Il centro Civitas è certificato

CIVITAS s.r.l.

Sede Legale e Operativa
Via Dell'Anfiteatro, 11 - 84020 Oliveto Citra (SA)

Centralino 0828.793631

www.centrocivitas.it

e-mail : srlcivitas@gmail.com

PEC : centrocivitas@b2bpec.it

Amministratore Unico

Dr. Giuseppe D'Angelo

Direttore Tecnico Sanitario

Dr.ssa Vincenza Vona

Ci siamo soffermati piú volte a pensare cosa avrebbero scritto Mario e Fortunata nella pagina di benvenuto della Carta dei Servizi. Piú volte siamo ritornati indietro con la penna e poi cestinato il foglio, pensando irriverentemente di deturpare il loro pensiero con parole e frasi di circostanza che avrebbero ingessato la loro esplosiva creativitá ed intraprendenza.

Eppure questa pagina, almeno questa pagina, la vogliamo e la dobbiamo riempire testimoniando il loro ricordo, il loro benvenuto, la loro presenza, che, solo chi li ha conosciuto ed amato, sa quanto è mancata in questo ultimo lustro che ci ha visti fortemente in difficoltá ma determinati a portare a compimento il loro progetto.

Il cammino in solitudine e quindi in salita, che abbiamo dovuto inevitabilmente intraprendere dopo la loro mai accettata scomparsa, si é incrociato quotidianamente con il sorriso e la speranza di Voi pazienti, genitori e familiari che, colmi di speranza, continuate a rivolgervi a noi per chiedere cure ed attenzioni. E questo ci é stato di conforto e di stimolo per continuare, nonostante tutto.

Ai nuovi Utenti che ci sceglieranno, quindi, diamo un caloroso ed ossequioso benvenuto in questa struttura intensamente pensata, fortemente voluta e tenacemente realizzata da Mario e Fortunata Raia, fratello e sorella anche nell'amaro destino, la cui volitiva intraprendenza e caritatevole apertura alla vita , aleggia e pulsa quotidianamente in essa.

A noi, che ancora abbiamo voglia di respirare il profumo dello spirito di servizio, della professionalitá e dell'impegno verso chi momentaneamente é piú debole, che la loro breve ma intensa e meravigliosa scia ci ha lasciato, non ci resta che con i fatti, piú che con le parole, onorare la Loro memoria dedicandoci a Voi, con amore, impegno e professionalità.

Firmato

Gli Operatori del Centro Civitas

Gentile Utente,

ho il piacere di presentarLe la nostra Carta dei Servizi.

In essa troverà non solo informazioni sulla mission e sulla politica per la qualità adottate dalla nostra Azienda, ma in maniera sintetica e schematica, le varie funzioni della nostra organizzazione aziendale, che potranno esserLe utili per un più veloce e semplice accesso alle attività di prevenzione, di diagnosi e di cura, che il nostro Centro intende offrire nel migliore dei modi e con la massima professionalità.

Attraverso questo documento, il Centro di Riabilitazione "Civitas" intende migliorare il rapporto tra la struttura ed i cittadini.

La "Carta dei Servizi" è essenzialmente rivolta agli Utenti, con il fine di facilitare l'utilizzo dei servizi offerti.

Essa 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.

Questo strumento di informazione, grazie anche alla Sua gentile e preziosa partecipazione, ci consente di migliorare la qualità dei servizi offerti.

Obiettivo della nostra quotidiana attività è offrirLe una qualificata assistenza attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di coloro che, a vario titolo, operano all'interno della nostra struttura.

Nel ringraziarLa per la fattiva collaborazione, consideri il nostro personale a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella Carta dei Servizi.

La Direzione Sanitaria

Dr.ssa Vincenza Vona

Sommario

LA CARTA DEI SERVIZI: CHE COS'E' 6
COME SI LEGGE 7
NORMATIVA DI RIFERIMENTO 8

SEZIONE PRIMA 9

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA, FINI ISTITUZIONALI E I PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 OBIETTIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

1.2 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E TERRITORIO DI COMPETENZE

1.3 FINI ISTITUZIONALI DELL'ATTIVITA'

1.4 PRINCIPI FONDAMENTALI

1.5 DEFINIZIONE DEI COMPITI E RESPONSABILITA' DEL PERSONALE

1.6 COME RAGGIUNGERE IL CENTRO

SEZIONE SECONDA 16

2. INFORMAZIONE SUI SERVIZI FORNITI

2.1 REGIME DI INTERVENTO

2.2 TIPOLOGIA DI TRATTAMENTO

2.3 MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

2.4 ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

2.5 PIANTA DEL CENTRO

2.6 STRUTTURA E ATTREZZATURE

2.7 CONFORT E SICUREZZA

SEZIONE TERZA 23

3. POLITICA PER LA QUALITA'

3.1 STANDARD DI QUALITA' E IMPEGNI ASSUNTI

SEZIONE QUARTA 29

4. MECCANISMI DI TUTELA

4.1 RECLAMI

4.2 QUESTIONARI DI VERIFICA

4.3 ENTE TERZO DI CERTIFICAZIONE

4.4 REGOLAMENTO DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEL PAZIENTE

4.5 I DIRITTI

4.6 I DOVERI

4.7 CONTENIMENTO DELLE LISTE DI ATTESA

4.8 INFORMAZIONE E PRIVACY

APPENDICE 34

- Uno strumento che presenta il Centro di Riabilitazione ***Civitas*** al cittadino, informandolo sulla struttura, su i servizi offerti e sul modo di erogarli.

- Una forma di impegno del Centro di Riabilitazione ***Civitas*** verso i cittadini, che usufruiscono della Struttura e delle relative Prestazioni Sanitarie.

