



Carta dei Servizi

Centro Medico Moscati

SOMMARIO

1. SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE DEL CENTRO E PRINCIPI FONDAMENTALI

- 1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi
- 1.2 La Carta dei Servizi del Centro Medico Moscati
- 1.3 Riferimenti Legislativi della Carta dei Servizi
- 1.4 Principi Fondamentali
- 1.5 Come si consulta
- 1.6 Presentazione del Centro Medico Moscati
- 1.7 Dove siamo

2. SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI FORNITI

- 2.1 Informazioni generali
- 2.2 Accesso alla struttura per gli utenti
- 2.3 Rapporti con il pubblico
- 2.4 L'organizzazione
 - 2.4.1 Il personale
- 2.5 Servizi erogati
- 2.6 **Prestazioni L.11/84**
 - 2.6.1 Ambulatorio
 - 2.6.2 Prestazioni domiciliari
- 2.7 **Prestazioni ex art 44 L. 833/78**
 - 2.7.1 Ambulatorio
- 2.8 **Prestazioni riabilitative Private**
- 2.9 **Prestazioni RSA R3**
- 2.10 **Prestazioni RSA R2**

3. SEZIONE TERZA

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

- 3.1 I Standard di qualità
- 3.2 Impegni e programmi

4. SEZIONE QUARTA

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

- 4.1 I 14 diritti enunciati nella carta Europea dei diritti del malato
 - 4.1.1 Diritti e doveri della persona assistita
 - 4.1 Modalità relative al trattamento dei dati
- 4.2 Consenso informato
- 4.3 Richiesta della Cartella clinica
- 4.4 Soddisfazione degli utenti
- 4.6 La partecipazione dell'utente
- 4.7 Diritto all'informazione
- 4.8 Diritto ad ottenere informazioni sulle proprie condizioni
- 4.9 Gestione dei reclami
- Modulo segnalazione Reclami e suggerimenti
- Questionario "Qualità Percepita"

1. SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE DEL CENTRO E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un contratto tra la struttura sanitaria/sociosanitaria, che eroga un servizio, ed il Cittadino\Utente\Paziente\Persona che sceglie quella struttura; egli viene posto al centro rispetto all'organizzazione dei servizi ed in condizione di comunicare agevolmente con la struttura.

La Carta dei Servizi è essenzialmente rivolta a facilitare agli Utenti l'accesso e l'utilizzo dei servizi offerti. Inoltre può essere considerata uno strumento a tutela del diritto alla salute, in quanto attribuisce al Cittadino/Utente la possibilità di un controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

Prendendo visione della Carta dei Servizi, l'Utente viene a conoscenza delle prestazioni e dei servizi offerti dalla struttura ed ottiene tutte le informazioni necessarie per accedervi in maniera semplice, consapevole ed appropriata. Poiché sono esplicitati gli standard di qualità e quantità dei servizi erogati, l'Utente è messo in condizione di effettuare un controllo sulla rispondenza delle prestazioni ottenute a detti standard e di partecipare attivamente al loro miglioramento. La Carta dei Servizi inoltre dà al nostro Centro l'opportunità di gestire i processi in efficienza improntandoli alla massima soddisfazione dell'Utente.

Con le Linee Guida n. 2/95, il Ministero della Sanità ha reso obbligatoria l'adozione della Carta dei Servizi al fine di tutelare i diritti del cittadino nel segno della trasparenza, nell'accesso e nel godimento del Servizio ed ha sottolineato la centralità della persona nei luoghi di cura.

1.2 La Carta dei Servizi Del Centro Medico Moscati

Il presente documento è la terza edizione della "Carta dei Servizi" e comunque dovrà essere interpretato in chiave dinamica in quanto

sarà soggetto a continui momenti di verifica, miglioramento ed integrazione; ciò non soltanto per il modificarsi delle situazioni ma anche per il perseguimento dei vari obiettivi di miglioramento prefissati dal Centro Medico Moscati.

La Carta dei Servizi del Centro Medico Moscati intende fornire tutte le informazioni che consentano un più semplice accesso ai servizi ed una immediata lettura dell'organizzazione attuale, rendendo utile la Carta dei Servizi agli Utenti, ai dipendenti, alle Istituzioni Pubbliche, alle associazioni dei pazienti ed a chiunque venga a contatto con il Centro.

Essa è stata redatta tenendo in considerazione le opinioni e i giudizi sulla qualità del servizio, espressi dall'utenza e dai cittadini, direttamente o tramite le associazioni che li rappresentano, attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento.

Al suo interno sono presentate le prestazioni, gli strumenti utilizzati, le condizioni in cui si esercitano le attività, le responsabilità, i meccanismi di partecipazione e gli standard di qualità.

1.3 Riferimenti Legislativi della Carta dei Servizi

Di seguito, un elenco dei riferimenti legislativi utilizzati per la redazione della presente Carta dei Servizi:

- Legge n. 241 del 7 agosto 1990 art. 7 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi"
- Decreto legislativo n. 502 del 30 dicembre 1992 "Riordino della disciplina in materia sanitaria"
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 “Principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”
- Circolare del Ministero della Sanità n. 2/95 “Linee guida per l’attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale”
- Legge n. 273 dell’11 luglio 1995 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”
- Decreto Legislativo n. 229/99 del 19 giugno 1999 “Norme per la razionalizzazione del Servizio sanitario nazionale”
- D.G.R.C. n. 482 del 25/03/2004 “Linee Guida per la Riabilitazione in Regione Campania”
- Regolamento n. 3 del 31/07/2006 della Regione Campania
- Regolamento n. 1 del 22/06/2007 della Regione Campania
- Legge n. 244 del 24 dicembre 2007 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)” (in particolare art. 2 c.461)
- D.G.R.C. n. 2100 del 31 dicembre 2008 “Osservatorio Regionale per la promozione della carta dei servizi - Costituzione del comitato tecnico”
- D. Lgs n. 150 del 27 ottobre 2009 art. 28 “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”
- D.G.R.C. n. 369 del 23 marzo 2010 “Linee guida

per la carta dei servizi sanitari”

- Decreto Commissario ad Acta n. 97 del 16.11.2018
- Decreto Commissario ad Acta n. 74 del 9/10/2019.

1.4 Principi Fondamentali

Il Centro Medico Moscati si ispira, per la tutela dell’Utente, ai principi sanciti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e nel Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, relativi a:

- **Uguaglianza:** a tutti gli utenti sono erogati uguali servizi senza discriminazione da persona a persona sulla base della razza, del sesso, delle condizioni fisiche, psichiche, economiche, della religione, delle opinioni politiche, etc.;
- **Imparzialità:** a tutti gli Utenti è assicurato un comportamento equanime, nel servizio e da parte degli operatori, nel massimo rispetto e gentilezza reciproci;
- **Continuità:** le prestazioni devono essere regolari e continue;
- **Diritto di scelta:** l’Utente ha diritto a scegliere liberamente tra i soggetti pubblici e privati erogatori delle prestazioni;
- **Partecipazione:** gli utenti o le associazioni per la tutela dei diritti delle persone con disabilità partecipano con osservazioni, collaborazioni e reclami alla qualità delle prestazioni erogate;
- **Efficacia ed efficienza:** il Centro adotta misure idonee per erogare servizi efficienti ed efficaci e si impegna al loro costante miglioramento.

