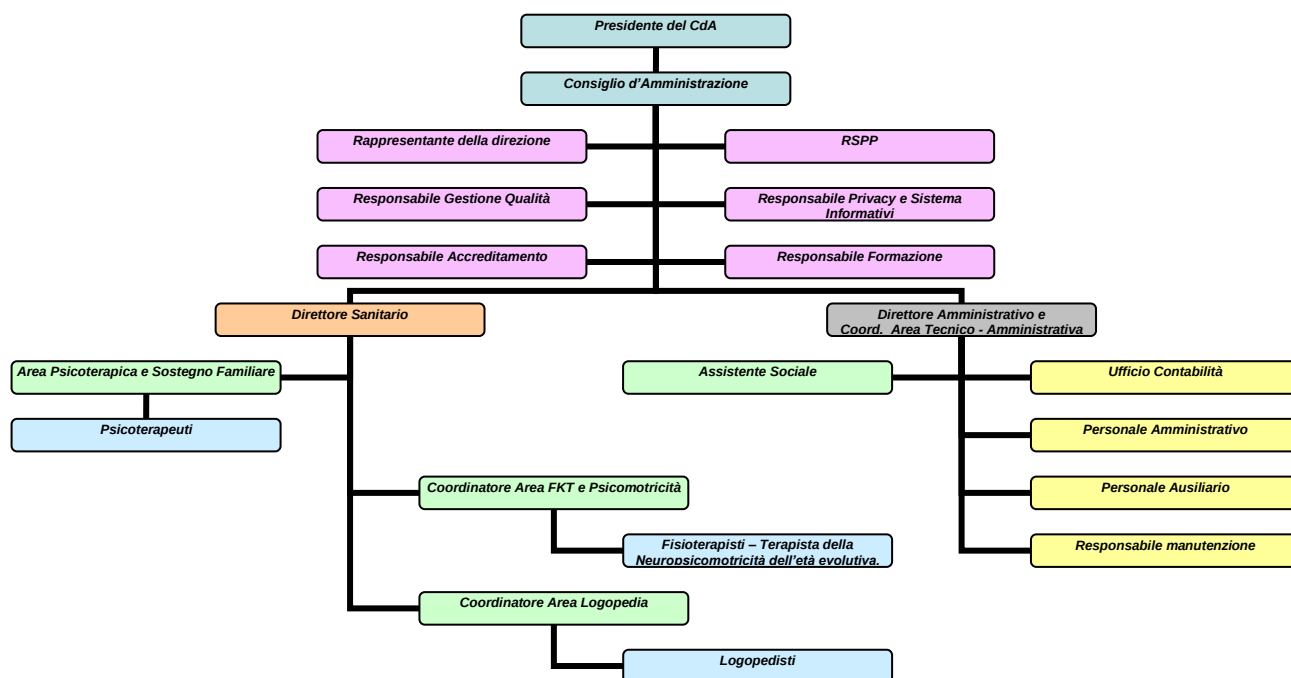
- ❖ *Il Responsabile Legale del Centro di Riabilitazione e Recupero Handicaps Abatese srl è la sig.ra Trasacco Maria Rosaria nella sua qualità di Presidente del Consiglio di amministrazione della Società. Pertanto ogni azione civile contro la società andrà intrapresa nei confronti della stessa, in persona del suo amministratore e legale rappresentante pro-tempore.*
- ❖ *La Direzione Sanitaria sovrintende alla gestione dell'attività di riabilitazione e cura dei pazienti in trattamento presso il Centro.*
- ❖ *La Direzione Tecnica è invece deputata al controllo Direttivo sui vari Responsabili di Reparto sia Tecnici che Amministrativi.*
- ❖ *I Coordinatori dei vari Reparti si assumono la Responsabilità relativa ai propri Compiti e definiscono i provvedimenti più opportuni di concerto, con il Direttore Sanitario e con il Direttore Tecnico. Pertanto, ogni operazione deve essere segnalata e preventivata in collaborazione con il Direttore Sanitario e Tecnico.*
- ❖ *La Funzione Acquisti provvede alle necessità quotidiane di rifornimento ed esecuzione di tutte le operazioni inerenti le attività di deposito, archivio e approvvigionamento.*
- ❖ *L'Ufficio Ragioneria interno si avvale della collaborazione di professionisti esterni presso i quali è possibile conservare tutta la Documentazione inerente il personale ai fini della previdenza, stipendi e materiale fiscali.*
- ❖ *L'Ufficio Controllo della Qualità gestisce tutti i procedimenti e i manuali di tutela della Qualità a disposizione degli Organi di Controllo sia Pubblici che Privati relativi al rilascio della Certificazione UNI-EN ISO.*
- ❖ *L'Ufficio Pubbliche Relazioni esplica le funzioni di registrazioni di eventuali Segnalazioni e/o Denunce e/o Esposti da parte della Clientela nonché della compilazione ed archiviazione delle "Customer Satisfaction" così come previsto dalle Normative vigenti*



**CENTRO DI RIABILITAZIONE
E RECUPERO HANDICAPS ABATESE S.r.l.**

ORGANIGRAMMA

*Direttore Tecnico Sanitario:
Dott. Daniele Iannucci*





COME RAGGIUNGERE IL CENTRO DI RIABILITAZIONE E RECUPERO HANDICAPS ABATESE S.r.l.



Il Centro dispone di ampio parcheggio incustodito gratuito con posti auto ubicati vicino agli accessi riservato ai diversamente abili.



Il Centro, mediante convenzione con cooperativa sociale assicura il trasporto semi-gratuito (a tariffa ripartita) per i clienti che ne hanno necessità.

Per qualsiasi chiarimento è possibile contattarci telefonicamente il servizio accettazione che provvederà a fornire ogni ulteriori informazioni.





INDICE GENERALE

LA CARTA DEI SERVIZI: *Che cos'è. Come si legge.*

LA CARTA DEI SERVIZI: *Quadro Normativo e Funzione.*

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE

- *Legenda*
- *Principi fondamentali*

SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SULLE STRUTTURE E I SERVIZI FORNITI

- *Tipologia delle prestazioni fornite*
- *reparti e servizi*
- *Servizi accessori*
- *Confort*
- *Accesso alle prestazioni del centro di riabilitazione*
- *Orario al pubblico*
- *Nomenclatore tariffario*

SEZIONE TERZA

STANDARD DI QUALITÀ ED IMPEGNI ASSUNTI

- *Diritto all'informazione e facilitazione all'accesso alla struttura sanitaria*
- *La continuità assistenziale*
- *Personalizzazione e umanizzazione.*
- *Confort e sicurezza della struttura sanitaria.*
- *Prevenzione.*
- *Meccanismi di tutela.*

SEZIONE QUARTA

INFORMAZIONE, ACCOGLIENZA, TUTELA E PARTECIPAZIONE

- *Presentazione delle osservazioni, opposizioni, denunce e reclami.*
- *Regolamento dei diritti e dei doveri del cliente/paziente.*



LA CARTA DEI SERVIZI XIII Edizione

CHE COS'È COME SI LEGGE

Questa Carta dei Servizi è a disposizione degli Organi dello Stato deputati al Controllo, come da Normativa vigente, ed è depositata agli Atti nelle rispettive Sedi di appartenenza dei suddetti Organi e pubblicata sul Sito Internet del Centro.

CHE COSA È

- ❖ Uno strumento che presenta il **CENTRO DI RIABILITAZIONE E RECUPERO HANDICAPS ABATESE SRL** al cittadino, informandolo sulla struttura, su i servizi offerti e sul modo di utilizzarli.
- ❖ Una forma di impegno del **CENTRO DI RIABILITAZIONE E RECUPERO HANDICAPS ABATESE SRL** verso i cittadini che usufruiscono della Struttura e delle relative Prestazioni Sanitarie.
- ❖ Un impegno da parte del personale del **CENTRO DI RIABILITAZIONE E RECUPERO HANDICAPS ABATESE SRL**, di garantire una maggiore qualità e un miglioramento della struttura e delle prestazioni offerte ai cittadini.
- ❖ Uno strumento con cui il **CENTRO DI RIABILITAZIONE E RECUPERO HANDICAPS ABATESE SRL** verifica se stesso apportando, anno per anno, i cambiamenti necessari per raggiungere una funzionalità sempre migliore, grazie alle segnalazioni da parte della clientela di eventuali disservizi o disagi.

COME SI LEGGE

La CARTA DEI SERVIZI si articola in 4 sezioni:

- ❖ Nella **I** sezione il **CENTRO DI RIABILITAZIONE E RECUPERO HANDICAPS ABATESE SRL** si presenta, dichiara i suoi fini istituzionali e i principi fondamentali che devono ispirare l'erogazione delle prestazioni sanitarie.
- ❖ Nella **II** Sezione vengono indicate tutte le strutture e i servizi, le modalità di accesso e come fruire delle prestazioni sanitarie che vengono offerte dal Centro.
- ❖ Nella **III** Sezione il Centro delinea i suoi obiettivi, gli impegni programmatici ed infine con quali meccanismi misura i risultati (standard) al fine di poter verificare e controllarne l'attività.
- ❖ Nella **IV** Sezione si parla di meccanismi di tutela del cittadino.

LA CARTA DEI SERVIZI QUADRO NORMATIVO E FUNZIONE

I principali riferimenti normativi in materia di Carta dei Servizi sono:



- ✓ **Legge 7 agosto 1990, n. 241** (“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”) che ha dettato nuove regole per i rapporti tra i cittadini e le amministrazioni, viste nel momento dell’esercizio di poteri autoritativi;
- ✓ **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** (“Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”) che individua i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l’erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione;
- ✓ **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell’11 ottobre 1994** (“Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”) che definisce i principi e le modalità per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico di cui all’art. 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n.29 e successive disposizioni correttive.
- ✓ Se la legge 7 agosto 1990, n.241 ha dettato principi e stabilito regole che valgono soprattutto nei rapporti dei cittadini con le amministrazioni e le autorità, **la “Carta” intende incidere sui rapporti tra i Cittadini e le Amministrazioni che erogano i Servizi.**
- ✓ **Delibera 369 del 23 marzo 2010** “Linee Guida per la Carta dei Servizi Sanitari”
- ✓ **Regolamento n.3 del 31 Luglio 2006** - Regione Campania –in tema di procedure e requisiti per l’accreditamento delle strutture di assistenza specialistica e di riabilitazione ambulatoriale
- ✓ **DGRC I70/2007** “Piano regionale Contenimento tempi d’attesa”
- ✓ **DGRC 271/2012** “Piano Regionale per il governo delle liste d’attesa 2010-2012”
- ✓ **DCA 90 del 09/08/2012**
- ✓ **Deliberazione n.2100** – Area generale di Coordinamento n.20 Osservatorio Regionale per la promozione della carta dei servizi
- ✓ **DECRETO n. 124 del 10/10/2012-** Decreto commissariale n. 90 del 09.08.2012 “Accreditamento istituzionale definitivo ai sensi della L.R. 23 del 14 dicembre 2011. Approvazione delle modalità di verifica del possesso dei requisiti e del documento contenete le check list” – Rettifiche
- ✓ **DECRETO n. 10 del 25.01.2013** Decreto commissariale n. 90 del 09.08.2012 “Accreditamento istituzionale definitivo ai sensi della L.R. 23 del 14 dicembre 2011. Approvazione delle modalità di verifica del possesso dei requisiti e del documento contenete le check list” – Rettifiche
- ✓ **DGRC I70/2007** “Piano regionale Contenimento tempi d’attesa”
- ✓ **DGRC 271/2012** “Piano Regionale per il governo delle liste d’attesa 2010-2012”
- ✓ **DCA 90 del 09/08/2012**
- ✓ **Deliberazione n.2100** – Area generale di Coordinamento n.20 Osservatorio Regionale per la promozione della carta dei servizi
- ✓ **DECRETO n. 124 del 10/10/2012-** Decreto commissariale n. 90 del 09.08.2012 “Accreditamento istituzionale definitivo ai sensi della L.R. 23 del 14 dicembre 2011. Approvazione delle modalità di verifica del possesso dei requisiti e del documento contenete le check list” – Rettifiche