- Un impegno, da parte del personale del Centro ***Civitas,*** a garantire una maggiore qualità e un miglioramento della struttura e delle prestazioni offerte ai cittadini.

- Uno strumento con cui il Centro ***Civitas*** verifica se stesso apportando, anno per anno, i cambiamenti necessari, per raggiungere una funzionalità sempre migliore, grazie alle segnalazioni, da parte degli Utenti, di eventuali disservizi o disagi.

La presente **CARTA DEI SERVIZI** si articola in 4 sezioni:

- Nella **I** sezione, il Centro "***Civitas***" si presenta, dichiara i propri fini istituzionali e i principi fondamentali che devono ispirare l'erogazione delle prestazioni sanitarie.

- Nella **II** Sezione, vengono descritti la struttura e i servizi erogati, le modalità di accesso e come fruire delle prestazioni sanitarie che vengono offerte.

- Nella **III** Sezione, il Centro ***Civitas*** delinea gli obiettivi, gli impegni programmatici, gli standard di qualità e le modalità con cui si misurano i risultati ottenuti al fine di poter verificare e controllarne l'attività.

- Nella **IV** Sezione, si parla di meccanismi di tutela del cittadino e verifica del grado di soddisfazione dei servizi offerti.

Art. 32 della Costituzione

La Repubblica Italiana tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo e interesse della collettività e garantisce cure gratuite agli indigenti".

La realizzazione della "Carta dei Servizi", strumento di tutela dei cittadini che in essa trovano le Informazioni utili per fruire in maniera agevole dei Servizi Sanitari erogati, è stata formulata nel rispetto delle normative di riferimento:

- Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi "Legge 7 agosto 1990, n° 241";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici" Gazzetta Ufficiale n° 43 del 22 febbraio 1994;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994, "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli Uffici per le relazioni con il pubblico" Gazzetta Ufficiale n° 261 dell'8 novembre 1994;
- "Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi" decreto legge 12/05/95 n° 163 convertito in Legge l'11/07/95 n° 273;
- "Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi" D.P.C.M. in data 19/05/95;
- "Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale" linee guida n° 2/95 del 31/08/95 supplemento ord. della Gazzetta Ufficiale n° 108 del 31/08/95;
- "Adozione della Carta dei Servizi Sanitari" Circolare del Ministero della Sanità prot. n° 100/SCPS/21.12833 del 30/09/95;

SEZIONE PRIMA

Presentazione della struttura, fini Istituzionali e principi fondamentali

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA, FINI ISTITUZIONALI E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 OBIETTIVI CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno formale che il Centro di Riabilitazione "***Civitas"*** assume nei confronti dei propri Utenti, per dire in modo chiaro e semplice ciò che la struttura offre e le modalità dell'erogazione dei servizi.

Gli obiettivi che si perseguono con la redazione della Carta dei Servizi sono i seguenti:

- ***assicurare la trasparenza dei propri atti;***
- ***assicurare e mantenere i più alti livelli prestazionali attraverso periodiche attività di verifica e miglioramento continuo della qualità del servizio;***
- ***ottimizzare le attività di consulenza e collaborazione con le Istituzioni Sociali e Sanitarie (Scuola, Servizi Sociali, Associazioni di Volontariato, AA.SS.LL. ecc);***
- ***assicurare l'educazione e la formazione di Utenti, Familiari e degli Operatori;***
- ***definire gli standard di qualità.***

Tutto ciò, al fine di offrire servizi efficaci ed efficienti.

1.2 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E TERRITORIO DI COMPETENZA

Il Centro **Civitas**, accreditato con il SSN, è autorizzato all'erogazione di servizi di riabilitazione estensiva e fisiochinesiterapia, come da Linee Guida della Regione Campania, giusta Delibera n. 482 del 25/03/2004, in regime ambulatoriale e domiciliare per soggetti affetti da lesioni dell'apparato neuromuscolare, sensoriale, respiratorio, osteoarticolare, da alterazioni genetiche e da disturbi comportamentali, comunicativi e psicologici al fine di favorire il massimo recupero delle funzioni lese e/o prevenire le menomazioni secondarie per consentire, quindi, una migliore qualità di vita.

L'obiettivo fondamentale che il centro si propone di perseguire continuamente, nell'erogazione dei propri servizi, è la soddisfazione sia dell'Utente (il Paziente) sia del Cliente (i familiari e il Sistema Sanitario Nazionale) coerentemente con la politica aziendale per la qualità. In tale ottica il Centro Civitas persegue l'obiettivo di mantenere nel tempo l'accreditamento istituzionale con il SSN, a garanzia, per i cittadini, della qualità del servizio fornito e di mantenere un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015.

- ***Il Centro di Riabilitazione Civitas si trova in via Dell'Anfiteatro, 11 - Oliveto Citra (SA)***
- ***Opera prevalentemente nel territorio della ASL SALERNO***
- ***Nella struttura viene posta, costantemente, la massima attenzione alle esigenze dei propri utenti perseguendo l'intento di migliorare sempre più la qualità dei servizi offerti.***

1.3 FINI ISTITUZIONALI DELL'ATTIVITÀ

Il Centro **"Civitas"** eroga servizi sanitari ex art. 26 L.833/78 ed ex art. 44 L. 833/78 in regime di accreditamento definitivo con il SSN come stabilito nel DCA nr. 142 del 31/10/2014, diretti al recupero funzionale e sociale dei soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali, dipendenti da qualunque causa.

Tutti i trattamenti riabilitativi ex. Art. 26 vengono effettuati secondo le tipologie riconosciute dalla L.R. 11/*84 e* ***senza alcun onere a carico del cittadino/utente***.