1.5 Come si consulta

La Carta dei Servizi va letta e consultata:

- con lo spirito di conoscere la struttura

organizzativa del “Centro Medico Moscati”

- con lo scopo di farsi un’idea corretta delle modalità operative adottate e delle discipline terapeutiche attuate
- con la propensione a fornire i propri suggerimenti e a rendere partecipe il Centro delle proprie perplessità o reclami, in modo da fornire ad esso gli strumenti adatti per erogare un’assistenza ed un trattamento sempre più adeguato alle esigenze e alla domanda di salute dell’utente.

1.6 Presentazione del Centro Medico Moscati

Il “Centro “Medico Moscati” ha per suo scopo istituzionale l’abilitazione, l’educazione e la riabilitazione di soggetti con deficit neuro-psico-motori, in regime ambulatoriale, domiciliare, l’assistenza sociosanitaria a persone adulte non autosufficienti, non assistibili a domicilio o in altri setting assistenziali di maggiore o minore intensità, che necessitano di trattamenti prevalentemente di carattere sanitario, tutelare, assistenziale e alberghiero (R3 – R2), nonché la riabilitazione di soggetti affetti da disabilità transitoria.

L’impegno del “**Centro Medico Moscati**” è finalizzato a:

- facilitare l’accesso ai servizi riducendo al minimo i tempi di attesa e semplificando le procedure;
- garantire le prestazioni riabilitative e sociosanitarie del più alto livello possibile di qualità, tenendo conto dello stato del paziente, in condizioni materiali del massimo comfort ed assicurando una situazione relazionale umana e personalizzata;
- informare compiutamente e correttamente l’utente e/o i suoi familiari sulle diagnosi formulate e sulle terapie consigliate, mettendoli in condizioni di decidere consapevolmente in merito alle terapie da effettuare ed alla qualità della vita;
- promuovere l’attività riabilitativa e assistenziale a favore delle persone con disabilità e/o non autosufficienza;

- svolgere programmi di ricerca scientifica, tecnologica, di sperimentazione tecnica e di aggiornamento nel campo delle tecniche gestionali dei centri di riabilitazione per persone con disabilità e delle RR.SS.AA.;
- sviluppare l’uso dei sistemi di comunicazione Aumentativi e Alternativa per migliorare la qualità della vita delle persone con disabilità;

Il “**Centro Medico Moscati**” è accreditato con il SSR per le seguenti prestazioni:

- **Ex art.26 L.833/78 ambulatoriale e domiciliare**
- **Ex art.44 L.833/78 ambulatoriale**
- **RSA Unità di Cura Residenziale R3**
- **RSA Unità di Cura Residenziale R2**

La struttura, gli spazi e le attrezzature

Il Centro Medico Moscati è costituito da una struttura sanitaria, articolata su più livelli e modulata in funzionali ambienti di lavoro, distribuiti su circa 3.500 mq.

Tutti gli ambienti sono molto luminosi e dotati di numerosi confort.

La totale assenza di barriere architettoniche, e la presenza di un impianto elevatore consente un accesso agevole alle persone con disabilità. L’intero complesso è, inoltre, dotato di un impianto elettrico realizzato nell’osservanza delle disposizioni vigenti (norme CEI 64-8, L.46/90, L.168/68) e collegato ad un sofisticato impianto di protezione e messa a terra.

Sono disponibili aree di parcheggio dislocate in prossimità del complesso e collegate da una viabilità interna, con percorsi pedonali, che consente un agevole accesso alla struttura. Tali percorsi sono realizzati in piano con caratteristiche tali da consentire la mobilità delle persone con ridotte o impedito capacità motorie, e che assicurano loro l’utilizzo diretto delle attrezzature dei parcheggi e dei servizi posti all’esterno.

Tutti gli spazi interni sono accessibili e completamente fruibili da parte degli utenti con

diverse disabilità.

Le attrezzature presenti sono qualitativamente e quantitativamente funzionali ai bisogni dell'utenza ed alle diverse tipologie di attività, assicurandone uno svolgimento efficiente, efficace e sicuro.

Sono presenti nella struttura attrezzature per la realizzazione delle varie tipologie di esercizio terapeutico e di rieducazione funzionale; presidi e risorse tecnologiche atte allo svolgimento di prestazioni mediche, logopediche e fisioterapiche; attrezzature elettromedicali a supporto e complemento dell'esercizio terapeutico, attrezzature e presidi per l'assistenza socio-sanitaria.

1.6 Dove siamo

La sede legale ed operativa del Centro si trova a Cercola (NA).

Alla sede del **"Centro Medico Moscati"** è possibile arrivare:

- Mediante la SS 268 uscita Via Argine – Direzione Volla
- Mediante l'autostrada NAPOLI - BARI: uscita Pomigliano D'Arco con proseguimento sulla S.S. 268 uscita Via Argine – Direzione Volla



2. SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI FORNITI

2.1 Informazioni generali

L'indirizzo del Centro è il seguente:

Centro Medico Moscati S.r.l.

Via Don Minzoni, 302 – Cercola (NA)

Tel. 081 7748587 – fax 081 774 7889

e-mail: centromoscatti@tiscali.it

inforsa@centromedicomoscatti.it

Giorni e orario di apertura al pubblico

Lunedì – Venerdì: 8:00 – 19:00

Sabato: 8:00 – 12:00

Gli operatori della segreteria sono a disposizione dell'utenza per fornire le informazioni necessarie.

2.2 Accesso alla struttura per gli utenti

La struttura nel rispetto della normative vigente adopera una serie di facilitazioni atte a favorire una migliore fruibilità degli spazi e degli ambienti interni per tutti coloro che possono essere in difficoltà.

Disabilità motorie

Al fine di garantire un'agevole mobilitazione per gli utenti con difficoltà motorie (utente che utilizza carrozzina, ausilio per deambulazione ed equilibrio) il Centro adotta le seguenti misure:

- **UTENTI capaci di spostarsi/trasferirsi autonomamente** (carrozzina ad auto spinta o elettrica, utilizzo di tripod, canadesi e deambulatori o altro ausilio): il centro favorire gli spostamenti in quanto non sono presenti barriere architettoniche o altri impedimenti che ne ostacolano la fruibilità degli ambienti.

- **UTENTI impossibilitati a spostarsi e trasferirsi autonomamente** (carrozzina guidata, utilizzo di ausili per deambulazione assistita): il centro favorisce gli spostamenti attraverso la disponibilità di un operatore dedicato (terapista/OSS) da richiedere in accettazione.

Disabilità sensoriali

- **Utenti con deficit sensoriale visivo (ipovedenti,**

non vedenti): il centro favorisce gli spostamenti attraverso la disponibilità di un operatore dedicato (terapista/OSS) da richiedere in accettazione o tramite dispositivo d'orientamento ad ultrasuoni (RAY).

- **Utenti con deficit sensoriale uditivo (ipoudenti, non udenti)**: il centro favorisce gli spostamenti attraverso l'uso di colori identificativi dei settori e/o la disponibilità di un operatore dedicato (terapista/OSS) da richiedere in accettazione.