- ✓ **DECRETO n. 10 del 25.01.2013** Decreto commissariale n. 90 del 09.08.2012 “Accreditamento istituzionale definitivo ai sensi della L.R. 23 del 14 dicembre 2011. Approvazione delle modalità di verifica del possesso dei requisiti e del documento contenente le check list” – Rettifiche
- ✓ **DECRETO n. 138 del 31.10.2014**- Accreditamento Istituzionale definitivo per attività ambulatoriali di recupero e rieducazione funzionale FKT art. 44 l. 833/78 e di centro di riabilitazione ex art. 26 l. 833/78 erogate da strutture private dell’A.S.L. Napoli 3 Sud.
- ✓ **Delibera del Direttore Generale ASL NA 3 Sud n. 000756 del 22 novembre 2013**- Attestato di Accredibilità
- ✓ **La “Carta” è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti:** non si tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale di garanzie al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto
- ✓ **Quaderni della Carta de Servizi pubblici sanitari**- Norme ed indirizzi di riferimento (Min. Sanità)
- ✓ **DECRETO 19 marzo 2015.** Aggiornamento della regola tecnica di prevenzione incendi per la progettazione, la costruzione l’esercizio delle strutture sanitarie pubbliche e private di cui al decreto 18 settembre 2002.
- ✓ **Legge regionale 5 aprile 2016, n. 6.** “Prime misure per la razionalizzazione della spesa e il rilancio dell’economia campana Legge collegata alla legge regionale di stabilità per l’anno 2016”.
- ✓ **DCA n. 85 del 08/08/2016** “Definizione esercizi 2016 e 2017 dei limiti prestazionali e di spese”.
- ✓ **DGRC n. 379 del 29/06/2023** “Piano Operativo Regionale per il recupero delle liste di attesa”
- ✓ **Decreto legislativo 33/2013** “Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.”
- ✓

La “Carta” è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti: non si tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale di garanzie al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

In particolare, il **CENTRO DI RIABILITAZIONE E RECUPERO HANDICAPS ABATESE srl**

- ❖ *adotta gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicura il rispetto: è questo il principio cardine della “Carta dei Servizi”;*
- ❖ *pubblicizza gli standard adottati e ne informa il cittadino, verifica il rispetto degli standard ed il grado di soddisfazione degli utenti;*
- ❖ *garantisce il rispetto dello standard adottato, assicurando al cittadino la specifica tutela rappresentata da forme di rimborso nei casi in cui sia possibile dimostrare che il Servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, allo standard pubblicizzato.*

La **Carta dei Servizi** assegna, dunque, un ruolo forte sia agli Enti erogatori di servizi, sia ai Cittadini nell’orientare l’attività dei Servizi verso la loro “missione”: fornire un servizio di buona qualità ai cittadini-utenti.

MODALITA’ DI PUBBLICIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI



La Carta dei servizi è patrimonio di tutti i cittadini. E' per questo che l'azienda ha scelto i canali di comunicazione più adatti e prevedere, nello stesso tempo, più sistemi di diffusione del documento e nel contempo ha garantita la chiarezza espositiva e la completezza dell'informazione.

- ✓ uffici URP dell'ASL di appartenenza,
- ✓ ambulatori distrettuali e dei medici di base e pediatri di libera scelta,
- ✓ disponibilità cartacea presso l'accettazione del centro
- ✓ sito web aziendale

E' altresì prevista l'informazione telefonica, che può orientare il cittadino all'accesso dei servizi.

PIANO DI VERIFICA E AGGIORNAMENTO

La Carta dei servizi è verificata e, se necessario aggiornata ogni anno, in sede di riesame della Direzione, in modo da valutare la qualità dell'informazione, mediante:

- partecipazione di referenti in tutti gli ambiti aziendali responsabili dell'aggiornamento delle informazioni,
- analisi reclami,
- le indagini di soddisfazione e i sistemi di ascolto ed il confronto
- confronto con le Associazioni

I risultati delle valutazioni vengono pubblicati sia all'interno che all'esterno dell'azienda ai soggetti coinvolti e interessati affinché possano proporre modifiche organizzative.

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE

Questa Carta dei Servizi rappresenta un documento di identità di un Centro che opera nel Settore Sanitario della Riabilitazione da oltre venti anni.

*In tal senso il Nostro Centro ha sviluppato una politica di ammodernamento tecnologico costante nel Tempo con l'inserimento di nuove Branche Specialistiche e uno Sviluppo Tecnologico parallelo nel settore della Riabilitazione tanto da porre il **Centro di Riabilitazione e Recupero Handicaps Abatese srl** in uno scenario Scientifico Nazionale di ottimo livello Qualitativo nel Settore della Riabilitazione di indubbio interesse scientifico.*

Il Nostro Obiettivo è quello di ottimizzare il Settore della Riabilitazione, mediante la ricerca e l'applicazione di procedure e metodiche d'avanguardia, attraverso l'individuazione e la selezione di medici specialisti e personale altamente qualificato che risponda appieno alle esigenze dell'utente e dei suoi familiari. Il tutto per favorirne l'integrazione e il reinserimento sociale.

*Pertanto il **Centro di Riabilitazione e Recupero Handicaps Abatese srl** ha apportato, come da Normativa Vigente, questa Carta dei Servizi come mezzo di trasparenza verso il Cittadino e/o l'Operatore Sanitario che si appresta ad usufruire della Nostra Professionalità.*

Questa Struttura pone, come fine della propria Professionalità e dei suoi obiettivi, l'umanizzazione del rapporto con il paziente intesa come rispetto dell'Essere Umano nel quadro della Prevenzione e Cura della Salute.

*Cordialmente
Il Legale Rappresentante
Sig.ra Trasacco Maria Rosaria*



PRINCIPI FONDAMENTALI

Il **Centro di Riabilitazione e Recupero Handicaps Abatese srl** assume i seguenti principi fondamentali come sistema di valori aziendali:

1. CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Il cittadino, di norma, non chiede terapie, ma più “Salute”. Per tale motivo, la persona umana, nella globalità delle sue dimensioni e dei suoi bisogni, è al centro degli interessi del **Centro di Riabilitazione e Recupero Handicaps Abatese srl** ed è pertanto assunta a costante punto di riferimento per la programmazione, l'organizzazione, la gestione ed il controllo dell'attività aziendale;

2. UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Gli utenti accedono alle prestazioni previste senza distinzioni e privilegi. La tutela della salute è considerata un diritto fondamentale da garantire senza discriminazioni tra le diverse classi sociali.

Nessuno può essere discriminato nel suo diritto all'assistenza sanitaria per sesso, età, convinzioni etiche, religiose, politiche o filosofiche, razza, particolari condizioni patologiche, sociali, giuridiche;

3. CONTINUITÀ

Agli utenti è garantita la continuità dell'erogazione prestata, senza interruzione della stessa nello spazio e nel tempo, allo scopo di ridurre i vari problemi ad essi inerenti;

4. DIRITTO DI SCELTA

L'utente ha il diritto alla libera scelta del Medico di fiducia e del soggetto erogatore di prestazioni riabilitative, per cui, detto Centro resterà imparziale a qualunque richiesta;

5. PARTECIPAZIONE

Il **Centro di Riabilitazione e Recupero Handicaps Abatese srl** ritiene che sia di fondamentale importanza la partecipazione dei Cittadini e delle loro associazioni a momenti di rilevazione del gradimento e verifica delle attività assistenziali;

6. EFFICIENZA ED EFFICACIA

Le attività, le prestazioni e i trattamenti erogati dal nostro Centro ai cittadini tendono alla risoluzione dei dogmi diagnostici e ai bisogni sanitari richiesti dall'utenza nella loro maggiore completezza (efficacia), valutando allo stesso tempo le risorse impiegate ed i mezzi per erogare tali prestazioni (efficienza);

7. TRASPARENZA

Il nostro Centro, in base alla legge n.241 del 7/8/1990, dà libero accesso, qualora richiesto, dei suoi Atti, Provvedimenti, secondo le modalità ed i limiti previsti dalla succitata normativa;

8. TUTELA DELLA PRIVACY

Il **Centro di Riabilitazione e Recupero Handicaps Abatese srl** rispetta il Diritto alla Privacy di tutti i suoi utenti in base a quanto disposto dal D. Lgs. n. 196/2003 come modificato dal D.Lgs 101/2018 e dal General Data Protection Regulation Reg. UE 2016/679

9. QUALITÀ

Per qualità si definisce l'insieme delle proprietà e delle caratteristiche di un servizio che, al minor costo, determinano allo stesso la capacità di soddisfare le esigenze esplicite ed implicite dell'utente, anche attraverso la definizione di standard e la pianificazione di obiettivi e politiche per il raggiungimento ed il miglioramento degli stessi.

10. PIENA INFORMAZIONE

Il centro garantisce all'utenza la piena informazione sui servizi offerti anche mediante la descrizione delle modalità di accesso ed erogazione dei servizi resi, la descrizione dei rischi, il rilascio del consenso informato.

11. TUTELA DEI DIRITTI DEI CITTADINI

Il centro garantisce il rispetto e la tutela dei diritti dei cittadini come meglio specificato nella sezione quarta della presente carta dei servizi.



SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SUI SERVIZI E LE STRUTTURE

In questa Sezione vengono indicati tutti i servizi attualmente presenti nel Centro di Riabilitazione e Recupero Handicaps Abatese srl e le relative prestazioni erogate.