1.4 PRINCIPI FONDAMENTALI

Il fine ultimo di coloro che, a vario titolo, operano nel Centro di riabilitazione "**Civitas",** è la piena realizzazione dell'individuo nel rispetto delle sue difficoltà e nella valorizzazione delle proprie potenzialità, in modo da favorire un sereno ed adeguato inserimento nel gruppo sociale di appartenenza. Ciò è reso possibile dal costante riferimento, nella erogazione dei propri servizi, a principi fondamentali quali:

- **Uguaglianza**
  Il Centro si impegna ad erogare servizi senza distinzione di età, di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali nei confronti di tutti coloro che richiedono le sue prestazioni. In tutti i momenti del vivere quotidiano deve essere rispettata, la dignità della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

- **Imparzialità**

  E' complementare rispetto al principio di uguaglianza, del quale rappresenta la naturale integrazione. Essa viene garantita:

  - ✓ Con l'obbligo di astensione da parte di tutti i dipendenti da atti o da fatti che abbiano il carattere della parzialità o dell'interesse privato;
  - ✓ Con la più stretta osservanza, da parte di tutti i dipendenti, dei doveri d'ufficio e deontologici, nell'espletamento della propria attività lavorativa;
  - ✓ Con il divieto, da parte dei dipendenti, di accettare somme in danaro, da chiunque e a qualunque titolo elargite.

- **Continuità**

  Il Centro nei propri servizi sanitari è impegnato a garantire la caratteristica della continuità degli stessi, intesa sia come erogazione nel tempo delle prestazioni, sia come elemento di qualità tecnica delle stesse. L'erogazione dei servizi è, pertanto, continua, regolare e senza interruzioni. Il Centro si impegna ad adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile agli Utenti anche in casi di contingenti difficoltà operative nell'erogazione dei servizi.

- **Diritto di scelta**

  Il Centro favorisce, nei limiti della propria organizzazione, il diritto di scelta dell'Assistito, riferito tanto alla individuazione dell'equipe sanitaria preposta alla sua cura, quanto alle possibili alternative terapeutiche, che gli vengono rappresentate dal Direttore Sanitario nel rispetto del "Consenso Informato".

- **Diritto alla riservatezza**

  Il Centro garantisce agli assistiti il diritto alla riservatezza ed impronta alla più stretta osservanza dello stesso l'attività dei propri operatori e i rapporti con gli Organismi esterni.

- **Partecipazione**

  Il Centro si impegna, in armonia con i principi di trasparenza e di partecipazione, a favorire all'interno delle proprie strutture:

  - ✓ Un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e sulle modalità di accesso;
  - ✓ Un personalizzato progetto riabilitativo;
  - ✓ Una efficace rilevazione di gradimento, da parte degli Utenti, della prestazione sanitaria ricevuta (controllo di qualità).

- **Efficienza ed efficacia:**

  E' obiettivo prioritario lo sviluppo inteso come miglioramento della qualità e, della quantità dei livelli e della tipologia delle prestazioni ambulatoriali e domiciliari, rese da parte del Centro, a tutti gli Utenti. Tale obiettivo è perseguito attraverso il miglioramento ed il rinnovamento degli aspetti professionali, organizzativi e gestionali delle strutture ed è indirizzato esclusivamente all'effettivo soddisfacimento del bisogno di salute.

  La soddisfazione dell'Utente rappresenta, pertanto, l'obiettivo del Centro di Riabilitazione **Civitas** e si realizza attraverso il monitoraggio e l'intervento sui seguenti indicatori:

  - ✓ di efficienza: intesa come rapporto tra le risorse impiegate e prestazioni prodotte;

- ✓ di efficacia gestionale: intesa come rapporto tra obiettivi raggiunti e prestazioni prodotte;
- ✓ di efficacia sociale: intesa come rapporto tra obiettivi raggiunti e grado di soddisfacimento dell'Utente.

- **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 (sistema UNI EN ISO 9001).

1.5 DEFINIZIONE DEI COMPITI E RESPONSABILITA' DEL PERSONALE

La struttura soddisfa i requisiti organizzativi e di personale, previsti dalla normativa vigente in materia di autorizzazione ed accreditamento. Si definiscono i compiti e le responsabilità del personale ai fini funzionali, civili e penali.

Amministratore Unico. E' il responsabile legale del Centro pertanto ogni azione civile contro la Società andrà intrapresa nei confronti della stessa, in persona del suo amministratore e legale rappresentante pro-tempore.

La Direttore Tecnico-Sanitario. È responsabile sanitario della struttura e sovrintende alla gestione dell'attività di riabilitazione e cura dei pazienti in trattamento presso la struttura sanitaria e alla gestione del settore tecnico.

Il Coordinatore Tecnico. Coordina le funzioni e definisce i provvedimenti più opportuni di concerto con Direzione Tecnica, Amministrativa, ASL e Proprietà .

La Funzione Acquisti. Provvede alle necessità di rifornimento ed esecuzione di tutte le operazioni inerenti le attività di deposito, archivio e approvvigionamento.

Il Responsabile Amministrativo. E' deputato al controllo direttivo sui vari operatori amministrativi.

Responsabile Qualità ed Accreditamento. 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 e la documentazione richiesta dal Regolamento Regione Campania n. 3 del 31 luglio 2006, per l'accreditamento istituzionale dei soggetti pubblici e privati, che erogano servizi di riabilitazione.

Accettazione. Esplica le funzioni di accettazione pazienti e di registrazioni di eventuali Segnalazioni e/o Denunce e/o Esposti da parte della Clientela nonché della archiviazione delle "Customer Satisfaction" , così come previsto dalle Normative vigenti.