2.3 Rapporti con il pubblico

Il "Centro Medico Moscati" dispone di diversi uffici ai quali possono essere richieste informazioni sull'organizzazione dei servizi ed altre informazioni generali:

UFFICIO	TIPO DI INFORMAZIONI	ORARIO LUN - VEN
Centralino TEL 0817748587	Smistamento delle telefonate nei settori delle varie richieste interne ed esterne	8.00-19.00
Accettazione	Informazioni sulle prestazioni in convenzione. Informazioni sulle prestazioni riabilitative private e relativi costi. Prima accoglienza dell'utente ed indicazione sulla struttura in seguito alle richieste. Informazioni sull'organizzazione del Centro e del tipo di lavoro svolto.	8.00-19:00
Servizio Sociale Dott.ssa Oliviero Sonia	Contatti con gli Enti locali. Integrazione nel proprio ambiente di vita ed uso dei Servizi Comunitari.	Lun al Merc: 9.00-14.30 Gio: 13.00-17.00 Ven: 9.00-14.00
Case Manager Coordinatore Dott.ssa Giordano Lucia	Periodici aggiornamenti dell'iter riabilitativo dell'utente. Incontri con la famiglia, con gli operatori scolastici e con le equipe multidisciplinari delle AA.SS.LL. Rilascio estratti della Cartella Clinica. Mediazione continua tra gli operatori del Centro e la famiglia.	09.00-14:00
Amministrazione	Registrazione impegnative, proroghe, contabilità rette, pratiche amministrative e gestionali. Rilascio certificati.	8.00-20.00
Reclami Direttore Sanitario Dott. Nicola Netti	Dare una risposta, nel minor tempo possibile, a qualsiasi reclamo o osservazione presentata dagli utenti. Monitorare costantemente il livello di soddisfazione degli utenti, al fine di proporre azioni atte ad incrementare lo stesso. A tale scopo e al fine di rendere più semplice il sistema di comunicazione con il pubblico, sono stati predisposti i moduli allegati.	8.00-14:00 15.00-17.00

2.4 L'Organizzazione

Il **Centro Medico Moscato** è organizzato e diretto da personale qualificato e sufficiente a garantire un servizio efficiente ed efficace.

Il Centro **Medico Moscato** assicura la pianificazione, l'organizzazione, il controllo di un programma formativo e di aggiornamento annuale per ciascun componente del proprio personale. Si avvale a tale proposito della consulenza di un gruppo multiprofessionale per la formazione e mette a disposizione di tutti gli operatori un'adeguata biblioteca fornita di libri e riviste attinenti alle attività svolte.

AREA SANITARIA

Costituita da:

- Direttore Sanitario
- Medici specialisti in Medicina fisica e riabilitazione, • Neuropsichiatria Infantile, Foniatria
- Psicologi -Psicoterapeuti
- Terapista Coordinatore, Fisioterapisti, Terapisti della Neuropsicomotricità dell'età evolutiva, Logopedisti, Terapisti Occupazionali
- Infermieri
- OSS/OSA
- Assistente sociale
- Amministrativi

AREA SVILUPPO E QUALITA'

Presso il Centro Medico Moscato opera un team Qualità che garantisce e cura la qualità dei processi e il continuo miglioramento dell'organizzazione. Segue i processi lavorativi interni e, attraverso un attento monitoraggio, punta a renderli sempre più funzionali e rispondenti alla particolare tipologia di domanda sanitaria e sociosanitaria. Cura, inoltre, l'immagine ed il rapporto con l'esterno attraverso varie iniziative (studi, ricerche, convegni scientifici etc.) in collaborazione con gli enti e le istituzioni presenti sul territorio (comuni, scuole, associazioni di volontariato etc.).

AREA AMMINISTRATIVA

Si occupa degli aspetti contabili, finanziari e fiscali del centro, garantisce l'informazione all'utenza per le proprie competenze.

È costituita da:

- Ufficio Amministrativo
- Ragioneria
- Accettazione
- Ufficio del personale

2.4.1 Il personale

Il personale viene selezionato attingendo i nomi dalla banca dati interna, nella quale sono debitamente classificati i curricula pervenuti, e - per alcune figure - dalle banche dati di Enti convenzionati (ad esempio la Seconda Università degli Studi di Napoli per le professioni sanitarie).

La selezione avviene previa valutazione della presenza dei requisiti previsti dalle vigenti normative e dalla mappa delle competenze: tale documento elenca sia i titoli di studio necessari a norma di legge per svolgere determinati compiti, sia le esperienze e le qualifiche che il Centro richiede. Segue quindi un colloquio valutativo che coinvolge i responsabili sanitari e quelli amministrativi.

Per tutto il personale dipendente, il Centro applica il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro della Sanità Privata.

La formazione e l'aggiornamento successivi, obbligatori per le professioni sanitarie secondo la normativa vigente, sono monitorati periodicamente dalla Direzione tecnico-sanitaria e facilitati anche a livello amministrativo. Altri momenti di formazione sono svolti internamente al Centro, utilizzando le professionalità presenti oppure consulenti esterni.

Il Centro è provvisto di personale qualificato, sufficiente a garantire un servizio efficiente ed efficace per gli utenti, nel rispetto delle indicazioni normative. Tutto il personale è a conoscenza degli obiettivi del Centro Medico Moscato e si attiene al massimo rispetto del codice deontologico

attraverso l'adesione ai fondamentali canoni del rispetto dei diritti universali dell'uomo. Nella bacheca aziendale è presente l'organigramma nominativo: in esso sono chiaramente indicati il responsabile sanitario, gli specialisti, i terapeuti e gli altri operatori professionali.

Durante l'orario di lavoro, ogni operatore è identificabile grazie ad un cartellino identificativo.

2.5 Servizi Erogati

Il **Centro Medico Moscati** opera nel rispetto dei requisiti sanciti dalla normativa di settore vigente; E' una struttura sanitaria/sociosanitaria accreditata per:

- prestazioni ex art. 26 L. 833/78 per la riabilitazione fisica – psichica – sensoriale a soggetti disabili, in regime ambulatoriale e domiciliare;
 - prestazioni di fisiokinesiterapia ex art.44 L. 833/78;
- Per tali attività è regolarmente autorizzata con Decreto Sindacale ed è accreditata con il S.S.R;
- Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) per adulti non autosufficienti - Unità di cura estensiva R2;
 - Residenza Sanitaria Assistenziale (R.S.A.) Unità di cure residenziali per persone adulte non autosufficienti R3.

Il **Centro Medico Moscati** svolge anche prestazioni riabilitative private.

L'accesso ai Servizi riabilitativi è regolato dalla DGRC 482/04 recante "Linee guida per le attività di riabilitazione in Regione Campania". Le modalità con cui sono garantite l'assistenza e le prestazioni riabilitative, correlate all'autorizzazione dell'Azienda Sanitaria Locale (A.S.L.) di appartenenza del paziente, prevedono tre momenti: progettazione _ erogazione _ verifica.

La **programmazione** prevede, a cura dell'équipe multidisciplinare, la formulazione di un progetto riabilitativo/programma riabilitativo/

piano esecutivo. Tali documenti sono modellati sul progetto riabilitativo di struttura.

L'Utente è assistito nel suo percorso all'interno della nostra struttura da un Case Manager individuato all'atto del primo accesso.

L'**erogazione** delle prestazioni riabilitative, predisposte in fase di progettazione, viene registrata nella cartella clinico-riabilitativa e nelle schede di presenza per le prestazioni ambulatoriali e domiciliari.

La **verifica** periodica dei risultati delle prestazioni viene effettuata, in accordo alle specifiche competenze, dall'équipe multidisciplinare.

