

**Centro di  
Riabilitazione  
LA PINETINA  
CARTA DEI SERVIZI**

Aperti dal Lunedì al Sabato

09:00 – 17:00

## Sommario

cos'è la carta dei servizi	3
i principi della carta di servizi	4
Presentazione della struttura	9
Informazione, accoglienza, tutela e partecipazione	11
informazioni sulla struttura e i servizi forniti	12
accesso alla prestazione	17
rilascio della cartella clinica	19
i nostri impegni per la qualità del servizio	19
contenimento delle liste di attesa	20
meccanismi di tutela e verifica	21
diritti e doveri dei pazienti	21
la ricezione e gestione dei reclami	22
tutela della privacy	23
consenso informato	23
mediazione culturale	25

## cos'è la carta dei servizi

Negli ultimi anni è stato introdotto nel Servizio Sanitario Nazionale il principio secondo il quale è necessario migliorare il rapporto con il cittadino/utente, adeguando le prestazioni erogate alle sue reali esigenze, non solo sanitarie in senso stretto, ma anche di tipo relazionale e di fruizione dei servizi. In tale senso la "Carta dei Servizi" costituisce un nuovo importante strumento in quanto volto alla tutela dei diritti degli utenti, attribuendo ad essi la possibilità di momenti di controllo diretto sui servizi erogati e sulla loro qualità. La Carta dà informazioni sui servizi erogati e sulle modalità d'accesso agli stessi, sui valori e le strategie dell'azienda, sui meccanismi di reclamo e di rimborso per eventuali inadempienze; pone le condizioni per stabilire un nuovo rapporto tra azienda sanitaria e cittadini, grazie al quale questi ultimi possono uscire dalla condizione d'accettazione passiva di quanto è loro offerto in termini-di-prestazioni.

La Carta dei Servizi non è un semplice opuscolo informativo, ma un mezzo per consentire un confronto costruttivo tra chi eroga i servizi e chi ne usufruisce e per definire-diritti-e-doveri. I cittadini non sono passivi fruitori di servizi ma "clienti" attivi, partecipi e consapevoli, la cui collaborazione è indispensabile al miglioramento dell'organizzazione sanitaria. Ecco la necessità della Carta dei Servizi come strumento di informazione e anche come mezzo per ottenere dal cittadino suggerimenti, proposte, consigli, nonché lamenti per eventuali inconvenienti che si dovranno eliminare. In questa pubblicazione, il cittadino – utente troverà elencati i servizi e le prestazioni garantite dalla struttura e le modalità per accedervi, privilegiando in particolare le esigenze di informazione, accoglienza, tutela e partecipazione. Ogni successiva modifica sarà possibile in conseguenza di sopravvenute o meglio individuate esigenze e delle proposte che ci perverranno.

A seguito di aggiornamenti delle tecniche riabilitative e curative potranno intervenire modifiche, che la Struttura adotterà per rispondere più efficacemente alle necessità riabilitative dell'utenza.

## **i principi della carta di servizi**

Il decreto legge 12 maggio 1995 n 163 convertito dalla legge 11 luglio 1995 n 273 prevede l'adozione, da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici, di proprie "Carte dei servizi". Lo 'schema generale di riferimento', per il settore sanitario, è stato adottato con successivo DPCM del 19 maggio 1995. Inoltre la DGRC n. 369 del 2010 individua le linee guida per la redazione e l'adozione della carta dei servizi sanitari. Gli Enti erogatori di servizi sanitari pubblici e privati devono, pertanto, dotarsi della Carta dei Servizi Sanitari in coerenza con le disposizioni normative realizzando un documento da interpretare in chiave dinamica, caratterizzato da elementi di personalizzazione rispetto alle singole realtà erogatrici, soggetto a continui momenti di verifica, miglioramenti e integrazioni.

In sintesi la Carta dei Servizi è IL PATTO TRA LE STRUTTURE DEL S.S.N. ED I CITTADINI, redatta secondo i seguenti principi informativi:

**Imparzialità** nell'erogazione delle prestazioni: verso gli utenti è dovuto un comportamento obiettivo, imparziale, neutrale, da parte dei soggetti erogatori dal Servizio Sanitario (medici, operatori sanitari, amministrativi), non condizionato da pregiudizi o valutazioni improprie.