Case manager. Ha il compito di facilitare le azioni e comunicazioni interne ed esterne dell'equipe coadiuvando il coordinatore responsabile, fornendo informazioni sulle malattie, sull'eventuale disabilità ad esse correlate, sulle possibili evenienze della fase successiva al percorso assistenziale.

***Resp. Comunicazione interna**. Deve assicurarsi che per il personale del Centro a cui è preposto*

comprenda i compiti da svolgere, gli obiettivi da perseguire e il modo in cui essi influiscono sulla qualità; raccogliere suggerimenti, favorire incontri per analizzare le criticità e propone iniziative di miglioramento delle prestazioni dei servizi erogati;

È disponibile su richiesta degli utenti e delle parti interessate (SSR, Enti locali, ecc...) l'elenco aggiornato del personale.

L'**organigramma nominale** del Centro "Civitas" è riportato **in allegato** alla presente Carta dei servizi.

1.6 COME RAGGIUNGERE IL CENTRO DI RIABILITAZIONE "Civitas"

Il Centro di Riabilitazione Civitas è ubicato nel Comune di Oliveto Citra (SA), in zona centrale e può essere raggiunto agevolmente:

in treno… La stazione FS più vicina è quella di Contursi Terme sulla linea Salerno-Battipaglia-Potenza. Vi sono collegamenti giornalieri per Salerno

in auto… da Salerno

Percorrere autostrada SA-RC A3 direzione RC

uscita CONTURSI TERME

percorrere la SS 91 OFANTINA

uscita di OLIVETO CITRA.

---

da Potenza

Percorrere autostrada A 12 in direzione SALERNO/NAPOLI fino al bivio di SICIGNANO DEGLI ALBURNI

immettersi sulla A 3 in direzione NAPOLI

uscire a CONTURSI TERME

percorrere la SS 91 OFANTINA

uscita di OLIVETO CITRA.

---

da Cosenza

Percorrere autostrada A3 in direzione NAPOLI

uscire a CONTURSI TERME

percorrere la SS 91 OFANTINA

uscita di OLIVETO CITRA

in autobus… dalle linee SITA visualizzabili dal sitohttp://www.sitabus.it/

- andando su "linee regionali" e poi in "campania" si può scegliere di vedere le corse per località o per "quadro"

Per qualsiasi chiarimento è possibile contattare telefonicamente il Centro dove il personale provvederà a fornire ulteriori informazioni.

SEZIONE SECONDA

Informazioni sui servizi forniti

2. INFORMAZIONE SUI SERVIZI FORNITI

2.1 REGIME DI INTERVENTO

Il Centro "**Civitas"** è in grado di fornire ai Pazienti prestazioni specialistiche riabilitative di tipo estensivo (ex art. 26) e di tipo funzionale.

I trattamenti ex art. 26 della legge 833/1978, della durata di sessanta minuti, sono erogati in regime

- ***AMBULATORIALE***
- ***DOMICILIARE***

Il Centro si impegna a fornire interventi professionalmente qualificati, elaborando, a partire dalle prescrizioni dei medici specialisti della struttura pubblica che hanno motivato la richiesta di trattamento ed effettuato un progetto, un **piano riabilitativo personalizzato,** in cui vengono specificati, tra l'altro:

- I necessari approfondimenti diagnostici;
- La personalizzazione dell'intervento riabilitativo;
- La definizione dei tempi di attuazione e le modalità di verifica e validità dello stesso.

Esso è redatto dall'equipe multidisciplinare del Centro che opera sotto la diretta responsabilità del Direttore Sanitario, il quale supervisiona costantemente l'evoluzione dell'iter terapeutico, garantendo l'adempimento di quanto concordato in sede progettuale, nel pieno rispetto dei bisogni riabilitativi dell'ospite.

2.2 TIPOLOGIA DI TRATTAMENTO

I trattamenti ex art 26, prescritti dai Medici Specialisti (Prescrittori) delle Asl, secondo i regimi e le tipologie previsti dalla L. 11/84 sono erogati per:

- persone di ogni età con ritardo mentale, grave e gravissimo;
- anziani non autosufficienti per patologie invalidanti;
- persone con affezioni congenite ed acquisite del sistema nervoso e/o muscolo-scheletrico

e vengono effettuati con le seguenti metodologie:

RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA:
Favorisce l'acquisizione o il ripristino delle funzione neuromotorie o ortopediche carenti sul piano maturativo o deficitario per patologie intercorrenti.

RIABILITAZIONE ORTOPEDICA:
E' rivolta a pazienti con patologia traumatica e/o degenerativa dell'apparato scheletrico.

RIABILITAZIONE LOGOPEDICA:
Disciplina che si occupa dell'educazione e rieducazione di tutte le patologie, che provocano disturbi della voce, della parola, del linguaggio orale e scritto e degli handicap comunicativi.
Presso il nostro Centro, la logopedia viene effettuata in stanze fornite di materiale ludico-didattico e iconografico, finalizzato allo sviluppo delle abilità espressive verbali e cognitivo-percettive del soggetto preso in carico. Ci si avvale, inoltre, di personal computer che, oltre ad essere strumento incentivante per l'apprendimento della letto-scrittura in soggetti affetti da dislessia e/o DESA, diventa strumento indispensabile per l'avvio ad una comunicazione alternativa in soggetti per i quali la comunicazione verbale è impossibile.
Si utilizza, invece, per soggetti affetti da disturbi vocali, materiale specifico per il controllo del soffio aereo, materassini e audiocassette per il rilassamento corporeo

RIABILITAZIONE NEUROPSICOMOTORIA:
Si svolge in setting attrezzati con materiale ludico-cognitivo: cuscini in gomma piuma di varia forma, colore e grandezza, stoffe, corde colorate, palline, cerchi, bastoni, assi, ecc.
La pratica psicomotoria è finalizzata a stimolare le potenzialità cognitive e relazionali del bambino attuando un "cambiamento" mediato dal "corpo", quale unione simbolica di mente e cervello, ovvero affettività e cognitività: essa tende a riorganizzare il giusto equilibrio tra le funzioni motorie, neuropsicomotorie, affettive, cognitive e neuropsicologiche, tramite l'utilizzo privilegiato dell'attività motoria, impiegando schemi e progetti neuromotori come atti mentali, strumenti cognitivi e metacognitivi.