La verifica viene effettuata attraverso misurazioni e valutazioni periodiche (assessment) i cui risultati possono determinare una nuova progettazione. Obiettivo dell'assistenza riabilitativa è quello di accompagnare il soggetto interessato nella rilettura della sua identità personale, alla luce delle conseguenze del trauma o della malattia; egli dovrà saper rielaborare il proprio progetto di vita che dovrà poi realizzare all'interno del suo ambito familiare e della comunità di appartenenza.

Prerogativa essenziale dell'assistenza riabilitativa è il lavoro in sinergia con gli altri Servizi del territorio per perseguire gli obiettivi prefissati per ciascun utente.

I dettagli dei servizi erogati sono contenuti nelle schede procedurali di seguito riportate.

2.6 Prestazioni ex art. 26 L. 833/78/L. 11/84

2.6.1 Ambulatorio

Direttore Sanitario:	Dott. Nicola Netti
-----------------------------	---------------------------

Coordinatore:	Dott.ssa Lucia Giordano
----------------------	--------------------------------

Trattamenti praticati	<ul style="list-style-type: none"> • Neuromotoria (Metodiche: Bobath adulti e bambino, Kabat, Perfetti) • Neuropsicomotricità (Metodiche: ABA, Approccio Multisistemico Integrato) • Logopedia (Metodiche: ABA, Trattamento dei disturbi Specifici dell'Apprendimento, Approccio Multisistemico Integrato) • Psicoterapia • Terapia occupazionale
------------------------------	---

Modalità di accesso	<p>L'iter burocratico per accedere ai trattamenti riabilitativi ai sensi della Legge 11/84 è il seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Richiesta del medico curante di visita specialistica per trattamenti riabilitativi da consegnare debitamente firmata all'U.O. Riabilitazione del Distretto sanitario competente per la residenza dell'utente; • L'U.O. Riabilitazione del Distretto sanitario affida al medico prescrittore l'incarico di visitare l'utente e di redigere su apposito modello il progetto riabilitativo individuale; • L'utente consegna al Centro il progetto prescritto; • La Direzione sanitaria del Centro incarica i componenti dell'équipe riabilitativa di valutare il piano stesso e di esplicitare le strategie terapeutiche per il raggiungimento degli obiettivi prefissati; • Acquisita la firma del paziente per accettazione del progetto riabilitativo stabilito, lo stesso viene rispedito al Distretto sanitario competente per la residenza dell'utente; • Il responsabile dell'U.O. riabilitazione, provvede ad autorizzare e a rispedire il progetto riabilitativo al centro per l'inizio del trattamento. La Direzione Sanitaria del Centro affida il trattamento all'Equipe Multidisciplinare dando comunicazione d'inizio trattamento ai distretti competenti. Il tempo di attesa massimo per l'accesso a tali prestazioni è stimato essere non superiore ai 90gg, salvo tempi diversi gestiti dalle Unità di Riabilitazione territoriale. Eventuali tempi superiori vengono comunicati all'utente prima dell'avvio dell'iter accedendo in caso di accettazione ad una lista di attesa, comunicando allo stesso il numero progressivo assegnato. La lista d'attesa potrà essere visionata presso il Centro chiedendo in accettazione.
----------------------------	---

Informazioni utili	<p>La Riabilitazione neuromotoria comprende una serie di metodiche finalizzate allo sviluppo di abilità motorie, gravemente compromesse dalla lesione subita, che ne ritarda la comparsa o ne ha determinato la scomparsa.</p> <p>La Riabilitazione Logopedica si occupa dei disturbi della parola, del linguaggio e della comunicazione, al fine di ripristinarne la normale funzionalità o di ridurne le conseguenze.</p> <p>La Riabilitazione Psicomotoria sfrutta la capacità dell'uomo di fare esperienze per mezzo della motricità e della sensorialità, elaborandole ed usandole per la comunicazione e la socializzazione.</p> <p>Il Sostegno psicologico usa le strategie atte ad incidere sugli aspetti psicologici e sui disturbi comportamentali legati alla disabilità per adolescenti o genitori di portatori di handicap.</p> <p><i>Il singolo trattamento dura 60 minuti ed è prescrivibile da una a sei volte la settimana, per periodi che vanno da un mese a sei mesi, eventualmente prorogabili.</i></p>
---------------------------	--

Per informazioni rivolgersi all'Accettazione **dalle ore 8.00 alle ore 19.00**
Tel. 081 7748587

2.6.2 Prestazioni Domiciliari

Direttore Sanitario:	Dott. Nicola Netti
-----------------------------	---------------------------

Coordinatore:	Dott.ssa Lucia Giordano
----------------------	--------------------------------

Trattamenti praticati	<ul style="list-style-type: none"> • neuromotoria • respiratoria • neuropsicomotricità • logopedia
------------------------------	--

Modalità di accesso	<p>L'iter burocratico per accedere ai trattamenti riabilitativi ai sensi della Legge 11/84 è il seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Richiesta del medico curante di visita specialistica per trattamenti riabilitativi da consegnare debitamente firmata all'U.O. Riabilitazione del Distretto sanitario competente per la residenza dell'utente; • L'U.O. Riabilitazione del Distretto sanitario affida al medico prescrittore l'incarico di visitare l'utente e di redigere su apposito modello il progetto riabilitativo individuale; • L'utente consegna al Centro il progetto prescritto; • La Direzione sanitaria del Centro incarica i componenti dell'équipe riabilitativa di valutare il piano stesso e di esplicitare le strategie terapeutiche per il raggiungimento degli obiettivi prefissati; • Acquisita la firma del paziente per accettazione del progetto riabilitativo stabilito, lo stesso viene rispedito al Distretto sanitario competente per la residenza dell'utente; • Il responsabile dell'U.O. riabilitazione, provvede ad autorizzare e a rispeditare il progetto riabilitativo al centro per l'inizio del trattamento. <p>La Direzione Sanitaria del Centro affida il trattamento all'Equipe Multidisciplinare dando comunicazione d'inizio trattamento ai distretti competenti.</p> <p>Il tempo di attesa massimo per l'accesso a tali prestazioni è stimato essere non superiore ai 60gg, salvo tempi diversi gestiti dalle Unità di Riabilitazione territoriale.</p> <p>Eventuali tempi superiori vengono comunicati all'utente prima dell'avvio dell'iter accedendo in caso di accettazione ad una lista di attesa, comunicando allo stesso il numero progressivo assegnato. La lista d'attesa potrà essere visionata presso il Centro chiedendo in accettazione.</p>
----------------------------	--

Informazioni utili	<p>Il singolo trattamento dura 60 minuti ed è prescrivibile da una a sei volte la settimana, per periodi che vanno da un mese a sei mesi, eventualmente prorogabili.</p> <p>L'utente dovrà custodire presso il suo domicilio una Scheda presenze sulla quale sarà cura del terapeuta annotare i trattamenti erogati.</p> <p>L'utente, durante il periodo di presa in carico da parte del Centro, verrà contattato telefonicamente dall'assistente sociale per una verifica del grado di soddisfazione sul trattamento ricevuto.</p>
---------------------------	---