PRESIDI SANITARI DI RIABILITAZIONE NOZIONI GENERALI

- **Riabilitazione ambulatoriale e domiciliare.**
- I presidi ambulatoriali di riabilitazione sono presidi della rete dei servizi di riabilitazione che operano in stretta integrazione con le strutture di degenza del sistema ospedaliero ed extraospedaliero, già dalla fase sub-acuta, sia per i pazienti provenienti dai reparti per acuti sia per pazienti provenienti dal territorio. I presidi ambulatoriali sono inseriti all'interno di percorsi di attività specialistica di riabilitazione o all'interno di percorsi di assistenza riabilitativa.
- **Mandato e criteri di accesso** Le attività di riabilitazione svolte in presidi ambulatoriali di recupero e rieducazione funzionale si rivolgono a pazienti che presentano condizioni di disabilità conseguenti a patologie invalidanti ammissibili, per condizione clinica stabilizzata, a trattamento riabilitativo in regime ambulatoriale che non richiedono, per lo svolgimento delle specifiche attività riabilitative, alta tutela medica e infermieristica.
- Le attività diagnostiche, curative e riabilitative svolte nei **presidi di specialistica ambulatoriale di medicina fisica e riabilitazione** si rivolgono ai pazienti affetti da disabilità minimali, segmentarie o transitorie che non necessitano di presa in carico globale della persona.
- **Elementi del processo** In relazione all'inserimento dell'assistito nel percorso di riabilitazione i presidi di riabilitazione rispondono con la presa in carico globale definita all'interno di un progetto riabilitativo.
- Gli interventi possono essere erogati anche a domicilio nelle fasi di immediato post-acuzie per intrasportabilità del soggetto o in riferimento al raggiungimento di obiettivi relativi all'autonomia nel proprio ambito di vita. Quando è richiesta una presa in carico multiprofessionale in riferimento ai bisogni clinico-funzionali e socio-assistenziali che vedono coinvolti gli specifici professionisti, essa si qualifica con la formulazione di un progetto riabilitativo individuale definito per ciascun paziente e contenente:
 - una valutazione multidimensionale;
 - la definizione degli obiettivi;
 - le strategie e risorse per realizzarli;
 - i tempi e le modalità di verifica del loro raggiungimento;
 - i termini del follow up. Le competenze professionali e i requisiti tecnologici e strutturali sono definiti nell'ambito delle procedure di accreditamento in attinenza alla specifica attività riabilitativa erogata.In riferimento al processo riabilitativo e agli obiettivi definiti possono essere erogate le seguenti prestazioni:
 - rieducazione delle funzioni motorie;
 - rieducazione delle funzioni cognitive;
 - rieducazione delle funzioni cardio-respiratorie;
 - rieducazione delle funzioni vescico-sfinteriche;



- rieducazione delle funzioni digestive;
- rieducazione delle funzioni sensoriali;

ALL'ATTIVAZIONE DEI TRATTAMENTI RIABILITATIVI COMPLESSI (EX ART. 26 L. 833/78)

Il paziente richiede al proprio medico curante: Visita Specialistica per Riabilitazione (Fisiatrica, Neurologica, Foniatrica, Neuropsichiatria Infantile, ecc...)

Successivamente, prenota presso il CUP Unico Regionale la visita specialistica richiesta, ed una volta effettuata, consegna la prescrizione così ottenuta, presso il Centro di Riabilitazione prescelto.

Il personale del servizio accettazione raccoglie i dati dell'assistito o dei genitori/tutori, se minore e rilascia proposta di contratto terapeutico riportante la disponibilità del Centro accogliente alla presa in carico dell'assistito, con l'indicazione del piano terapeutico proposto sottoscritto dalla Direzione Sanitaria.

La documentazione andrà consegnata, a cura del richiedente, agli uffici dell'UOAR del Distretto Sanitario di appartenenza per l'autorizzazione.

In casi particolari tale operazione può essere effettuata a cura del servizio di assistenza sociale del Centro. Il trattamento riabilitativo può avere inizio solo dopo la sottoscrizione del contratto terapeutico da parte dei responsabili dell'UOAR del Distretto Sanitario di residenza dell'assistito.

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

SETTORE RIABILITAZIONE EX ART. 26 LEGGE 833/78



La Riabilitazione è una scienza che ha come compito la cura, prevenzione ed integrazione dei soggetti portatori di handicap nella struttura sociale.

Invero la Riabilitazione si pone con una impostazione globalistica che consideri non solo il danno e il deficit, ma anche le potenzialità del paziente di recuperare le proprie abilità, per cui non va considerato solo l'evento lesivo e le sue conseguenze immediate dirette o indirette, ma anche l'evoluzione della patologia (esperienza post-lesionale). Essa deve considerare non solo le patologie primarie, secondarie e terziarie del movimento nei suoi aspetti di esecuzione, di regolazione biomeccanica e di organizzazione neurologica, ma deve tener conto soprattutto delle sue funzioni di comunicazione, di relazione, di significazione nonché delle dinamiche interne ed intrapsichiche che si svolgono tra la malattia, l'handicap e la disabilità ove la Riabilitazione esplica un ruolo fondamentale.

La Fisiokinesiterapia si può considerare come l'insieme delle procedure e metodologie innovative, utilizzate dagli operatori per sollecitare la riorganizzazione e il recupero funzionale del soggetto interessato.



L'intervento terapeutico consiste perciò nel suddividere, nel semplificare, pur restando il terapeuta eclettico, enciclopedico, capace cioè di prelevare da altri settori della cultura le informazioni necessarie per interpretare la significazione e la comunicazione di un dato paziente senza adottare i modelli e i percorsi interpretativi di altre discipline.

Di percepire e di selezionare tratti anche minimi dei comportamenti che potrebbero sfuggire all'attenzione e non essere ritenuti significativi:

- di percepire e di selezionare tratti anche minimi dei comportamenti che potrebbero sfuggire alla attenzione e non essere ritenuti significativi;
- di non focalizzare il sintomo negativo;
- di variare le proprie proposte assumendo atteggiamenti che consentano al paziente più risposte possibili;
- di concentrarsi non sul perché si è instaurato un determinato comportamento patologico, ma sul che cosa avviene nella situazione in esame portando il problema fuori della struttura del sintomo, in un'altra struttura che non comporti l'immutabilità;
- di attendere, eliminando la fretta nel fare, nel proporre.



SETTORE PSICOMOTRICITÀ



La psicomotricità indica una modalità di approccio educativo, rieducativo e terapeutico o meglio la capacità dell'uomo di vivere le proprie esperienze mediante la motricità e la sensorialità elaborate ed utilizzate per la comunicazione e l'integrazione sociale.

La terapia psicomotoria consente al bambino con disturbi, la possibilità di fare esperienze dirette, di esplorare, di verificare, di conoscersi e conoscere le proprie capacità e difficoltà di manifestare e sedare la propria ansia e insicurezza, l'aggressività e il rifiuto.

Il Terapista deve saper gestire con competenza, discrezione e rispetto le diverse patologie nelle loro manifestazioni e sintomi per predisporre un progetto terapeutico idoneo “a quel bambino” tenendo presente le difficoltà psicologiche che sempre si associano al danno primario.

Essa si rivolge:

IN ETÀ EVOLUTIVA E NELL'ADOLESCENZA

Ritardi dello sviluppo psicomotorio;

- ☐ Rallentamento dello sviluppo della motricità;
- ☐ Inibizione psicomotoria (difficoltà, diminuzione della attività motoria);
- ☐ Iperattività;
- ☐ Maldestrezza (scarsa adattabilità dei gesti al risultato);
- ☐ Debilità motoria (alterata regolazione tonica);
- ☐ Goffaggine;
- ☐ Disturbi psicomotori settoriali;
- ☐ Tics;
- ☐ Disprattognosie (difficoltà di realizzare e/o programmare gesti semplici e/o complessi);
- ☐ Balbuzie;
- ☐ Sindromi di rottura e/o distorsione della relazione;
- ☐ Disturbi di lateralità e lateralizzazione;
- ☐ Disturbi dello Schema Corporeo;
- ☐ Disturbi di apprendimento: Disgrafia, Dislessia, Discalculia, Organizzazione spazio tempo, Disegno;
- ☐ Stati psicotici;
- ☐ Stati nevrotici;
- ☐ Disturbo Autistico;
- ☐ Disturbi da deficit di attenzione e da comportamento Dirompente;
- ☐ Disturbi della personalità: disturbi d'Ansia, dell'Umore, della Condotta.

IN ETÀ ADULTA



- ❑ Difficoltà di comunicazione interpersonale;
- ❑ Problemi neuropsicologici (esiti da patologie post-comatose);
- ❑ Problemi relativi alla propria immagine corporea.



SETTORE LOGOPEDIA



Il termine “logopedia” deriva dalla fusione delle due parole “logos” e “paideia” che significano rispettivamente parola – discorso ed educazione. Dunque esso sta per educazione alla comunicazione, e comprende di conseguenza tutto ciò che vi si riferisce, ovvero i problemi di acquisizione del linguaggio, e delle abilità cognitive (lettura, scrittura, area logico-matematica), le patologie foniatriche quali disfunzioni vocali di qualunque etiologia, la balbuzie, il

trattamento delle ipoacusie, le patologie derivanti da ischemia cerebrale, quelle di interesse neuropsicologico e le varie forme di ritardo mentale.

Il servizio di logopedia del Centro di Riabilitazione e Recupero Handicap Abatese è attivo dal momento della costituzione del Centro e si avvale del contributo di sette logopedisti impegnati in turni pomeridiani e antimeridiani. Un coordinatore si occupa degli aspetti professionali e logistici necessari per la coerente esplicazione delle potenzialità dell'unità logopedia:

- ✓ Assegna i trattamenti prescritti dall'A.S.L. ai singoli operatori secondo criterio di conoscenza, fermo restando la loro disponibilità;
- ✓ Esamina la proposta riabilitativa sviluppata dal logopedista, confrontandola successivamente con l'equipe psicopedagogica;

La formazione professionale del personale addetto alla riabilitazione logopedia e l'esperienza acquisita consentono di dire che è concreta la possibilità di prendere in carico pazienti i cui disturbi riguardano tutte le patologie inerenti la professione.

Il materiale costituente il supporto tecnico per lo svolgimento dei settings logopedici è più che sufficiente, e si compone di volumi contenenti schede specifiche e software applicativi. Si dispone altresì di programmi e materiali specifici per i curricula funzionali da applicare con i bambini affetti da ritardo mentale, per i quali c'è bisogno di percorsi riabilitativi/abilitativi approntati dopo attenta indagine diagnostica da parte della équipe psicopedagogica.

Infine, per ciascun disturbo vi è un congruo materiale testistico in grado di garantire un inquadramento diagnostico appropriato, per potere poi approntare un profilo dinamico funzionale indispensabile per una riabilitazione individualizzata.



SETTORE PSICOTERAPIA

La psicoterapia è una particolare forma di interazione, programmata e professionalmente definita, nella quale una o più persone, chiamate “*pazienti*”, stabiliscono, seguendo modalità previste e pianificate (di tempo, luogo, metodi e tecniche di relazione) un rapporto, in genere continuativo, anche se di durata variabile, con una o più persone chiamate “*partecipanti*”, professionalmente qualificati per collaborare con loro in un “lavoro” di modifica di comportamenti problematici e/o sistematici e di maturazione della personalità tale da permettere il raggiungimento di un maggiore equilibrio personale e psicosociale, oltre che uno sviluppo ottimale delle proprie potenzialità.