TERAPIA OCCUPAZIONALE:
prevede interventi sia emotivi sia cognitivi. Le attività sono rivolte al potenziamento delle tre sfere delle attività della vita quotidiana: sfera dell'autonomia personale, sfera lavorativa, sfera del tempo libero.

PSICOTERAPIA INDIVIDUALE E FAMILIARE:
Si propone come aiuto al disagio psichico; ha come obiettivo l'integrazione costruttiva e armonica dei vissuti della persona in difficoltà.

CONSULENZA PSICOPEDAGOGICA:
è un servizio volto ad aiutare i genitori a gestire i problemi di natura educativa, familiare e scolastica.

2.3 MODALITA' DI ACCESSO ALLA STRUTTURA

I trattamenti riabilitativi **ex art. 26** sono fruibili esclusivamente mediante autorizzazione rilasciata dall'ASL e possono essere effettuati in regime Ambulatoriale e Domiciliare.

1. All'atto della presentazione della prescrizione specialistica, viene verificato se i requisiti e le terapie richiesti dal Cliente si riferiscono ad un servizio erogato dal Centro;
2. il Centro, dopo aver acquisito la prescrizione di prestazione riabilitativa rilasciata dal medico prescrittore della struttura pubblica e dopo che il medico specialista del Centro ha visitato l'utente, effettua il piano terapeutico riabilitativo. Sarà cura, poi, del paziente consegnare tale piano all'ASL di appartenenza;
3. se richiesta, talvolta, il Centro fornisce preventivamente all'ASL la disponibilità del posto cura, firmata dal Direttore Tecnico-Sanitario.
4. in previsione dell'autorizzazione dell'ASL competente, la segreteria amministrativa inserisce il nominativo dell'Utente in una lista di attesa, che viene evasa nel momento in cui arriva l'autorizzazione.
5. ricevuta l'autorizzazione di prestazione riabilitativa o contratto terapeutico, la Direzione Sanitaria di concerto con le figure di coordinamento delle aree provvede ad avviare il programma riabilitativo secondo le procedure di inserimento nel Centro;
6. contestualmente l'utente firma il modulo sul consenso dei trattamenti dei dati personali;
7. copia del contratto terapeutico viene conservato dal responsabile amministrativo;
8. relativamente alla programmazione prevista, la Direzione del Centro si riserva la possibilità di modificare gli orari o di sostituire gli operatori tecnici qualora richiesto da esigenze organizzative interne o da gravi e documentate difficoltà. Ciò, comunque, non senza debito preavviso alle persone interessate;
9. in caso di ricovero ospedaliero, deve essere esibito il certificato di ingresso e di dimissione;
10. il Centro si impegna a svolgere le attività e a erogare le prestazioni nel rispetto delle indicazioni e degli obiettivi indicati nel PRI, relazionando o riferendo al competente servizio aziendale che ha in carico il paziente circa l'andamento del progetto riabilitativo, anche proponendo aggiornamenti o revisioni del PRI o, in caso di inefficacia del trattamento, le dimissioni del paziente.
11. Il Centro riferisce anche circa il grado di adesione del paziente al PRI, in particolare comunicando all'ASL che ha in carico il paziente i casi in cui la percentuale di partecipazione al progetto riabilitativo non superi il 90% delle prestazioni previste nel periodo di trattamento stabilito dal PRI e che comprometta la possibilità di raggiungere gli obiettivi del PRI, comunicando la dimissione del paziente (DCA N. 41/2018 – All. 4 – Art. 7);
12. in caso di impossibilità a presentarsi per la terapia, si prega cortesemente di avvisare, telefonando al n° 0828.793631;
13. il trattamento è effettuato solo da personale autorizzato ed in possesso dei requisiti idonei per farlo;
14. la durata del trattamento è di 60', comprensivi della preparazione del setting e delle eventuali comunicazioni all'utente;
15. il personale del Centro è sempre disponibile a qualsiasi chiarimento, per l'esecuzione dei servizi erogati;
16. il Centro è attento alla tutela della riservatezza dei propri utenti, in ottemperanza a quanto previsto dal D. Lgs. 196/2003 e s.m.i.;
17. il Centro garantisce la sicurezza dei propri locali, secondo un piano di autocontrollo e continui adeguamenti alla legge 81/08 e s.m.i. sulla sicurezza.

2.4 *ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO*

Il Centro di Riabilitazione **Civitas** è aperto al pubblico **sei** giorni la settimana, rispettando il seguente orario:

a) SEGRETERIA :

- ***Mattino: dalle ore 9.00 alle 12.00***
- ***Pomeriggio: dalle ore 14,30 alle 19.30***

b) Prestazioni AMBULATORIALI:

- ***Mattino: dalle ore 9.00 alle 12.00***
- ***Pomeriggio: dalle ore 14,30 alle 19.30***

c) Prestazioni DOMICILIARI :

- ***Mattino: dalle ore 9.00 alle 13.00***
- ***Pomeriggio: dalle ore 14,30 alle 19.30***

2.5 PIANTA DEL CENTRO RIABILITAZIONE MOTORIA "Civitas"

All'interno della struttura è possibile visionare la planimetria generale degli ambienti, anche in modalità "percorso tattile" per soggetti non vedenti.