2.7 Prestazioni ex art 44 L. 833/78

2.7.1 Ambulatorio

Direttore Sanitario:	Dott. Nicola Netti	
Coordinatore:	Dott.ssa Lucia Giordano	
Trattamenti praticati	<p>rieducazione motoria a/p per patologia semplice rieducazione motoria per patologia complessa rieducazione in motuleso segmentale semplice rieducazione motoria in gruppo mobilizzazioni colonna vertebrale mobilizzazione altre articolazioni esercizi respiratori seduta individuale esercizi respiratori seduta gruppo esercizi posturali propriocettivi individuali esercizi posturali propriocettivi gruppo training deambulatori e del passo massoterapia per drenaggio linfatico</p>	<p>correzione forzata di deformità P.T.C. procedure respiratorie (drenaggio posturale) valutazione manuale di funzione muscolare (bilancio articolare e muscolare) irradiazioni infrarosse elettroterapia mm. normo o denervati mano-viso elettroterapia mm. normo o denervati altri distretti magnetoterapia laserterapia antalgica He-Ne elettroterapia antalgica (TENS) elettroterapia antalgica (Diadinamica) ultrasuonoterapia risoluzione manuale di aderenze articolare</p>
Modalità di accesso	<p>L'iter burocratico per accedere ai trattamenti di medicina fisica e riabilitativa per le "patologie semplici" ai sensi del Decreto 64/2011 e successive integrazioni è il seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Il Medico di Medicina Generale (MMG) o il Pediatra di Libera Scelta (PLS) effettua diagnosi e relativa prescrizione di 1 pacchetto di trattamenti (10 sedute) identificando il profilo riabilitativo tra quelli previsti nel Decreto Regionale. - L'utente si rivolge con la prescrizione del MMG/PLS presso il Centro, concorda con la segreteria la data inizio del trattamento e la fascia oraria in cui lo stesso si svolgerà. - Il fisiatra della struttura, dopo valutazione clinica, approva il profilo prescritto e stende un programma riabilitativo con i relativi obiettivi, identificando i trattamenti da effettuare tra quelli previsti dal profilo stesso. - L'utente viene affidato al terapeuta responsabile che effettuerà il/i trattamento/i previsto/i dal programma. - Al termine del programma il fisiatra della struttura, dopo valutazione clinica, conclude lo stesso riportando il raggiungimento degli obiettivi previsti e motivando la necessità di eventuale proseguimento dello stesso. - Tale valutazione deve essere riportata al MMG/PLS che valuta l'eventuale proseguimento o la conclusione del/dei trattamento/i. - Il MMG/PLS può avvalersi del parere di uno specialista prescrittore dell'ASL di riferimento (fisiatra/foniatra/NPI) per eventuale ampliamento del numero delle prescrizioni e/o eventuali modifiche. <p>Per le "patologie complesse" l'iter burocratico è il seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Richiesta del MMG di visita specialistica Fisiatrica. - Ottenuta la prescrizione specialistica, (Allegato 2 appropriatamente timbrato e firmato dal medico induttore), l'utente dovrà recarsi dal medico prescrittore/curante che provvederà all'emissione della ricetta da consegnare presso l'accettazione del Centro Medico Moscati, insieme ad un valido documento di identità, della nuova tessera sanitaria e della tessera di esenzione ticket se posseduta. In caso di necessità è possibile avviare un trattamento immediato prescritto dal medico di medicina generale, che ne attesti l'urgenza, valido per il primo ciclo di 10 sedute. <p>Concordare con la segreteria l'inizio del trattamento e la fascia oraria in cui lo stesso si svolgerà. Il tempo di attesa massimo per l'accesso a tali prestazioni è stimato essere non superiore ai 10gg, come da Piano Regionale, eventuali tempi superiori vengono comunicati prima della prenotazione al paziente.</p>	

Informazioni utili	<p>È fatto obbligo agli utenti di iniziare il trattamento entro e non oltre la data concordata con la segreteria.</p> <p>È tollerato un ritardo non superiore a 15 minuti rispetto all'orario concordato oltre i quali gli utenti non saranno ammessi in terapia.</p> <p>Gli utenti che si assentano senza avvisare per oltre tre giorni ingiustificatamente perderanno il diritto alla terapia.</p> <p>I certificati di frequenza dovranno essere richiesti 10 giorni prima della conclusione del ciclo di terapia.</p> <p>È consigliato per il corretto svolgimento delle sedute di terapia l'utilizzo di un vestiario comodo (tuta da ginnastica e calzini di spugna anti-scivolo).</p> <p>È sconsigliato prima della terapia l'assunzione di cibi pesanti ed il consumo di alcolici.</p> <p>Non è consentito durante la permanenza nei box di terapia e nelle palestre l'utilizzo del telefono cellulare.</p>
---------------------------	---

Per informazioni rivolgersi all'Accettazione dalle ore **8.00 alle ore 19.00**
Tel. 081 774 8587

2.8 Prestazioni private

2.8.1 Prestazioni Fisioterapiche

Direttore Sanitario:	Dott. Nicola Netti	
Coordinatore:	Dott.ssa Lucia Giordano	
Trattamenti praticati	<ul style="list-style-type: none"> • Esercizi Posturali Metodiche: Mezieres, RPG. • Riabilitazione Isocinetica • TECAR • Ionoforesi 	<ul style="list-style-type: none"> • Presso-depresso-terapia intermittente • Massotrepia distrettuale riflessogena • Laser Yag
Modalità di accesso	<ul style="list-style-type: none"> • Richiesta del medico curante oppure richiesta specialistica del Fisiatra, Ortopedico e/o Geriatra di ente pubblico o privato. <p>Prima dell'inizio del trattamento la segreteria comunicherà il costo e concorderà con l'utente l'inizio del trattamento e la fascia oraria in cui lo stesso si svolgerà.</p>	

Informazioni utili	<p>È fatto obbligo agli utenti di iniziare il trattamento entro e non oltre la data concordata con la segreteria.</p> <p>È tollerato un ritardo non superiore a 15 minuti rispetto all'orario concordato oltre i quali gli utenti non saranno ammessi in terapia.</p> <p>Gli utenti che si assentano senza avvisare per oltre tre giorni ingiustificatamente perderanno il diritto alla terapia.</p> <p>I certificati di frequenza dovranno essere richiesti 10 giorni prima della conclusione del ciclo di terapia.</p> <p>È consigliato per il corretto svolgimento delle sedute di terapia l'utilizzo di un vestiario comodo (tuta da ginnastica e calzini di spugna anti-scivolo).</p> <p>È sconsigliato prima della terapia l'assunzione di cibi pesanti ed il consumo di alcolici.</p> <p>Non è consentito durante la permanenza nei box di terapia e nelle palestre l'utilizzo del telefono cellulare.</p>
---------------------------	---

Per informazioni rivolgersi all'Accettazione dalle ore **8.00 alle ore 19.00**

Tel. 081 7748587

2.8.2 Prestazioni Logopediche

Direttore Sanitario:	Dott. Nicola Netti	
Coordinatore:	Dott.ssa Lucia Giordano	
Trattamenti praticati	<p>Metodo PROMPT per la riorganizzazione di target fonetici muscolari e orali: valutazione e trattamento</p> <p>Il Trattamento PROMPT è effettuato esclusivamente da logopedisti che hanno effettuato il percorso di formazione previsto dal PROMT Istitute</p>	<p>DSA (Disturbi Specifici dell'Apprendimento): Valutazione e Certificazione</p>
Modalità di accesso	<ul style="list-style-type: none"> • Richiesta del medico curante oppure richiesta specialistica del Foniatra/Otorino Laringoiatra/ Neuropsichiatra Infantile di ente pubblico o privato. <p>Prima dell'inizio del trattamento la segreteria comunicherà il costo e concorderà con l'utente l'inizio del trattamento e la fascia oraria in cui lo stesso si svolgerà.</p>	