Il concetto fondamentale di ogni forma di psicoterapia è quello di “*cambiamento*” che si basa su ciò che è chiamata “*alleanza o accordo terapeutico*”. La persona che chiede aiuto viene “*per propria decisione*” con l'intenzione di ricevere una collaborazione specifica per il superamento delle proprie difficoltà all'interno di una relazione interpersonale significativa.

Tutti gli approcci psicoterapeutici hanno essenzialmente gli stessi obiettivi, anche se danno a queste finalità comuni “nomi” a volte molto diversi e nonostante che ogni approccio si fondi su teorie e si strutturi secondo quadri di riferimento notevolmente diversi. Anche i risultati favorevoli della psicoterapia dipendono dal quadro di riferimento teorico dello psicoterapeuta in minima parte, ma dipendono per lo più da un buon equilibrio nell'assetto della personalità, dalla sua capacità di empatia oltre che dall'esperienza clinica.

Le mete della psicoterapia possono comunque essere diverse. In genere si distingue tra le psicoterapie che hanno obiettivi limitati e personali (chiamate di sostegno) in cui si favorisce il superamento di un problema specifico e il recupero di un equilibrio psico-emotivo, da quelle che a partire da ciò tendono a intervenire sulla struttura e sui dimensionismi profondi della personalità al fine di ottenere mutamenti significativi in essa (psicoterapie ricostruttive).

Un ultimo accenno alle psicoterapie in età evolutiva. Il disagio psicologico di un bambino o anche di un adolescente richiede necessariamente una “presa in carico” delle famiglie riguardo le dinamiche affettivo-relazionali. In tale prospettiva, l'orientamento sistemico che è alla base della terapia familiare permette di allargare la “visione” del disturbo del bambino al disagio di tutto il sistema, di cui egli si fa portatore.

Da tale prospettiva la terapia familiare parte con l'obiettivo di “mobilitare” nel sistema le risorse bloccate.



MEDICINA FISICA E RIABILITATIVA EX ART. 44 LEGGE 833/78

La terapia di recupero motorio e funzionale dispone di due possibilità di intervento:

- 1) terapia fisica che si avvale dell'uso di apparecchiature elettromedicali (es. magnetoterapia, diatermia ad onde corte e microonde, laserterapia antalgica, ultrasuonoterapia, elettroterapia antalgica, correnti antinfiammatorie, elettrostimolazioni).
- 2) interventi manuali (es. massoterapia, massoterapia per drenaggio linfatico, mobilizzazione della colonna vertebrale, rieducazione motoria individuale).

<u>DESCRIZIONE</u>	<u>INDICAZIONI TERAPEUTICHE</u>
Magnetoterapia	Indicazioni: artrosi, osteoporosi, lombalgia, nevriti, dorsalgie, consolidamento delle fratture, malattie reumatiche, pseudoartrosi. Controindicazioni: pazienti portatori di pace-maker, gravidanza.
Laserterapia	Indicazioni: fenomeni dolorosi e infiammatori reumatici essenzialmente localizzati e superficiali (tendinite, lesioni muscolari recenti), cicatrizzazione delle ferite (ustioni, ulcere, escare), alcune affezioni dermatologiche (come cellulite, smagliature). Controindicazioni: lesioni espansive, metastasi, nevi, affezioni fibrosanti, donne incinte, portatori di pace-maker (a seconda della sede di trattamento), sclerodermia.
Ultrasuonoterapia	Indicazioni: reumatismi periarticolari (epicondiliti, tenosinoviti, periartriti scapolo-omerale, tendinite), algie traumatiche o reumatiche, edemi, cicatrici ipertrofiche e aderenze. Controindicazioni: fragilità vascolare regione addominali e nella donna incinta, fratture non consolidate, tumori maligni, tubercolosi, lacerazioni muscolari.
Elettrostimolazione di muscoli normo o denervati	Indicazioni: ipotono-trofismo dei muscoli degli arti inferiori (es. quadricipite) o del cingolo scapolare (es. deltoide), deficit di forza, sindrome da iperpessione rotulea. Controindicazioni: malattie dermatologiche, protesi metalliche, portatori pace-maker.
Elettroterapia antalgica diadinamica	Indicazioni: artrosi, lombalgie, cervicalgia, malattie reumatiche, distorsioni, nevriti. Controindicazioni: malattie dermatologiche, ulcere, varici in fase avanzata, flebiti acute.
Elettroterapia antalgica tens	Indicazioni: lombalgia, cervicalgia, sciatica, artrosi, malattie reumatiche. Controindicazioni: malattie dermatologiche, varici in fase avanzata e flebiti acute.
Irradiazioni Infrarosse	Indicazioni: ausilio preparatorio alla rieducazione sia per il rafforzamento muscolare che contrattura muscolare. Controindicazioni: disturbi circolatori venosi e linfatici, infiammazioni acute, disturbo della sensibilità.
Ionoforesi	Indicazioni: distorsioni, edemi, contusioni, artrosi, artrite, tendinite, lombalgia, nevriti, scoliosi. Controindicazioni: flebiti acute, malattie dermatologiche, intolleranza farmacologica, varici in fase avanzata.
Tecarterapia	Indicazioni: lesioni muscolo-tendinee, lesioni legamentose, borsiti, fasciti plantari, distacchi capsulo-murali meniscali parziali, tendiniti, tendinosi, ernia discale, bulging e protrusioni, distorsioni articolari, artrosi, artriti, sinoviti Controindicazioni: Donne in gravidanza e portatori dei pacemaker
Horizontal Therapy	Indicazioni: Artrosi, sindromi radicolari, Traumi sportivi Controindicazioni: Pazienti con stimolatori cardiaci impiantati, Donne in gravidanza, zone del corpo con metastasi, Infezioni generiche acute, zone di infezione batterica acuta

TERAPIE CHE SI AVVALGONO DELL'USO DI APPARECCHIATURE ELETTROMEDICALI

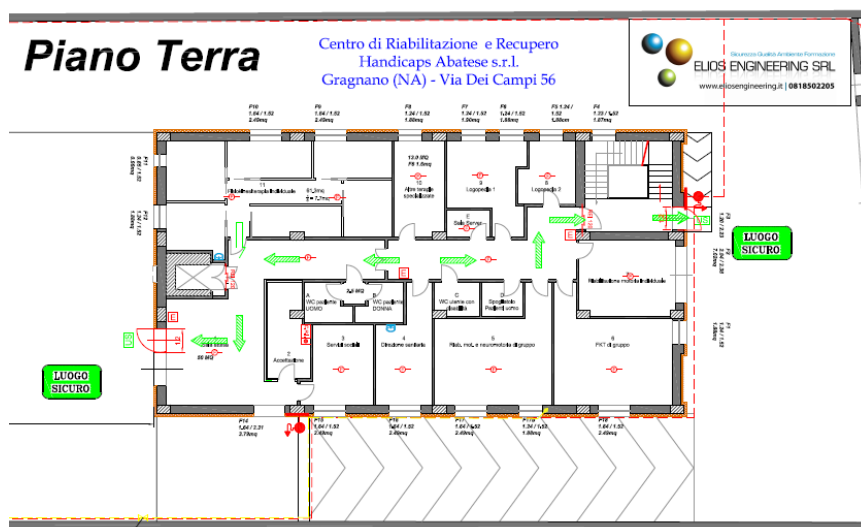
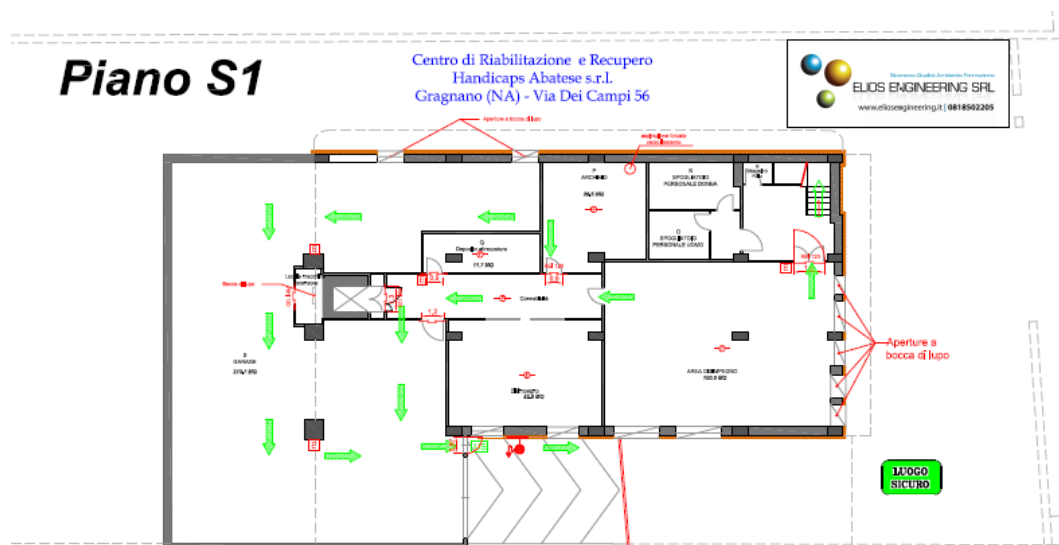


TERAPIE CHE SI AVVALGONO DI INTERVENTI MANUALI

<i><u>DESCRIZIONE</u></i>	<i><u>INDICAZIONI TERAPEUTICHE</u></i>
Massoterapia	Indicazioni: riscaldare, stimolare e sviluppare la muscolatura, distendere e rilassare la muscolatura, eliminare le aderenze, ammorbidire i tessuti, migliorare la circolazione. Controindicazioni: infiammazioni acute, distorsioni, contusioni, versamenti articolari, malattie dermatologiche, flebiti, fragilità capillare, persone intolleranti al massaggio (intolleranze psichiche).
Mobilizzazione della colonna vertebrale	Si tratta di un movimento forzato che conduce bruscamente gli elementi articolari al di là del loro gioco fisiologico abituale, senza oltrepassare il limite imposto dall'anatomia. E' un impulso breve, secco, unico, che deve essere eseguito a partire dalla fine del gioco passivo normale. Hanno come indicazione: cervicalgia, dorsalgia, lombalgia e dolori rachidei di diversa natura (escluso il dolore tumorale) in pazienti che non presentano gravi deformazioni artrosiche e grave osteoporosi.
Trazione scheletrica	Indicazioni: cervicalgia, dorsalgia, lombalgia, dolori del rachide. Controindicazioni: spondiloartrosi gravi, osteoporosi avanzata, tumori presunti e diagnosticati siano essi primitivi che secondari.
Training deambulatorio e del passo	Indicazioni: è indicato nelle alterazioni delle fisiologiche fasi del passo, nell'uso e addestramento alle protesi (anca, ginocchio o gamba, coscia, ecc.), esiti di frattura di gamba o coscia, immobilizzazione prolungata. Controindicazioni: nessuna
Esercizi respiratori individuali	Paramorfismo e disformismo del rachide (atteggiamento scoliotico e scoliosi). Chirurgia toracica, polmonare, cardiaca addominale e postraumatica. Malattie dell'apparato respiratorio: sindromi pleuriche e restrittive, paralisi respiratoria, bronchiti, enfisemi, ecc.
Esercizi posturali propriocettivi Individuali	Disformismi e paramorfismi del rachide (scoliosi e atteggiamento scoliotico), esiti di trauma (di distorsioni di tibio-tarsica del ginocchio), esiti di fratture malleolari di piede, caviglia e gamba.
Esercizi respiratori collettivi	Paramorfismo e disformismo del rachide.
Rieducazione motoria A/P	Artrosi, lombalgie, lombocruralgia, sciatica, cervicobrachialgia, periartrite. Trattamento post-operatorio di intervento ortopedico (protesizzazione, osteosintesi, lussazioni. ecc.) esiti di accidenti vascolari cerebrali, artrosi polidistrettuali gravi.