2.6 STRUTTURA ed ATTREZZATURE

La Struttura garantisce l'accesso e la completa fruibilità degli spazi da parte di tutti gli Utenti disabili, grazie all'assenza di barriere architettoniche ed al percorso tattile.

Gli accessi del Centro "Civitas" e l'ubicazione dei vari locali sono chiaramente indicati in planimetria allegata.

Nella Struttura sono presenti una sala d'attesa ed un'area per l'accoglienza e l'informazione dell'Utenza.

Le attrezzature del Centro sono qualitativamente e quantitativamente adeguate ai bisogni dell'Utenza e garantiscono un corretto ed efficace svolgimento dei trattamenti richiesti.In funzione degli scopi istituzionali e della tipologia di pazienti, sono previsti attrezzature, presidi e risorse tecnologiche atte allo svolgimento delle prestazioni diagnostiche e riabilitative quali:

- Computer
- Elettromedicali
- Attrezzature per training riabilitativi
- Strumenti diagnostici

Le apparecchiature elettromedicali, usate nei protocolli riabilitativi, sono mantenute e sottoposte a revisione elettrica per garantire la sicurezza e l'incolumità del paziente e dell'operatore.

2.7 COMFORT e SICUREZZA

Il Centro Civitas è dotato di

- 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;
- Distributori di bevande e snack (in sala d'attesa)

All'interno dei locali è tassativamente vietato fumare ed arrecare disturbo al personale sanitario ed amministrativo.

Nella sala d'attesa, dotata di posti a sedere in numero adeguato, è disponibile un telefono accessibile al pubblico.

La pulizia degli ambienti viene effettuata regolarmente dal personale addetto e secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

Il personale del Centro è addestrato e preparato adeguatamente per tutelare l'incolumità fisica e la sicurezza degli Utenti, in qualsiasi momento. Il Centro, infatti, soddisfa tutti i requisiti organizzativi e tecnologici previsti dalle vigenti norme antinfortunistiche ed antincendio.

SEZIONE TERZA

Politica per la Qualità

3. POLITICA PER LA QUALITA'

Il Centro di Riabilitazione "Civitas", individua nel pieno soddisfacimento delle attese dell'Utente l'obiettivo prioritario della sua Politica e ritiene che il servizio debba essere improntato alla massima flessibilità ed efficienza.

A tal fine, la Direzione Generale si è impegnata già da diversi anni ad implementare un Sistema di Gestione Qualità Aziendale certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001; questo non solo per prevenire le eventuali non conformità dei servizi offerti, adottando di conseguenza tutte le azioni correttive necessarie, ma anche per migliorare continuamente nel tempo gli standard qualitativi raggiunti.

Il Sistema Qualità in uso presso il Centro di Riabilitazione "Civitas" è uno strumento per il soddisfacimento degli obiettivi, di seguito descritti, che la Direzione si è prefissata di raggiungere intesi non solo nel miglioramento degli standard qualitativi dei suoi servizi ma anche e soprattutto nel miglioramento della gestione dei suoi processi.

La Direzione pertanto persegue in prima persona con tutti i mezzi necessari, la conformità del Sistema ai requisiti richiesti dalla normativa, utilizzandolo come strumento essenziale della gestione aziendale.

La Direzione è altresì fermamente impegnata nel mantenimento di tutti i requisiti per l'Accreditamento Istituzionale previsti dal Regolamento Regione Campania n. 03 del 31/07/2006.

Pertanto il **Centro** vuole essere:

Promotore di Impegno Sociale

- semplificando e facilitando i rapporti con gli utenti per ridurre dispersioni di tempo ed energie sia per gli utenti che per i collaboratori
- accogliendo gli in ambienti facilmente accessibili, confortevoli e funzionali;
- fornendo con cortesia informazioni chiare, tempestive e complete;
- rimuovendo le barriere costituite dal linguaggio inutilmente burocratico e dalla modulistica poco chiara.
- riducendo le interferenze con le attività lavorative e familiari dell'utenza attraverso orari flessibili e prolungati;

Affidabile:

- orientando l'erogazione del servizio all'utenza ed al risultato;
- rispettando gli impegni assunti;
- migliorando le informazioni al cittadino/paziente relativamente alle prestazioni diagnostico-terapeutiche erogate e, nel contempo, facilitando le modalità di prenotazione e accesso al servizio;
- omogeneizzando le prestazioni tecnico professionali nel rispetto delle linee guida delle Società Scientifiche e dei Protocolli Terapeutici approvati all'interno dell'équipe medica;
- migliorando il sistema di tracciabilità dei processi diagnostico-terapeutici con l'introduzione di una Cartella Clinica completa e conforme ai requisiti di legge;

Garanzia per:

- la salute del cittadino come valore complessivo, secondo l'accezione di benessere fisico, psichico e sociale, e nell'ottica della prevenzione del rischio clinico,
- l'uguaglianza, garantendo la parità di trattamento a prescindere dall'area geografica di residenza e/o dalla fascia sociale di appartenenza del cittadino,
- l'imparzialità, adottando criteri di obiettività e giustizia
- la continuità dell'erogazione del servizio, riducendo al minimo la durata di eventuali disservizi, l'efficacia e l'efficienza, adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più funzionali allo scopo,
- la partecipazione, per tutelare la corretta erogazione del servizio e per migliorare la collaborazione con gli utenti.