Informazioni utili	<p>È fatto obbligo agli utenti di iniziare il trattamento entro e non oltre la data concordata con la segreteria.</p> <p>È tollerato un ritardo non superiore a 15 minuti rispetto all'orario concordato oltre i quali gli utenti non saranno ammessi in terapia.</p> <p>I certificati di frequenza dovranno essere richiesti 10 giorni prima della conclusione del ciclo di terapia.</p> <p>È sconsigliato prima della terapia l'assunzione di cibi pesanti ed il consumo di alcolici. Durante l'ora di trattamento, si richiede ai genitori di presenziare nel centro, presso la sala d'attesa al fine di intervenire in casi di necessità personali del proprio figlio.</p>
---------------------------	--

Per informazioni rivolgersi all'Accettazione dalle ore **8.00 alle ore 19.00**

Tel. 081 7748587

2.9 Prestazioni Unità di Cura residenziale RSA R3

La Residenza Sanitaria Assistenziale, classificata R3, del centro Medico Moscati, è una struttura dove la cura e la protezione della persona incontrano l'eleganza di un ambiente esclusivo con la sicurezza di un'assistenza continua e la possibilità di accedere ad un ampio ventaglio di servizi dedicati al benessere, adattando ogni soggiorno a desideri di necessità personali, assicurando la continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione, senza rinunciare all'indipendenza e all'autonomia dei propri spazi.

Modalità di accesso

L'accesso alla RSA R3 per pazienti adulti, cronici, non autosufficienti è effettuato previa valutazione multidimensionale, ai fini della presa in carico integrata dell'utente e della definizione del progetto personalizzato, comprensivo di progetto riabilitativo.

Esso avviene attraverso la procedura di accesso ordinario (richiesta del diretto interessato, del familiare, del MMG, dei servizi sociali) o per dimissione protetta/programmata.

Il paziente può accedere a questo setting da strutture di ricovero per acuti (ospedali o case di cura), strutture post-acuzie, domicilio, da altro

setting assistenziale. (Carta dei servizi RSA R3 e Regolamento RSA R3).

2.10 Prestazioni Unità di Cura residenziale RSA R2

La Residenza Sanitaria Assistenziale, classificata R2, del Centro Medico Moscati, è una struttura dove la cura e la protezione della persona incontrano l'eleganza di un ambiente esclusivo con la sicurezza di un'assistenza continua e la possibilità di accedere ad un ampio ventaglio di servizi dedicati al benessere, adattando ogni soggiorno a desideri di necessità personali, assicurando la continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione, senza rinunciare all'indipendenza e all'autonomia dei propri spazi. All'interno della residenza RSA R2 sono presenti attrezzature adatte ad ospiti non deambulanti non autosufficienti.

Modalità di accesso

L'accesso alla RSA R2 è riservato a pazienti adulti, che presentano contemporaneamente più condizioni/necessità assistenziali tali da richiedere cure estensive di tipo medico-infermieristico. L'accesso alle RSA R2 avviene da pazienti in dimissione da reparti di degenza, di strutture per assistenza ospedaliera o altro setting assistenziale residenziale o domiciliare, su segnalazione del MMG o del referente clinico dell'equipe che ha in carico il paziente; può avvenire anche da ospedale,

che avvia la segnalazione e la procedura di ricovero. L'Unità di Valutazione Multidimensionale con le schede S.Va.M.A. già validate, corredate di istruzioni per la corretta compilazione ed utilizzo dei profili di cura, provvede alla stesura del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

Gli utenti delle RR.SS.AA. consumano il pasto all'interno della struttura. Per tale servizio, il Centro si è affidato ad un fornitore qualificato ed applica tutte le disposizioni previste dalla normativa inerente all'HACCP.

È possibile scegliere tra diversi tipi di menù e sono garantiti protocolli dietetici specifici (intolleranze, allergie, diete personalizzate per patologie specifiche).

I familiari possono accedere alla struttura nel rispetto del regolamento interno.

3. SEZIONE TERZA

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

3.1 Standards di qualità

La Direzione Aziendale ha sempre avuto quale obiettivo strategico prioritario la promozione e la diffusione della politica della Qualità. A tal scopo il "Centro Medico Moscati" ha implementato e gestisce un Sistema di Qualità Aziendale allineato ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001

Gli obiettivi strategici richiamati nella Politica della Qualità del "Centro Medico Moscati" sono:

- pieno soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative dell'utente
- continuo miglioramento del servizio reso all'utente
- efficienza ed efficacia nella prestazione del servizio

Ispirandosi a tali obiettivi, il "Centro Medico Moscati" ha definito gli standards di qualità, di seguito elencati. Tali standards rappresentano l'impegno che il Centro si assume nei riguardi dei propri utenti e sono di seguito descritti:

STANDARD	OBIETTIVO	INDICATORE	STRUMENTO
Il Centro dispone di un ufficio relazioni con il pubblico aperto dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8:00 alle 19:00	Percentuale garantita 100%	Numero dei reclami ricevuti relativi agli orari di apertura dell'ufficio relazioni con il pubblico	Analisi dei reclami.
Il Centro si impegna a rispondere ai reclami in un tempo massimo di 48 ore	Percentuale garantita 100%	Numero dei reclami a cui il Centro ha risposto nei tempi stabiliti/ numero totale dei reclami	Analisi dei reclami.
Il Centro elabora con cadenza annuale i reclami	Percentuale garantita 100%	Disponibilità dell'elaborazione annuale	Elaborazione annuale dei reclami
Nel Centro vengono eseguite indagini sulla soddisfazione dell'utente	Percentuale garantita 100%	Disponibilità dell'elaborazione annuale	Elaborazione annuale dei risultati
Il Centro si impegna contenere, monitorare ed informare circa le liste di attesa, così come da Piano Regionale	Percentuale garantita 100%	Disponibilità alla consultazione della lista di attesa	Periodica verifica del rispetto dei tempi ed analisi degli eventuali reclami
Il Centro si impegna ad informare costantemente gli utenti ed i familiari sul loro stato e sui progressi riabilitativi	Percentuale garantita 100%	Condivisione con la famiglia del Piano e del Programma riabilitativo	Firma dei familiari del Piano e del Programma riabilitativo
Il Centro si impegna a rendere pubbliche le tecniche riabilitative adottate	Percentuale garantita 100%	Disponibilità di istruzioni operative e protocolli	Verifiche programmate eseguite dalla Direzione Sanitaria e dal Responsabile Qualità