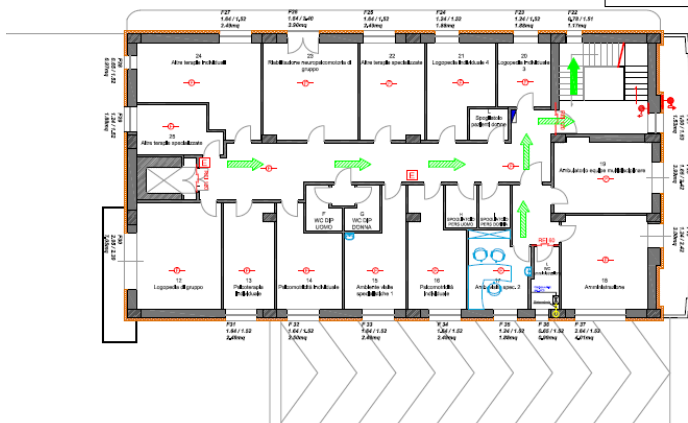
PIANTA DEL CENTRO





Piano Primo

Centro di Riabilitazione e Recupero
Handicaps Abate s.r.l.
Gragnano (NA) - Via Dei Campi 56





ATTIVITÀ

AMBULATORIALI



DOMICILIARI



ORARIO AL PUBBLICO

Lunedì - Venerdì: 08.00 – 20.00

Sabato: 08.00 – 14.00





SERVIZI ACCESSORI

SERVIZIO TERAPIE DOMICILIARI

Il servizio consente l'effettuazione di terapie riabilitative domiciliari per pazienti allettati e quindi impossibilitati a raggiungere il Centro di Riabilitazione.

CENTRO TERAPIE PER DIVERSAMENTE ABILI

Il servizio consente l'effettuazione di terapie, mediante una struttura assente da barriere architettoniche e di facile raggiungimento per tutti i diversamente abili. Il centro è dotato di Servizi Sanitari e strutture specifiche per rendere agibile e confortevole ogni spostamento.

SERVIZIO URGENZA

Il servizio consente l'esecuzione, al di fuori del foglio di lavoro giornaliero, di prestazioni sanitarie e riabilitative particolari, richieste dal medico, in caso di urgenza. Il servizio funziona tutti i giorni dalle 8.00 alle 20.00 esclusi i festivi.

SERVIZIO DI TRASPORTO PERSONE

Su richiesta del Cliente è disponibile un servizio di trasporto convenzionato da e per il centro. L'accesso a tale servizio gratuito è limitato ai casi di effettivo bisogno o a difficoltà oggettive di trasporto.

COMFORT

- SISTEMI DI SICUREZZA OTTEMPERANTI ALLE NORMATIVE MINISTERIALI
- CLIMATIZZAZIONE
- SERVIZI IGIENICI ADEGUATI ALLE ESIGENZE DI TUTTE LE TIPOLOGIE DI UTENZA, OVVERO PRIVI DI BARRIERE ARCHITETTONICHE - COME PER LEGGE.
- CONVENZIONE CON BAR

ACCESSO ALLE PRESTAZIONI RIABILITATIVE

Come accedere alle prestazioni di Medicina Fisica e Riabilitativa ex art. 44 Legge 833/78

Per il I° ciclo e per i successivi previsti da ciascun profilo riabilitativo:

1. L'assistito richiede al medico curante (MMG/PLS) una ricetta elettronica indicante il profilo riabilitativo individuato in base alla patologia (ad ogni profilo corrisponde un numero massimo di pacchetti riabilitativi prescrivibili direttamente dal MMG/PLS - DCA 64/2011).
2. La prescrizione, che dovrà indicare la specifica: "I° Ciclo", andrà così consegnata all'ufficio accettazione del Centro di Riabilitazione prescelto, che procederà alla presa in carico della stessa.
3. Al termine del ciclo riabilitativo, se previsto, sarà necessario presentare al centro nuova ricetta dematerializzata del medico curante.

Per i cicli ulteriori rispetto a quelli direttamente prescrivibili del MMG/PLS:

1. L'assistito richiede al proprio Medico di Medicina Generale o Pediatra di Libera Scelta, una visita fisiatrica o ortopedica per riabilitazione da effettuarsi presso struttura specialistica ASL;



1. Successivamente, prenota presso il CUP Unico Regionale la visita specialistica richiesta, ed una volta effettuata, consegna la prescrizione così ottenuta, al MMG/PLS per le ulteriori ricette da prescrivere.
2. La ricetta elettronica del medico curante ed una copia della prescrizione specialistica vanno, quindi, consegnate agli uffici del Centro per gli ulteriori cicli riabilitativi da attivare.

I casi di esenzione parziale o totale sono:

- ❑ E00 – Soggetto di età superiore a 6 anni e inferiore a 65 anni con reddito fiscale non superiore a 36.151,98 € (paga ticket € 5,00)
- ❑ E01 – Soggetto di età inferiore a 6 anni e superiore a 65 anni con reddito fiscale non superiore a 36.151,98 € (paga ticket € 5,00)
- ❑ E02 – Soggetto in condizione di disoccupazione con reddito fiscale complessivo inferiore a 8.263,31 € incrementato a 11.362,05 € in presenza del coniuge non paga il ticket.

La documentazione necessaria per l'attivazione di Trattamenti Riabilitativi ex art. 26 legge 23 Dicembre 1978 n. 833 sono:

1. Prescrizione prestazione riabilitativa rilasciata dal medico prescrittore del Distretto di competenza¹;
2. Autocertificazione di residenza;
3. Autocertificazione stato di famiglia per i minori di anni 18;
4. Scelta del Centro o della Struttura accreditata per le prestazioni richieste: modulo rilasciato dal Distretto e completato dal Centro che rilascia la disponibilità a prendere in carico il paziente;

La documentazione va consegnata, a cura del richiedente, al Distretto di appartenenza. In casi particolari tale operazione può essere effettuata **a cura del servizio di assistenza sociale del Centro**. Il trattamento riabilitativo può avere inizio solo dopo la sottoscrizione del contratto terapeutico tra Centro e Distretto Sanitario di appartenenza del paziente.

ELENCO TRATTAMENTI IN ACCREDITAMENTO MODALITA' PRESCRITTIVE

Il medico di Medicina Generale e il Pediatra di Libera Scelta, possono prescrivere autonomamente i pacchetti riabilitativi fino al raggiungimento del numero di cicli previsti dal Decreto del Commissario ad Acta per l'attuazione del Piano di Rientro in Regione Campania n. 64 del 26/09/2011 e succ. mod., ed invero in base ai chiarimenti forniti dal Sub Commissario con nota prot. 8174 del 23/12/2001, per il percorso prescrittivo ed erogativo delle prestazioni di recupero e rieducazione funzionale per patologie semplici la diagnosi può essere fatta anche da uno specialista di struttura accreditata.

¹ Il paziente bisognoso di trattamenti riabilitativi deve munirsi di prescrizione del medico di famiglia, richiedente visita specialistica del distretto sanitario di appartenenza per accesso alla riabilitazione.



n.	PROFILI RIABILITATIVI	N. PACCHETTI PRESCIV. DA MMG
1	Paresi del nervo facciale	3
2	Mononeuriti dell'arto superiore e inferiore di origine meccanica e non meccanica e neuriti multiple	3
3	Monoartriti (solo in caso di riacutizzazioni) comprese le riacutizzazioni localizzate in corso di artrite reumatoide	2
4	Fratture arto superiore:	2
a)	Frattura della clavicola (esiti funzionali)	2
b)	Frattura della scapola (esiti funzionali)	2
c)	Frattura omero compreso paletta omerale (esiti funzionali)	2
d)	Frattura radio, ulna (esiti funzionali)	2
e)	Frattura ossa carpo e metacarpo (esiti funzionali)	2
f)	Frattura di una o più falangi della mano (esiti funzionali)	2
5	Lussazioni arto superiore	
a)	Lussazione della spalla (esiti funzionali)	2
b)	Lussazione del gomito (esiti funzionali)	2
c)	Lussazione del polso (esiti funzionali)	2
d)	Lussazione delle dita della mano (esiti funzionali)	2
6	Distorsioni dell'arto superiore	
a)	Distorsione della spalla compreso instabilità gleno omerale (esiti funzionali)	1
b)	Distorsione del gomito (esiti funzionali)	1
c)	Distorsione del polso (esiti funzionali)	1
7	Lesioni della spalla (compreso rottura atraumatica della cuffia dei rotatori)	2
8	Traumatismo dei nervi della spalla e del braccio - esiti funzionali- (compreso avambraccio polso e mano)	2
9	Traumatismo dei muscoli e dei tendini della spalla e del braccio (compreso avambraccio, polso mano - esiti funzionali)	2
10	Frattura collo femore e di altre parti non specificate del femore di tipo traumatico (in soggetto < 65 anni) (esiti funzionali)	3
11	Fratture dell'arto inferiore	
a)	Frattura della rotula (esiti funzionali)	3
b)	Frattura della tibia e del perone (esiti funzionali)	3
c)	Frattura della caviglia (esiti funzionali)	3
d)	Frattura di una o più ossa del tarso e metatarso (esiti funzionali)	3
e)	Frattura di una o più falangi del piede (esiti funzionali)	3
12	Lussazioni arto inferiore	
a)	Lussazione del ginocchio (esiti funzionali)	2
b)	Lussazione della caviglia (esiti funzionali)	2
c)	Lussazione del piede (esiti funzionali)	2
13	Distorsioni arto inferiore	
a)	Distorsione dell'anca (esiti funzionali)	1
b)	Distorsione del ginocchio (esiti funzionali)	1
c)	Distorsione della caviglia (esiti funzionali)	1
14	Disturbi della rotula, lesioni capsulo-legamentose del ginocchio e del menisco	2
15	Traumatismo di nervi dell'anca e della coscia (compreso gamba, caviglia e piede) esiti funzionali	3
16	Traumatismo di muscoli e tendini della gamba (esiti funzionali)	2
17	Frattura della colonna vertebrale senza menzione di lesione del midollo spinale	3
18	Frattura del bacino (esiti funzionali)	2
19	Lussazione della mandibola (esiti funzionali)	2
20	Distorsione del rachide, della regione sacroiliaca e di altre parti non specificate del dorso (esiti funzionali)	2
21	Disturbi dei plessi e delle radici nervose (associata a stenosi del canale vertebrale cervicale o lombare) Solo in presenza di limitazione algofunzionale	3
22	Compressione dei plessi e delle radici nervose (associata a sindrome brachialgica o sciatalgica) Solo in presenza di limitazione algofunzionale persistente	3
23	Limitazione algofunzionale da mal di schiena acuto/postacuto Persistente (2-3 sett.) e o recidivante	2
24	Alterazioni di continuità dell'osso (Mancata consolidazione)	3
25a	Calcificazione e ossificazione dei muscoli (come complicanza di eventi traumatici recenti);	2
25b	Malattie dei tessuti molli correlati ad uso, uso eccessivo, pressione	2
26	Esiti di intervento per impianto di artroprotesi	
a)	Ginocchio	3
b)	Spalla	4
c)	Anca	3
27	Trauma da parto del sistema nervoso periferico senza lesione completa del tronco nervoso (paralisi ostetrica)	5
28	Deformità congenita dell'anca seguito di trattamento ortopedico (displasia dell'anca)	2
29	Deformazione dei piedi (piede torto congenito)	3
30	Toracicollo miogeno congenito del neonato	3
31	Disturbi della voce di origine funzionale (compresi noduli, polipi, edemi e prolassi) e negli esiti di cordectomia semplice e paralisi cordale ricorrente	3
32	Disturbi semplici del linguaggio (late talkers, disturbi fonetici semplici)	5
33i	Disturbi miofunzionali odontofacciali (inclusa deglutizione atipica) – terapia individuale	3
33g	Disturbi miofunzionali odontofacciali (inclusa deglutizione atipica) – terapia di Gruppo	3
34i	Disturbo respiratorio semplice senza insufficienza respiratoria – Terapia individuale	2
34g	Disturbo respiratorio semplice senza insufficienza respiratoria – Terapia di gruppo	2
35	Sequela di assistenza chirurgica e medica	
a)	Linfedema degli arti (post mastectomia arto superiore o altre condizioni patologiche arto inferiore)	2
b)	Incontinenza urinaria e/o fecale	2
36	Disturbi infiammatori delle parti molli articolari	
a)	Disturbi delle sinovie con limitazione algofunzionale	2
b)	Borsopatie con limitazione algofunzionale	2
c)	Entesopatie con limitazione algofunzionale	2
37	Attività motoria per esiti stabilizzati da patologie croniche	2