Il **Centro "Civitas srl"** adotta, quali metodi e strategie per attuare una efficace politica per la qualità:

- l'analisi e la misurazione del livello di soddisfazione;
- la progettazione e la riorganizzazione dei propri servizi sulla base delle esigenze dell'utente;
- la verifica dei processi lavorativi in una logica di miglioramento permanente;
- l'integrazione dei servizi e la loro organizzazione per aree funzionali;
- la valorizzazione della funzione di coordinamento su obiettivi condivisi;
- la valorizzazione di leadership autorevoli, in grado di motivare i collaboratori, far crescere in loro l'autostima, l'orgoglio professionale ed il senso di appartenenza, migliorando il clima ed il benessere organizzativo.

Gli **obiettivi** che la Direzione ha individuato e che devono essere raggiunti con il coinvolgimento di tutto il personale e di tutti i collaboratori, nessuno escluso, possono così riassumersi:

1. *l'**impegno*** diretto, continuo e permanente della Direzione Generale nella gestione del Sistema Qualità;
2. il ***coinvolgimento*** e la partecipazione diretta, piena e consapevole del personale a tutti i livelli nell'attuazione del Sistema Qualità ed Accreditamento;
3. il rapporto di massima collaborazione e ***trasparenza*** con gli Utenti al fine di valutarne ed interpretarne correttamente le esigenze e poter operare al meglio;
4. l'attenzione alle ***risorse umane*** e la ***consapevolezza*** dell'importanza del loro ruolo nella dinamica aziendale, che attribuisce un ruolo di preminenza alla *formazione*, alla *soddisfazione* e allo sviluppo di tutto il personale.
5. Riduzione delle non conformità interne ed esterne;
6. ***Soddisfacimento*** delle attese dell'Utente, riducendo il numero di reclami scritti e verbali degli Utenti stessi.

La diffusione della conoscenza e l'applicazione di tale norma sono assicurate dall'impegno costante della Direzione.
In particolare la Direzione:

- rende pubblici gli standard e gli impegni o programmi di miglioramento che si assumono nel breve/medio termine, informandone l'Utente;
- verifica il rispetto degli standard e riconosce all'Utente lo stesso diritto di verifica;
- verifica il grado di soddisfazione dell'Utente;
- assicura all'Utente stesso la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati, o che sono stati lesi i principi informatori della carta dei servizi e i diritti stessi dell'Utente.

3.1 STANDARD DI QUALITA' E IMPEGNI ASSUNTI

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

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.

Indicatori e valori assunti

- Disponibilità costante della Carta dei Servizi.
- Numero delle richieste di documentazione dei pazienti accordate nel 100% dei casi sul totale di richieste ricevute;
- Riconoscibilità degli operatori tramite il cartellino identificativo, se non espressamente esonerati dalla Direzione Sanitaria.

STANDARD 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.

Indicatori e valori assunti

- Schede recanti consenso scritto al trattamento dei dati disponibili per tutti i pazienti del Centro.
- Schede recanti consenso informato ai trattamenti disponibili per tutti i pazienti del Centro.
- Cartelle riabilitative aggiornate e conformi alle disposizioni regionali per tutti i pazienti.
- Fornite risposte efficaci ai reclami nel 100% dei casi rispetto ai reclami legittimi pervenuti.

STANDARD 3

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

Indicatori e valori assunti

- Cartelle Clinico-Riabilitative aggiornate e conformi alle disposizioni regionali per tutti i pazienti;
- Cartelle riabilitative a disposizione dei pazienti: 1 a settimana;
- Esistenza del consenso informato dei pazienti alla terapia scelta nel 100% dei casi;
- Presenza degli indici di adeguatezza su tutte le cartelle riabilitative.

STANDARD 4

Riduzione dei tempi e liste d'attesa: 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.

Indicatori e valori assunti

Le liste di attesa vengono gestiste come da disposizione del DCA n° 41/2018, con trasmissione bimestrale delle stesse al Distretto dell'ASL di competenza.

STANDARD 5

Continuità 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.

Indicatori e valori assunti

- Cartelle Riabilitative di ciascun paziente, di norma gestite dallo stesso medico;
- Assenza di interruzioni del servizio per indisponibilità della struttura.

STANDARD 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 richi, ai sensi del D.Lgs. 81/80;
- Garantendo la predisposizione di un programma degli interventi migliorativi da attuare.

Indicatori e valori assunti

- Presenza di una adeguata formazione per il Risk Management;
- Presenza di una adeguata procedura, con relative registrazioni sulla corretta manutenzione delle attrezzature;

SEZIONE QUARTA

Meccanismi di tutela e verifica

4. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Il Centro di Riabilitazione "**Civitas**" garantisce la funzione di tutela, nei confronti degli Utenti, attraverso i seguenti strumenti:

- Gestione dei reclami;
- Questionario della verifica della soddisfazione dell'Utente;
- Verifica corretta gestione del sistema Qualità da Ente Terzo.

4.1 RECLAMI

Il Centro gestisce la funzione di tutela nei confronti del Cittadino-Utente, anche attraverso la possibilità, di sporgere reclami, a seguito di disservizio, atto o comportamento, che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o leso uno dei propri diritti.

I suggerimenti o i reclami possono essere presentati per iscritto o verbalmente all'Accettazione, tutti i giorni, negli orari di apertura, chiedendo al personale dell'accettazione un incontro con la Direzione e/o con il Coordinatore Tecnico.

L'incontro avverrà immediatamente, compatibilmente con l'attività in corso di svolgimento da parte della Direzione

La Direzione provvede a dare immediata risposta ai reclami che si presentano di immediata soluzione, altrimenti, predispone l'attività istruttoria e compie quant'altro previsto dalle procedure sotto elencate.