STANDARD	OBIETTIVO	INDICATORE	STRUMENTO
Il Centro si impegna a consegnare all'utente una lettera di dimissione contenente la motivazione delle dimissioni e una breve relazione sulle condizioni in cui versa l'utente	Percentuale garantita 100%	N° lettere di dimissioni consegnate/totale dimessi	Verifiche programmate a cura della Direzione Sanitaria
Il Centro si impegna a consegnare copia della cartella clinica entro un tempo max di 30 giorni dalla richiesta	Percentuale garantita 90% Obiettivo di miglioramento 100%	N° cartelle cliniche consegnate nei tempi / n° totale cartelle cliniche consegnate	Verifiche programmate a cura della Direzione Sanitaria
Tutto il personale che opera all'interno del centro indossa targhette identificative chiare e leggibili	Percentuale garantita 100%	N° dipendenti che indossano le targhette identificative/ N° totale dei dipendenti	Verifiche effettuate dai Responsabili delle varie aree funzionali
Il Centro si impegna a garantire il rispetto, la gentilezza e la cordialità del personale di contatto nei confronti dell'utente	Percentuale obiettivo 100%	Numero dei reclami relativi ad un cattivo comportamento del personale di contatto/ numero totale dei reclami	Analisi dei reclami.
Il centro si impegna a garantire l'assenza di rischi per l'utente e per i dipendenti	Percentuale garantita 100%	Applicazione delle direttive previste dalla 81/08	Controlli effettuati dall'Amministratore, dal Responsabile della Sicurezza e dal Rappresentante dei lavoratori
Il centro si impegna a garantire l'assenza di rischi per l'utente e per i dipendenti	Percentuale garantita 100%	Applicazione delle direttive previste dalla 81/08	Controlli effettuati dall'Amministratore, dal Responsabile della Sicurezza e dal Rappresentante dei lavoratori
Il Centro si impegna a rendere disponibili cartelle cliniche correttamente compilate	Percentuale garantita 100%	N° cartelle cliniche non conformi/ N° totale cartelle cliniche	Verifiche effettuate dalla direzione sanitaria e dal Responsabile Qualità

3.2 Impegni e programmi

L'Amministratore Unico del Centro Medico Moscati ha analizzato in modo quali-quantitativo la domanda di servizi sanitari e sociosanitari pervenuta dalla propria utenza, in perfetta aderenza alle norme che disciplinano il settore di appartenenza, ed in ossequio all'etica professionale posta a base di qualsivoglia scelta aziendale, ha così definito gli obiettivi che intende perseguire nel quadriennio 2022-2025:

- soddisfare tutti i requisiti, con particolare attenzione a quelli cogenti e agli impegni contrattuali, impliciti ed espliciti, assunti con i propri utenti;
- migliorare continuamente gli standard qualitativi raggiunti e la gestione dei processi;
- adeguare costantemente i servizi offerti alle esigenze degli utenti.

Tali obiettivi operativamente verranno perseguiti attraverso le seguenti azioni:

- Implementazione di nuovi servizi, con particolare riferimento al settore socio sanitario;
- Adeguamento funzionale della struttura nel rispetto della vigente normativa;
- Migliorare la qualità del servizio del regime residenziale RSA;
- Incremento delle prestazioni in regime privato.

Verranno, inoltre, a supporto di tali azioni, effettuati i seguenti interventi:

- Implementazione Organizzativa di natura Dipartimentale;
- Asset Organizzativo per "Centri di Responsabilità";
- Implementazione delle singole fasi di processo;
- Standardizzazione del Work Flow Dipartimentale;
- Implementazione dei flussi informativi;

Qualificazione delle risorse umane.

Condizione necessaria affinché tali Obiettivi Generali vengano raggiunti è che i singoli fattori produttivi – a diverso titolo impegnati nella organizzazione dell'output – siano congrui con le risorse specificamente assegnate e compatibili con gli impegni che l'Amministratore Unico è in grado di sostenere per garantirne il raggiungimento.

2. SEZIONE QUARTA

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

4.1 I 14 diritti enunciati nella carta Europea dei diritti del malato

La Carta dei Servizi delle Aziende sanitarie pubbliche e private della Regione Campania adotta e fa propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. Prevenzione: Sistema Sicurezza aggiornato al D.lgs 81/08,
2. Accesso garantito per tutti: trasparenza delle liste di attesa
3. Informazione: pubblicazione e diffusione della Carta dei Servizi, bacheche aziendali, disponibilità in accettazione,
4. Consenso informato: informazione al paziente riguardo il trattamento
5. Privacy e confidenzialità: impegno degli operatori del Centro alla privacy ed alla confidenzialità nel riguardo del paziente, redazione e aggiornamento periodico del Documento Programmatico della Sicurezza dei dati
6. Rispetto del tempo del paziente: adeguamento, per quanto possibile, agli orari del paziente
7. Definizione di standard che definiscano il livello di qualità erogata
8. Sicurezza dei trattamenti sanitari: definizione di protocolli validati, controllo delle attività, formazione e monitoraggio sull'evento avverso
9. Innovazione e costante adeguamento: miglioramento delle prestazioni, delle infrastrutture, delle attrezzature e della comunicazione da e verso il paziente
10. Personalizzazione del trattamento: definizione di percorsi individualizzati e assegnazione

dell'utente ad operatori qualificati nel settore

11. Sistema del reclamo: definizione di una procedura per la raccolta e risposta ai reclami, l'analisi delle cause e la ricerca di spunti di miglioramento

12. Procedure per la registrazione dei provvedimenti legali, presenza di copertura assicurativa

4.1.1 Diritti e doveri della persona assistita

La persona assistita ha il diritto:

- ad essere curata con attenzione e premura, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni etico-religiose;
- ad essere individuata con il proprio nome e cognome anziché con un numero o con il nome della propria malattia;
- ad effettuare la terapia in un clima sereno e accogliente;
- di poter identificare immediatamente le persone che l'hanno in cura;
- di ottenere informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi; solo ove sorga una motivata impossibilità o inopportunità di fornire tali informazioni al paziente, le stesse dovranno essere fornite ai familiari o a chi esercita la potestà tutoria; inoltre è discrezione dell'utente (o del suo tutore) indicare al Centro altri soggetti ai quali fornire tali informazioni;
- di ottenere che solo gli operatori direttamente coinvolti nell'erogazione dei Servizi siano a conoscenza dei propri dati personali e quelli riguardanti la malattia;

- di proporre reclami ed ottenere una sollecita risposta.

Oltre a quanto precedentemente riportato, è opportuno richiamare l'attenzione su alcune norme importanti che l'Utente deve rispettare:

- avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti altrui;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e il materiale che si trovano all'interno della struttura;
- evitare di creare situazioni di disturbo o disagio per gli altri Utenti o per il personale della struttura;
- rispettare l'organizzazione e gli orari di terapia;
- informarsi sull'organizzazione della struttura utilizzando sedi e tempi stabiliti;
- riconoscere le competenze professionali di quanti operano nella struttura, premessa indispensabile per poter stabilire una valida collaborazione;
- partecipare al progetto terapeutico.

4.2 Modalità relative al trattamento dei dati

Quando un paziente accede ai Servizi offerti dal Centro, è necessario procedere all'acquisizione di dati personali. La gestione dei suddetti è disciplinata dal D.Lgs 196/03 e s.m.i. a tutela della privacy, così come riportato dall'autorizzazione al loro trattamento che l'Utente sottoscrive.

Il Centro Medico Moscati ha adottato, in ossequio alla norma sopra riportata, un Documento Programmatico della Sicurezza nel quale sono illustrate le modalità di raccolta, archiviazione e protezione dei dati.

Il responsabile per il trattamento dei dati e gli operatori sono sempre a disposizione per

chiarimenti.

Oltre ai dati necessari alla gestione burocratica della pratica alla quale fanno capo i trattamenti, sono acquisiti e prodotti altri documenti relativi alla storia clinica del paziente. Tutta la documentazione relativa all'utente è raccolta in un dossier personale dell'utente.