CENTRO di RIABILITAZIONE
e RECUPERO HANDICAPS ABATESE s.r.l.
Aderente Unione Industriali di Napoli – Sezione Sanità



* La Regione Campania con DGRC n. 88 del 23/12/2011 — Modifica ed integrazione al DGRC 64/2011 recante “procedura prescrittiva ed erogativa delle prestazioni specialistiche di medicina fisica e riabilitativa per le patologie semplici” ha elencato i codici che potranno essere prescritti con le procedure previste al punto 2 del decreto n.32/2010 in quanto riferibili a patologie complesse erogabili presso i centri di riabilitazione ambulatoriali:

- ✓ 93112 RIEDUCAZIONE MOTORIA ATTIVA E/O PASSIVA (Solo per patologie neurologiche acute ed immediatamente postacute di tipo complesso, entro 7-30 giorni dall'esordio)
- ✓ 9336 RIABILITAZIONE CARDIOLOGICA
- ✓ 9337 TRAINING PRENATALE
- ✓ 93711 TRAINING PER DISLESSIA
- ✓ 93712 TRAINING PER DISLESSIA
- ✓ 93713 TRAINING PER DISCALCULIA
- ✓ 93714 TRAINING PER DISCALCULIA
- ✓ 93721 TRAINING PER DISFASIA
- ✓ 93781 RIABILITAZIONE DEL CIECO
- ✓ 93782 RIABILITAZIONE DEL CIECO
- ✓ 9383 TERAPIA OCCUPAZIONALE
- ✓ 93831 TERAPIA OCCUPAZIONALE
- ✓ 93892 TRAINING PER DISTURBI COGNITIVI
- ✓ 93893 TRAINING PER DISTURBI COGNITIVI
- ✓ 9391 RESPIRAZIONE A PRESSIONE POSITIVA INTERMITTENTE
- ✓ 9399 ALTRE PROCEDURE RESPIRATORIE
- ✓ 9395 OSSIGENAZIONE IPERBARICA
- ✓

PRESENTAZIONE DI RIABILITAZIONE IN REGIME PRIVATISTICO

Per le prestazioni di riabilitazione in regime privatistico sia per prestazioni semplici che complesse, è necessario presentare una visita specialistica di un fisiatra; di un foniatra; di un neuropsichiatra infantile, o altro specialista di settore; o prenotarla presso la nostra struttura se disponibile.
Sarà comunque necessaria l'esibizione di un documento di identità e della tessera sanitaria in corso di validità da parte del paziente e dei genitori/tutori, se minore.



SPORTELLO DI CONSULENZA MEDICO-LEGALE



L'esperienza quotidiana sul piano clinico ed il continuo confronto con le Associazioni dei Familiari ha reso evidente che, non sempre, i pazienti con esiti di eventi di origine traumatica (incidenti stradali, infortuni sul lavoro o errori medico sanitari) sono correttamente informati e supportati rispetto alle procedure di risarcimento danni e sul piano medico-legale. Tale situazione è particolarmente frequente quando sussistono quelle situazioni di affanno e disorientamento in cui si trovano le famiglie che devono affrontare il problema di un congiunto non più nelle condizioni di ricoprire il ruolo importante che aveva nel nucleo familiare prima della malattia. Per questo motivo abbiamo deciso di aprire uno sportello di consulenza avvalendoci del contributo di diversi professionisti riconosciuti. L'obiettivo dello sportello è fornire risposte relative a problematiche di tipo medico-legale e a percorsi di richiesta di risarcimento per i danni subiti, anche in caso di procedure già avviate. L'accesso a tale sportello è completamente gratuito e non comporta nessun tipo di impegno. A garanzia di questo abbiamo stipulato precisi accordi con i professionisti coinvolti che si sono impegnati con noi a mantenere un comportamento trasparente e deontologicamente corretto. Informazioni maggiori rispetto a questi accordi sono disponibili rivolgendosi in ogni momento alla Reception. L'eventuale presenza di materiale che descrive l'attività dei consulenti dello sportello ha il solo ed unico scopo di qualificarne la professionalità. Lo sportello è situato presso l'ufficio dell'assistente sociale, il Consulente sarà a disposizione su appuntamento da prendersi attraverso la Reception. I Professionisti si alterneranno in funzione delle loro disponibilità.



SEZIONE TERZA

STANDARD DI QUALITÀ ED IMPEGNI ASSUNTI

Questa sezione illustra gli standard di qualità e gli impegni assunti dal Centro di Riabilitazione e Recupero Handicaps Abatese s.r.l.

La struttura sanitaria effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione dei pazienti.

La stessa assume in proprio impegni per la garanzia dell'utenza; gli indicatori sono il mezzo per oggettivare l'impegno e gli standard definiscono il livello atteso di qualità delle prestazioni. Gli impegni, gli indicatori e gli standard devono essere comprensibili, appropriati e misurabili.

Sono impegni:

- ❖ La modulistica minima:
in genere costituita dalla “scheda di accettazione” o “presa incarico” con le indicazioni circa le generalità del paziente, la diagnosi, l'obiettività funzionale, gli obiettivi, il programma terapeutico, la valutazione dell'esito e la data di redazione, formulata su carta intestata con firma leggibile, con linguaggio chiaro e comprensibile, essere rintracciabile e riproducibile.
- ❖ L'accesso:
riferibile ad un protocollo di comportamento relativo al primo contatto del paziente con il Centro Fisioterapico.
- ❖ I programmi di prenotazione:
chiari nelle date, negli orari e nella elencazione della terapia da effettuare, disponibili e consultabili attraverso la Segreteria.

Sono obiettivi circa:

IL DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E FACILITAZIONE ALL'ACCESSO ALLA STRUTTURA SANITARIA

- ❖ Garantire all'atto dell'accesso una accoglienza personalizzata con un colloquio e la consegna del materiale cartaceo informativo.
- ❖ Garantire l'aggiornamento annuale dei protocolli di accoglienza.
- ❖ Garantire la continuità dell'informazione.
- ❖ Garantire la valutazione critica dei reclami.
- ❖ Garantire lo scambio di informazione tra gli operatori.

LA CONTINUITA' ASSISTENZIALE

- ❖ Garantire, ove richiesta, la lettera di fine cura e leggibile per il medico di base.
- ❖ Informare il medico curante dell'eventuale necessità di continuità assistenziale

LA PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE DELLE CURE

- ❖ Garantire la riservatezza delle informazioni.
- ❖ Garantire le procedure scritte relative al consenso firmato.
- ❖ Garantire modalità e correttezza delle accoglienze.
- ❖ Garantire il rispetto del regolare scorrimento nelle prenotazioni.
- ❖ Garantire una modulistica completa e chiara.
- ❖ Garantire la valutazione della soddisfazione del paziente.
- ❖ Garantire il rispetto dei tempi previsti per la consegna dei referti e della documentazione sanitaria in genere.



- ❖ Garantire la qualità della relazione tra professionisti sanitari, pazienti e loro familiari attraverso l'applicazione degli operatori sanitari delle abilità procedurali di counseling (empatia, congruenza, accettazione incondizionata e comunicazioni di “cattive notizie”)

IL CONFORT E LA SICUREZZA DELLA STRUTTURA SANITARIA

- ❖ Garantire uno spazio per le attese arredato e confortevole anche per gli eventuali accompagnatori.
- ❖ Garantire locali puliti con microclima adeguato.
- ❖ Garantire servizi igienici adatti anche per i portatori di handicap.

LA PREVENZIONE

- ❖ Garantire la salute del personale mediante la effettuazione delle valutazioni dei rischi ai sensi del D.Lgs. 81/08.
- ❖ Garantire la predisposizione del programma degli interventi migliorativi da attuare.
- ❖ Prevenzione eventi avversi e gestione del rischio clinico

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

- ❖ Il Centro di Riabilitazione e Recupero Handicaps Abatese S.r.l. garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti attraverso i seguenti strumenti:
 - Gestione dei reclami;
 - Questionario della verifica della soddisfazione dell'Utente;
I moduli “Questionario della verifica della soddisfazione dell'Utente” domiciliare e ambulatoriale, allegati a codesto documento, scaricabili direttamente dal sito internet della struttura oppure presenti in struttura in accettazione, si possono inviare agli indirizzi presenti sulla prima pagina della carta dei servizi.
 - Verifica corretta gestione del Sistema Qualità ISO 9001:2015
- ❖ La struttura sanitaria garantisce il paziente con la valutazione dei reclami e con il confronto periodico dei risultati ottenuti con altre strutture analoghe.
- ❖ I reclami possono essere verbali o scritti; per questi ultimi è prevista una risposta anch'essa scritta nel termine massimo di 15 giorni.
I moduli reclami e suggerimenti, allegati a codesto documento, scaricabili direttamente dal sito internet della struttura oppure presenti in struttura in accettazione, si possono inviare agli indirizzi presenti sulla prima pagina della carta dei servizi.