**Eguaglianza del diritto all'accesso ai servizi:** questo principio si fonda sull'art. 3 della Costituzione e pertanto i

servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

**Piena informazione** dei cittadini utenti sui servizi offerti e la modalità di erogazione degli stessi, come di seguito indicato.

**Definizione di standard ed assunzione di impegni** da parte dell'amministrazione locale rispetto alla promozione della qualità del servizio e alla determinazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa.

**Organizzazione di modalità strutturate per la tutela dei diritti dei cittadini; ascolto delle opinioni e dei giudizi**, sulla qualità del servizio, espressi attraverso la somministrazione di questionari di valutazione dagli utenti o dai familiari, o attraverso organizzazioni a tutela dei cittadini utenti

**Continuità:** i servizi sono erogati con continuità e regolarità nell'interesse esclusivo dell'utenza, le eventuali interruzioni devono essere espressamente dettate dalla legge o rientrare negli aspetti organizzativi del servizio.

**Diritto di scelta:** l'utente, in ambito sanitario, ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio.

**Partecipazione:** garantire il diritto di accesso alle informazioni e ascolto dei suggerimenti di miglioramento da parte dei cittadini. Al cittadino-utente è garantita la partecipazione alle prestazioni del servizio pubblico anche attraverso le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti. Essa va intesa, così come sancito dall'art. 14 del Decreto Legislativo N 502/92, come informazione, personalizzazione, umanizzazione del servizio, nonché tutela dell'utente nei confronti dell'apparato sanitario pubblico.

**Efficienza ed efficacia:** il servizio Sanitario deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia attraverso l'utilizzo di misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi ottimizzando

l'impiego delle risorse assegnate.

Con la carta dei Servizi l'azienda si impegna: ad assicurare il rispetto degli standard di qualità e quantità previsti nella carta; a pubblicare gli standard e informare il cittadino-utente; verificare il rispetto degli standard adottati e il grado di soddisfazione degli utenti. Gli standard adottati saranno definiti prendendo come punto di riferimento il servizio effettuato attualmente. Al miglioramento continuo delle prestazioni sarà finalizzata la politica aziendale.

La struttura ha fatto propri i **diritti enunciati nella Carta Europea dei Diritti del malato**, che riprendono i principi enunciati in precedenza:

- Prevenzione: incrementare la consapevolezza delle persone •

Accesso garantito per tutti: ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

Informazione: ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.  
Consenso informato: ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

Libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari: ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra

differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

Privacy e confidenzialità: ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

Rispetto del tempo del paziente: ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

Individuazione di standard di qualità: ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

Sicurezza dei trattamenti sanitari: ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

Innovazione e costante adeguamento: ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

Iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari: ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

Personalizzazione del trattamento: ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

Sistema del reclamo: ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

Procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi: ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario

## **Presentazione della struttura**

Il Centro di Riabilitazione La Pinetina eroga prestazioni riabilitative in favore di soggetti affetti da disabilità permanenti o transitorie ai sensi dell'art. 26 della L.R. 11/84, in regime ambulatoriale e domiciliare; pacchetti riabilitativi ai sensi del decreto 88/2011, in regime ambulatoriale; prestazioni di recupero e riabilitazione funzionale per disabilità importante da patologia cronica e post-acuto immediato, come specificato nel decreto n. 32/2010. Le attività sono erogate in regime di accreditamento definitivo con il S.S.N. Il Centro di Riabilitazione La Pinetina è dotato di personale e mezzi per il trattamento delle "diverse abilità": MUSCOLO-SCHELETRICA: esiti di malattie e traumi accidentali di ossa, articolazioni, muscoli, tendini e patologie osteo articolari della senescenza e disabilità; NEUROMOTORIA E NEUROCOGNITIVA: esiti di lesioni cerebrali, di natura vascolare, traumatica o chirurgica; del midollo spinale; disturbi dello schema corporeo; PSICOSENSORIALE: esiti dei disturbi di adattamento sociale e dei problemi degli organi percettivi e di senso. Gli standard adottati sono quelli previsti dalle normative europee, nazionali e regionali.