4.3 Consenso informato

L'Utente (o il suo tutore) ha pieno diritto di essere informato dell'iter diagnostico e terapeutico. Può liberamente accettare o rifiutare le proposte formulate dal personale sanitario, esprimendo la propria volontà attraverso la sottoscrizione del modulo di "consenso informato". Inoltre, ha diritto a ricevere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni, sia da parte dei medici che degli operatori coinvolti nel suo percorso terapeutico, secondo le rispettive competenze.

4.4 Richiesta della cartella clinica

L'Utente può richiedere, al momento della dimissione, copia della cartella clinica all'Amministrazione.

La copia è disponibile, entro 30 giorni dalla richiesta, tutti i giorni dal lunedì al Venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 14:00.

Può essere ritirata personalmente dall'Utente o dai suoi tutori o da altra persona in possesso di una delega completa della fotocopia del documento di identità dell'Utente\tutore.

4.5 La partecipazione dell'Utente

La partecipazione dell'utenza alla gestione del miglioramento della qualità è promossa da questo Centro innanzitutto permettendo all'Utente di compiere una scelta consapevole attraverso la conoscenza dei Servizi offerti, del funzionamento del Centro, dei ruoli e delle funzioni degli operatori.

Questa conoscenza interattiva avviene con l'offerta della Carta dei Servizi e con la piena disponibilità da parte degli operatori ad informare e chiarire qualsiasi dubbio ed a raccogliere

eventuali osservazioni e consigli.

Il Centro Medico Moscati promuove periodicamente la compilazione di questionari sul grado di soddisfazione.

4.6 Diritto all'informazione

Attraverso la presente Carta dei Servizi e la Guida ai servizi, il Centro garantisce che l'Utente sia perfettamente informato sui Servizi erogati.

4.7 Diritto ad ottenere informazioni sulle proprie condizioni.

Gli utenti (o i terzi aventi diritto) possono, in ogni momento del percorso terapeutico, rivolgersi al Case Manager assegnato per ottenere informazioni sulle condizioni sia verbalmente che per iscritto.

Il Case Manager si attiva per fissare un appuntamento tra il medico responsabile, il Direttore Sanitario e l'Utente oppure perché venga redatta una relazione scritta.

4.8 Gestione dei reclami

Il Centro Medico Moscati assicura la tutela del cliente rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ai disservizi garantendo la possibilità di sporgere reclami presentati dagli utenti e/o associazioni che li rappresentano.

Presso l'accettazione del Centro è disponibile un modello (disponibile in allegato) sul quale è possibile annotare ogni eventuale disservizio, reclamo, suggerimento che si voglia segnalare ai responsabili del Centro. Il modulo può essere consegnato all'accettazione, all'assistente sociale, al case manager di riferimento; il modulo può altresì essere imbucato in un'apposita casella presente in sala di attesa per garantire l'anonimato delle segnalazioni.

Esse aumenteranno la tutela e l'ascolto dei bisogni dell'Utente nell'ottica di un continuo miglioramento delle prestazioni erogate.

La segnalazione va effettuata entro quindici giorni dall'avvenimento che si intende portare all'attenzione dell'amministrazione del Centro, così come previsto dall'art. 14 comma 5 del D.Lgs. 502/92 e s.m.i.

Il Centro si impegna a dare risposta scritta a ciascun reclamo entro 48 ore dalla sua presentazione. Inoltre la procedura prevede che si determini se il disservizio sia stato causato da temporaneo impedimento o da incidente oppure se sia strutturale e che si mettano in atto azioni risolutive.

È previsto, ancora, un controllo successivo che attesti la completa soluzione del problema.

ALLEGATO 1. Modulo per la segnalazione di disfunzioni - suggerimenti/reclami
CENTRO MEDICO MOSCATI

La Sig.ra/Il Sig. _____
abitante in _____
Tel. _____ Cell. _____

sporge reclamo segnala disservizi dà suggerimenti

in merito a _____

Cercola (NA), li _____

Firma _____

4.9 Soddisfazione degli Utenti

La soddisfazione degli Utenti è monitorata attraverso l'utilizzo periodico di un questionario (allegato 2) che misura la qualità percepita.

ALLEGATO 2. Questionario "Qualità Percepita"

Età: _____ Sesso: M F Professione: _____

Dei servizi offerti dal Centro di quali ha usufruito?

Ambulatorio Domiciliare Fisiokinesiterapia R3 R2

<p>Secondo il suo parere le prestazioni erogate dal Centro sono efficaci? <i>N.B. per prestazioni si intendono i trattamenti erogati dal centro per il raggiungimento degli obiettivi stabiliti in fase di definizione del programma terapeutico/PAI</i></p>	<input type="checkbox"/> 1= Mai	<input type="checkbox"/> 2= Quasi mai	<input type="checkbox"/> 3= Talvolta	<input type="checkbox"/> 4= Quasi sempre	<input type="checkbox"/> 5= Sempre
<p>Osservazioni*:</p>					
<p>Come valuta i rapporti con il personale in accettazione riguardo a educazione, gentilezza e competenza?</p>	<input type="checkbox"/> 1= Pessimi	<input type="checkbox"/> 2= Scarsi	<input type="checkbox"/> 3= Sufficienti	<input type="checkbox"/> 4= Buoni	<input type="checkbox"/> 5= Ottimi
<p>Osservazioni*:</p>					
<p>Come valuta i rapporti con il personale tecnico (psicologi - terapisti - Infermieri - OSS) riguardo a educazione, gentilezza e competenza?</p>	<input type="checkbox"/> 1= Pessimi	<input type="checkbox"/> 2= Scarsi	<input type="checkbox"/> 3= Sufficienti	<input type="checkbox"/> 4= Buoni	<input type="checkbox"/> 5= Ottimi
<p>Osservazioni*:</p>					
<p>Come valuta i rapporti con il personale medico riguardo a educazione, gentilezza e competenza?</p>	<input type="checkbox"/> 1= Pessimi	<input type="checkbox"/> 2= Scarsi	<input type="checkbox"/> 3= Sufficienti	<input type="checkbox"/> 4= Buoni	<input type="checkbox"/> 5= Ottimi
<p>Osservazioni*:</p>					
<p>Le indicazioni che riceve dal personale del Centro sono esaustive?</p>	<input type="checkbox"/> 1= Mai	<input type="checkbox"/> 2= Quasi mai	<input type="checkbox"/> 3= Talvolta	<input type="checkbox"/> 4= Quasi sempre	<input type="checkbox"/> 5= Sempre
<p>Osservazioni*:</p>					
<p>Come valuta la sede del Centro in termini di pulizia?</p>	<input type="checkbox"/> 1= Pessima	<input type="checkbox"/> 2= Scarsa	<input type="checkbox"/> 3= Sufficiente	<input type="checkbox"/> 4= Buona	<input type="checkbox"/> 5= Ottima
<p>Osservazioni*:</p>					
<p>Trova agevole parcheggiare?</p>	<input type="checkbox"/> 1= Mai	<input type="checkbox"/> 2= Quasi mai	<input type="checkbox"/> 3= Talvolta	<input type="checkbox"/> 4= Quasi sempre	<input type="checkbox"/> 5= Sempre
<p>Osservazioni*:</p>					

Quali sono secondo Lei i punti di forza del Centro Medico Moscato? _____

I suoi suggerimenti: _____

* In caso di punteggio inferiore a 3, La invitiamo ad indicare nel campo osservazioni i motivi della sua insoddisfazione