GESTIONE LISTE D'ATTESA

- ❖ La struttura non attua alcuna gestione delle liste di attesa, in quanto il progetto riabilitativo stilato dal medico specialista prescrittore dell'ASL ha una rapida obsolescenza (con il passare del tempo il progetto riabilitativo perde di attualità pratica), d'altronde la stessa prescrizione ha validità per trenta giorni, invero la pronta attuazione del trattamento riabilitativo è condizione indispensabile per ottenere i risultati prefissati, in special modo per le prestazioni ex art. 44 legge 833/78, dal che né discende la assoluta impossibilità di gestire liste di attesa:
- ❖ Pertanto più che di gestione di lista di attesa si tratterà di attuare una fase di valutazione amministrativo – sanitaria sulla possibilità di presa in carico globale del paziente che richiede l'accesso alla struttura, detto processo deve esaurirsi in un arco temporale inferiore a 5 giorni.
- ❖ La valutazione di accesso si basa sui seguenti parametri essenziali: 1) disponibilità di risorsa umana qualificata, tenuto conto della particolare prestazione richiesta (esempio fisioterapista, logopedista, psicomotricista, psicoterapeuta) e delle particolari metodiche o specialità conseguite dal personale tecnico della riabilitazione (ad esempio per i trattamenti di idrokinesi); 2) – non superamento delle CC.OO.MM. riconosciute dall'ASL; 3) valutazione della congruità dell'assumendo nuovo carico con la programmazione delle attività aziendali, tenuto conto del tetto di struttura assegnato (il tetto di struttura – volumi di attività e spesa – non può essere utilizzato in misura superiore al 95% alla data del 30 novembre dell'anno in corso);
- ❖ Fatte le opportune valutazioni di cui al capo precedente, a cura del Direttore Sanitario e del Responsabile dell'Area Amm.va, il paziente viene contattato per l'attivazione della pratica, o in caso negativo il servizio di Assistenza Sociale gli comunica la indisponibilità alla presa in carico e fornisce al paziente informazioni circa le altre strutture accreditate del circondario, che possano eventualmente soddisfare la richiesta di salute prospettata dal paziente.



- ❖ In accordo con le delibere della Regione Campania che definiscono i piani operativi per il recupero delle liste di attesa (DGRC n. 379 del 29/06/2023), la struttura ha predisposto un protocollo per la gestione trasparente delle liste di attesa differenziato per pazienti in età evolutiva e pazienti in età adulta. Ad ogni nuovo contatto viene pertanto consegnato all'assistito un numero progressivo corrispondente a quello di inserimento nella lista. Inoltre i pazienti sono anche inseriti in file excel con dati anagrafici, tipologia di prescrizione, contatti, diagnosi e numero di protocollo.
La presa in carico avviene per numero di prenotazione e tipologia di trattamento.
- ❖ Con il decreto legislativo 33/2013 art. 41 comma 6 le strutture pubbliche e private che erogano prestazioni per conto del servizio sanitario sono tenuti ad indicare nel proprio sito, in una apposita sezione denominata «Liste di attesa», i tempi di attesa previsti e i tempi medi effettivi di attesa per ciascuna tipologia di prestazione erogata. La trasparenza è intesa come accessibilità totale delle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle pubbliche amministrazioni, allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche.
- ❖ Con il Cup on-line i pazienti potranno consultare in tempo reale l'attesa relativa a visite ed esami erogati in regime istituzionale nonché prenotare e modificare gli appuntamenti già presi. I controlli saranno prescritti dal professionista che ha preso in carico il paziente senza che questi sia rimandato al MMG/PLS per la prescrizione; le Aziende devono prevedere idonee modalità per consentire la prenotazione da parte del medico specialista.

GOVERNO DELLA DOMANDA E CRITERI DI PRIORITA'

All'allungamento dei tempi di attesa concorrono una molteplicità di fattori complessi, ma per una possibile soluzione del problema delle liste d'attesa bisogna intervenire per modificare l'attuale contesto organizzativo del sistema di erogazione delle prestazioni sanitarie.

Gli interventi di modifica del contesto richiedono cambiamenti del sistema del governo della domanda e/o dell'offerta, mediante:

- Revisioni periodiche dell'attività prescrittiva, da parte dell'Ente competente
- Governo clinico orientato alle liste di attesa, su cui deve incidere ogni Azienda adottando tutti gli strumenti per perseguire gli obiettivi di miglioramento

CRITERI DI PRIORITÀ DI ACCESSO

Per facilitare l'accesso ai servizi e per promuovere un sistema di gestione dell'offerta che tenga anche conto della gravità del bisogno, il nostro Centro, come indicato dalla Regione Campania adotta il sistema della classificazione della domanda di prestazioni in base a criteri di priorità clinica. Nel sistema sanitario, infatti, la possibilità di attribuire a singoli utenti tempi di attesa diversi è determinante per l'efficacia e l'efficienza del sistema.

Suddetta procedura, nell'obiettivo di trasparenza e controllo delle liste d'attesa, è stata definita dal Centro, sulla base delle indicazioni della Regione Campania, al fine di attribuire al paziente un tempo di attesa ragionevole per ottenere l'erogazione della prestazione sanitaria senza comprometterne la prognosi e la qualità della vita.



La politica aziendale è finalizzata al miglioramento continuo delle prestazioni. Pertanto gli standard di qualità, di seguito elencati, rappresentano l'impegno che la Struttura assume nei riguardi dei propri utenti.

N.			INDICATORI	STANDARD
1.	ACCESSIBILITÀ:	Il Paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità d'accesso e alle relative competenze, il Centro ha pertanto predisposto per gli Utenti (Pazienti) e i Clienti (familiari dei Pazienti), una Carta dei Servizi Sanitari, nella quale sono indicati tra l'altro: ▪ I servizi offerti dalla struttura; ▪ L'indirizzo e i numeri di telefono/fax; ▪ Gli orari e le modalità d'accesso i servizi; ▪ L'organigramma aziendale; ▪ La procedura di gestione dei reclami.	Disponibilità della Carta dei Servizi	Sempre
			N. di Richieste di Documentaz. dei Pazienti accordate/n. totale di Richieste (%)	100 %
			N. di pazienti con cui è stato possibile concordare il turno di trattamento riabilitativo/N. totale di Pazienti (%)	100 %
2.	UMANIZZAZIONE:	Il Paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose. Egli chiede la soddisfazione del suo bisogno riabilitativo, inteso come il raggiungimento del miglior livello di vita possibile sul piano fisico, funzionale, sociale ed emozionale. Per tale motivo, la persona umana, nella globalità delle sue dimensioni e di suoi bisogni, è al centro degli interessi del Centro ed è assunta a costante punto di riferimento per la programmazione, l'organizzazione, la gestione ed il controllo dell'attività aziendale.	N. di Schede con consenso scritto al trattamento dei dati relativi ai Pazienti/Totale pazienti (%)	100%
			N. Schede con consenso informato ai trattamenti ambulatoriali dei Pazienti/Totale Pazienti (%)	100%
			N. di recl. legittimi a cui si è fornita risposta efficace/N. di reclami legittimi perven. (%)	100%
3.	APPROPRIATEZZA:	Il Paziente ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi e alla malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.	Disponibilità ed aggiornamento delle Cartelle dei Pazienti.	Sempre
			Esistenza del consenso informato del Paziente alla terapia scelta	Sempre
			Esistenza di protocolli diagnostici terapeutici per il monitoraggio dei trattamenti riabilitativi.	Si



4.	RIDUZIONE DEI TEMPI E LISTE D'ATTESA:	Agli utenti è garantita la continuità nell'erogazione prestata senza interruzione della stessa nello spazio e nel tempo, allo scopo di ridurre i vari problemi ad essi inerenti. La cronologia degli inserimenti segue liste d'attesa suddivise per area. Ad oggi non si sono verificati eventi tali da comportare l'effettiva gestione di elenchi di prenotazione e pianificazione dei trattamenti dei pazienti che sono tutti inseriti entro 5gg. dalla autorizzazione del contratto terapeutico.		
5.	CONTINUITA' DELLE CURE:	Agli Utenti è garantita la continuità dell'erogazione prestata senza interruzione della stessa nello spazio e nel tempo, allo scopo di ridurre i vari problemi ad essi inerenti. Dall'inizio delle attività ambulatoriali ad oggi, non si sono mai verificati eventi tali da giustificare la gestione di liste d'attesa finalizzate alla prenotazione e pianificazione dei trattamenti dei Pazienti.	Cartelle Cliniche di ciascun Paziente gestite di norma dallo stesso medico	Si
			N. di interruzioni del servizio per indisponibilità della struttura	0
6.	RIDUZIONE DEI RISCHI:	Il Centro attua un continuo programma per la riduzione dei Rischi essenzialmente esso viene effettuato attraverso le seguenti modalità: ➤ Garantendo uno spazio per le attese arredato e confortevole anche per gli eventuali accompagnatori; ➤ Garantendo locali puliti con microclima adeguato; ➤ Garantendo servizi igienici adatti anche per i portatori di handicap; ➤ Garantendo percorsi idonei; ➤ Garantendo la salute del personale mediante l'effettuazione delle valutazioni dei rischi ai sensi del D. Lgs. 81/08; ➤ Garantendo la predisposizione di un programma degli interventi migliorativi da attuare. ➤ Garantendo la gestione del rischio clinico		



SEZIONE QUARTA

INFORMAZIONI, ACCOGLIENZA, TUTELA E PARTECIPAZIONE

Il Centro di Riabilitazione e Recupero Handicaps Abatese srl promuove ed assicura la funzione di Tutela dei Diritti degli Utenti del SSN, affermando il diritto al reclamo contro gli atti o i comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e, inoltre, fissa le procedure di presentazione dei reclami.

PRESENTAZIONE DELLE OSSERVAZIONI, OPPOSIZIONI, DENUNCE E RECLAMI

Art. 1

Gli utenti, parenti o affini, o organismi di volontariato o di tutela dei diritti accreditati presso la Regione o presso la ASL possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale.

Art. 2

Gli utenti e gli altri soggetti come individuati dall'art.1, esercitano il proprio diritto con:

- Lettera in carta semplice indirizzata e inviata al Direttore Responsabile del Centro;
- Compilazione di apposito modello, sottoscritto dall'utente, distribuito presso il Centro di Riabilitazione e Recupero Handicaps Abatese srl;
- Segnalazione telefonica o via fax al Centro;
- Colloquio con il Direttore Responsabile del Centro.

Per le segnalazioni telefoniche o per colloquio sarà compilata un'apposita "scheda verbale", annotando sulla stessa quanto segnalato dall'utente, con l'acquisizione di tutti i dati necessari per le comunicazioni di merito.