- I Clienti/Utenti possono presentare suggerimenti, osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro atti o comportamenti, che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria, ovvero ledano uno dei propri diritti.
- I pazienti e gli altri soggetti, come individuati all'art. 1 esercitano i propri diritti con:
    - compilazione di apposito modello, disponibile in Accettazione anche in forma anonima;
    - segnalazione telefonica o via fax alla Direzione Sanitaria del Centro;
    - colloquio con la Direzione Sanitaria e/o con il Coordinatore Tecnico;
    - lettera in carta semplice, rilasciata direttamente o indirizzata alla Direzione Sanitaria del Centro.
- Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui verrà redatto l'apposito modello, annotando quanto segnalato ed acquisendo i dati per le comunicazioni di merito. La segnalazione verbale sarà recepita in presenza di un testimone.
- Le osservazioni, opposizioni, denunce o i reclami dovranno essere presentati nei modi sopra indicati entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.
- La Direzione Sanitaria accoglie i reclami, le opposizioni, le osservazioni presentate ai sensi dell'art. 1 del presente Regolamento. Provvede ad istruire e definire le segnalazioni di agevole risoluzione; dispone l'istruttoria dei reclami e ne distingue quelli di più facile risoluzione, dando tempestiva risposta al paziente; provvede a riattivare la stessa procedura per il riesame del reclamo, qualora il paziente dichiari insoddisfacente la risposta ricevuta.

Si **allega** alla presente Carta dei Servizi modello della **scheda suggerimenti e reclami** .

4.2 QUESTIONARI DI VERIFICA

E' istituito il programma di controllo della soddisfazione/insoddisfazione del Cittadino-Utente, attraverso la distribuzione periodica di un questionario di verifica. I dati, raccolti ed analizzati, servono per dare indicazioni alla Direzione sul miglioramento continuo dei servizi.

4.3 ENTE TERZO DI CERTIFICAZIONE

Il Centro di Riabilitazione "Civitas", essendosi dotato di un sistema di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015, è soggetto a visite annuali di verifica della corretta implementazione del sistema di gestione qualità. Tali verifiche, eseguite da enti di certificazione accreditati, sono uno strumento di verifica e di misurazione costante dell'efficacia dei metodi, dei processi e dei risultati dell'assistenza sanitaria erogata.

4.4 REGOLAMENTO DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEL PAZIENTE

Il Centro di Riabilitazione "Civitas" si attiene ai sotto-indicati documenti elaborati delle normative di Diritto Internazionale:

1. "Carta dei Diritti del paziente", approvata nel 1973 dall'American Hospital Associaton;
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).

4.5 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 acceso 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 diritto a ricevere la documentazione sanitaria di cui necessita nonché ad entrare in possesso degli atti necessari a certificare in modo completo la sua condizione di salute.
Art. 9
Il paziente ha il diritto di proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

Art. 10
il paziente ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione e a ricevere, di conseguenza, trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.
Art. 11
Il paziente ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.
Art. 12
Il paziente, anche se condannato dalla sua malattia, ha diritto a vivere conservando la sua dignità, soffrendo il meno possibile e ricevendo attenzione ed assistenza

4.6 I DOVERI

L'ADEMPIMENTO DI ALCUNI DOVERI RAPPRESENTA IL PRESUPPOSTO PRINCIPALE 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
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. 4
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. 5
Nel Centro è severamente vietato fumare.
Art. 6
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. 7
Il paziente, impossibilitato a ricevere il trattamento per motivi personali è tenuto a dare congruo avviso al Centro.

4.7 INFORMAZIONE E PRIVACY

Il Centro di Riabilitazione "**Civitas"** ha come obiettivo la riconoscibilità di tutto il personale attraverso apposito cartellino identificativo. Tuttavia, per motivi dovuti all'espletamento del proprio lavoro , in alcuni casi, la Direzione Sanitaria esonera il Dipendente dall'obbligatorietà di indossarlo.

Il diritto alla privacy viene garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali, per i quali gli utenti rilasciano il loro consenso informato. I dati, relativi al trattamento di ciascuna persona presa in carico dal Centro, vengono registrati sia su software, che sulla relati Cartella Clinica, dove vengono riportati i dati anagrafici ed i risultati dei trattamenti. La responsabilità unica

della gestione di tali documenti è del Direttore Sanitario. L'inviolabilità di tali registri è assicurata dal Responsabile Amministrativo del Centro "Civitas".

Le Cartelle Cliniche sono archiviate presso il Centro di Riabilitazione Civitas, in appositi classificatori, chiusi a chiave, la cui responsabilità è del Direttore Sanitario.

Le cartelle Cliniche possono essere visionate dai pazienti (o dai rispettivi genitori, se minorenni), tramite formale richiesta. Eventuali copie di documenti ivi collezionati possono essere consegnate solo a seguito di richiesta scritta e consegnate unicamente ai diretti interessati in busta chiusa.

APPENDICE

*All'interno del Centro è disponibile, bene in vista, una "**cassetta dei suggerimenti e dei reclami**" 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 presso la cassetta dei suggerimenti.*

*La redazione della presente Carta dei Servizi è stata curata dalla **Direzione Sanitaria** del Centro Civitas s.r.l.*

*Il responsabile di quanto riportato nella suddetta Carta è il **Legale Rappresentante** del Centro Civitas s.r.l.*

La presente Carta dei Servizi è stata redatta con la consultazione di associazioni rappresentative del collettivo dell'utenza del Centro Civitas

Allegati:

1. Certificato ISO 90012015
2. Modulo Reclami
3. Organigramma Funzionale