La segnalazione per colloquio sarà acquisita in presenza di un testimone.

Art. 3

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentate, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti in armonia con il disposto dell'art.14, comma 5, del Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal Decreto Legislativo 517/93. Il reclamo presentato fuori del termine di scadenza sopra indicato non ha, come tale, gli effetti giuridici previsti dal presente Regolamento, tuttavia, il Direttore Responsabile del Centro si rende disponibile a valutare qualsiasi irregolarità e a darne spiegazione o a prendere adeguati provvedimenti nei confronti del personale responsabile.

Art. 4

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, comunque presentate o ricevute nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruite e trasmesse nel termine massimo di 3 giorni alla Direzione del Centro.

Art. 5

La Direzione assolve il compito di "Ufficio di Pubbliche Relazioni" ed esplica le funzioni di cui agli articoli precedenti.



Art. 6

L'utente può eventualmente richiedere il riesame del provvedimento del Direttore Responsabile del Centro di cui all'articolo 5 con motivata istanza in carta semplice indirizzata allo stesso Direttore Responsabile, che decide in merito nel termine massimo di 15 giorni dalla ricezione dell'istanza.

Art. 7

Il Direttore Responsabile, svolte le opportune indagini acquisite agli atti e sottoposte a controllo ai sensi della Legge 241/90, valuta le eventuali misure disciplinari. Qualora quanto denunciato dall'utente dovesse risultare immotivato e non confortato da prove adeguate riproducibili eventualmente presso il Foro competente per territorio, si riserva di cautelare la propria immagine e credibilità nei tempi e nei modi più opportuni e di sottoporre l'istanza ai propri Legali.

Art. 8

Per tutto quanto non previsto dal presente regolamento si rimanda alle leggi citate nel testo e alle disposizioni regolanti la materia in generale.

REGOLAMENTO DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEL PAZIENTE

Il *Centro di Riabilitazione e Recupero Handicaps Abatese srl* si attiene ai sottoindicati documenti ed elaborati delle normative di Diritto Internazionale:

1. “Carta dei Diritti del paziente”, approvata nel 1973 dall'American Hospital Association;
2. “Carta dei diritti del malato”, adottata dalla CEE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;
3. Art.25 della “Dichiarazione Universale dei diritti dell’Uomo”, art.11 e 13 della “Carta Sociale Europea 1961”;
4. Art.12 della “Convenzione Internazionale dell’ONU sui diritti economici, sociali e culturali”, 1996;
5. Risoluzione n.23 dell’OMS, 1970 che trova piena rispondenza nei principi della Carta Costituzionale (art. 2-3-32)



I DIRITTI

Art. 1

Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Art. 2

In particolare, al momento dell'accettazione ha il diritto di essere sempre individuato con nome e cognome ed interpellato con la particella pronominale "Lei".

Art. 3

Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso e alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che l'hanno in cura.

Art. 4

Il paziente ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi e alla malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

Art. 5

In particolare, il paziente dovrà essere informato in tempo sulle reali condizioni di salute e, ove il Direttore Responsabile raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di un'informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute verrà avvisato il medico richiedente.

Art. 6

Il paziente ha altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e metodiche alternative, anche se eseguibili in altre strutture. Qualora il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'art. precedente.

Art. 7

Il paziente ha diritto alla segretezza del proprio "Status" di salute.

Art. 8

Il paziente ha il diritto di proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

I DOVERI

L'ADEMPIMENTO DI ALCUNI DOVERI È ALLA BASE PER USUFRUIRE PIENAMENTE DEI PROPRI DIRITTI.

Art. 1

Il paziente, quando accede nel Centro è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento e di considerare il rispetto e la comprensione dei diritti degli altri pazienti ivi presenti, nonché con i Professionisti ed il Personale tutto.

Art. 2

L'accesso al Centro presuppone da parte del paziente un rapporto di Rispetto e Fiducia verso il personale sanitario.

Art. 3

E' un dovere di ogni paziente rifiutare o rinunciare ad accertamenti diagnostici che reputasse incongrui, in tempo utile (massimo 2 ore dall'accettazione) al fine di evitare sprechi di tempo e risorse.

Art. 4

Il paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno del Centro come forma di rispetto verso se stessi e per gli altri.

Art. 5

Chiunque usufruisca del Centro è tenuto a rispettare gli orari stabiliti ed esposti sulla tabella all'ingresso del suddetto Centro, salvo in casi in cui è stata fatta esplicita richiesta ed avvisato il personale per tempo.

Art. 6

Nel Centro è severamente vietato fumare.

Art. 7



Il cittadino è tenuto, all'atto della Denuncia o Segnalazione di Irregolarità, Disfunzioni e Comportamenti riscontrati nel Centro, a produrre Motivata e Tangibile Documentazione, mediante Prove da depositare agli Atti dell'Istruttoria.

Art. 8

Il paziente impossibilitato a ricevere il trattamento per motivi personali è tenuto a dare congruo avviso al Centro.

Customer Satisfaction Domiciliare

Gentile Paziente, il Centro di Riabilitazione e Recupero Handicaps Abatese srl La invita a compilare il presente questionario, in quanto le Sue valutazioni saranno di grande aiuto per migliorare continuamente il servizio offertoLe.

	 Buono	 Sufficiente	 Scarso
1 E' soddisfatto/a della presa in carico all'inizio del trattamento?	☐	☐	☐
2 E' soddisfatto/a del servizio erogato dal centro?	☐	☐	☐
3 Che informazioni ha ricevuto sul trattamento terapeutico praticato?	☐	☐	☐
4 Come considera il rapporto con il terapeuta che le pratica il trattamento?	☐	☐	☐
5 Ritiene che il fisioterapista - logopedista - medici - assistenti sociali rispettino gli orari stabiliti?	☐	☐	☐
6 Ritiene soddisfacente i controlli effettuati dai coordinatori - medici specialisti - direttore sanitario presso la sua abitazione?	☐	☐	☐
7 Che idea si è fatto sull'organizzazione della struttura?	☐	☐	☐
8 Come considera la cortesia del personale del centro?	☐	☐	☐
9 Come valuta il lavoro svolto dal Case - Manager?	☐	☐	☐

MODULO CUSTOMER SATISFACTION DOMICILIARE



Customer Satisfaction Ambulatoriale

Gentile Paziente, il Centro di Riabilitazione e Recupero Handicaps Abatese srl La invita a compilare il presente questionario, in quanto le Sue valutazioni saranno di grande aiuto per migliorare continuamente il servizio offertoLe.

	 Buono	 Sufficiente	 Scarso
1 Come valuta l'organizzazione e la struttura del centro?	☐	☐	☐
2 Come considera la cortesia del personale in accettazione?	☐	☐	☐
3 Il personale sanitario (Medici Specialisti, Operatori, Assistenti Sociali, Psicologo) è puntuale negli appuntamenti programmati?	☐	☐	☐
4 E' soddisfatto delle informazioni ricevute sul trattamento terapeutico che sta effettuando?	☐	☐	☐
5 Com'è stata l'accoglienza all'inizio del trattamento?	☐	☐	☐
6 E' soddisfatto/a del servizio erogato dal centro?	☐	☐	☐
7 Come valuta le attrezzature e le apparecchiature del centro?	☐	☐	☐
8 Si ritiene soddisfatto/a delle norme igieniche e del confort della struttura?	☐	☐	☐
9 Come valuta il lavoro svolto dai coordinatori del centro?	☐	☐	☐
10 Come valuta il lavoro svolto dal Case - Manager?	☐	☐	☐

MODULO CUSTOMER SATISFACTION AMBULATORIALE



Cognome e nome dell'Utente/Genitore/Tutore _____

Se desidera che la risposta o ogni altra comunicazione relativa al suggerimento/reclamo sia inviata per iscritto a Lei o ad un'altra persona, indichi qui di seguito il recapito:

Cognome e nome _____
Indirizzo _____
CAP _____ Città _____ Provincia _____
telefono _____ fax _____ e-mail _____

IL SUGGERIMENTO/RECLAMO RIGUARDA
(segnare con una X la casella che interessa)

- | | |
|--|---|
| ☐ Carenze della struttura | ☐ Terapie a domicilio |
| ☐ Operato/comportamento del personale sanitario | ☐ Orari terapie in ambulatorio |
| ☐ Terapie a pagamento | ☐ Altro _____ |

Descriva qui sotto cosa è accaduto ed il motivo del Suo reclamo/suggerimento:

È la prima volta che fa questo reclamo/suggerimento?

Se la Sua risposta è stata No:

Sì ☐ No ☐

☐ la precedente risposta non è stata chiara/completa

☐ il problema non è stato ancora risolto

☐ il problema si è ripresentato

A CURA DEL CENTRO

Come è stato gestito il reclamo e/o suggerimento sopracitati nei confronti dell'utente?

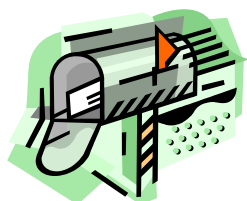
Data _____

Firma dell'Utente/Genitore/Tutore _____

Informativa ai sensi del REG UE 2016/679 e del D. Lgs. 101/2018

La informiamo che la sua spontanea fornitura di informazioni di natura personale attraverso il presente modello non necessita di alcun esplicito consenso. I suoi dati saranno trattati esclusivamente con le finalità di gestire il reclamo da lei formulato e inviarle opportuno riscontro giusta conoscenza e competenza. I dati relativi al reclamo saranno archiviati per 5 anni allo scopo di monitorare l'andamento nel tempo e perseguire il miglioramento organizzativo. Al termine dei 5 anni i dati personali associati al reclamo saranno tutti cancellati, mentre potranno persistere i contenuti del reclamo in altra documentazione interna, senza alcuna associazione con il reclamante.

MODULO RECLAMI E SUGGERIMENTI



All'interno del **Centro di Riabilitazione e Recupero Handicaps Abatese srl** è disponibile, bene in vista, una "cassetta dei suggerimenti" che i clienti/pazienti possono utilizzare per recapitare (anche in forma anonima) suggerimenti e/o aspettative per il miglioramento del servizio nonché eventuali reclami. Il modulo da utilizzare è a disposizione dei clienti/pazienti il locale dell'accettazione della struttura.

Inoltre, i moduli reclami e soddisfazione utenti si possono anche inviare alla struttura tramite gli indirizzi indicati sui moduli stessi.



La redazione della presente Carta dei Servizi è stata curata dal **Responsabile Qualità e Accreditamento**

Il responsabile di quanto riportato nella suddetta Carta è la Sig.ra **Maria Rosaria Trasacco**, Legale Rappresentante del Centro Abatese.



La presente Carta dei Servizi, in accordo a quanto previsto dal Regolamento n° 3/06 della Regione Campania art. 17 comma 2, è stata redatta con la consultazione delle categorie professionali e delle associazioni di tutela, di volontariato rappresentative del collettivo dell'utenza e rappresentati degli utenti.

Inoltre hanno collaborato alla redazione della stessa e ne hanno condiviso i principi tutte le risorse della struttura.