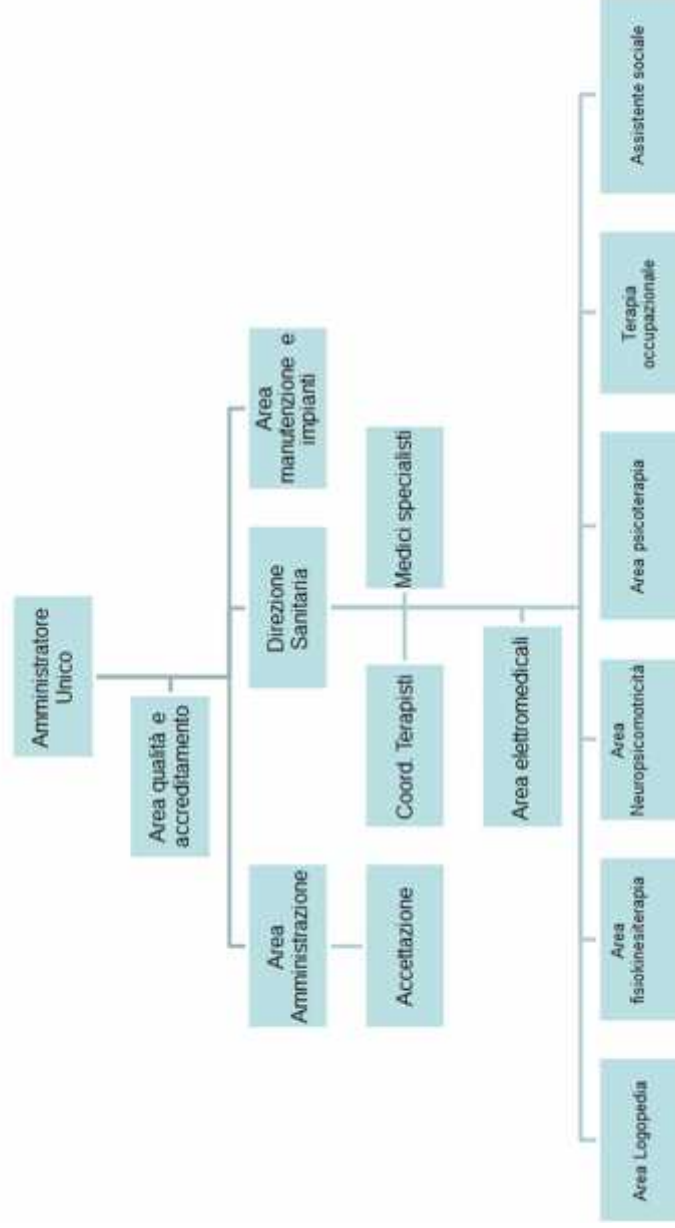
La struttura è situata in Castel Volturno (ASL CE) alla via Domitiana a pochi minuti da Napoli e Caserta. Come si arriva da Napoli e Caserta : Da Napoli Tangenziale direzione Pozzuoli, uscita Litorale Dominio al Km. 37,700. Da Caserta direzione Capua, proseguire per Castel Volturno, poi seguire indicazione per Napoli, Litorale Domitio Km. 37,700.

Il Direttore Sanitario della struttura è il dr. Raffele Fusco

Il Responsabile Amministrativo la sig. ra Giuseppina Macchione

Il Responsabile qualità è la dr.ssa Caterina Masucci

Il nostro staff



## Informazione, accoglienza, tutela e partecipazione

Il Centro di riabilitazione La Pinetina garantisce ai cittadini-utenti funzioni:

- Informazione
- Accoglienza
- Tutela
- Partecipazione

### *INFORMAZIONE*

Viene garantita da:

- Accettazione Amministrativa
- Assistente sociale
- Segreteria

Tel.: 081.509 52 39 – 509 34 71 Fax 509 34 80 è possibile anche inviare una mail all'indirizzo: [accettazione@lapinetinacastelvoltuino.it](mailto:accettazione@lapinetinacastelvoltuino.it)  
Gli uffici osserveranno i seguenti orari di apertura: Ore 9.00-19.00 dal lunedì al venerdì. Il personale assicura al cittadino-utente l'informazione chiara e puntuale sulle attività e sui servizi dell'azienda, sulle modalità di accesso, sui tempi di attesa, sulle procedure necessarie per ottenere le prestazioni.

### *ACCOGLIENZA*

La funzione relativa all'accoglienza è garantita da personale qualificato in grado di:

- Instaurare una relazione con l'utente al fine di limitare i suoi disagi per metterlo in grado di esprimere i suoi bisogni e di accedere alle prestazioni nel miglior modo possibile;
- Curare l'accoglienza dell'utente aiutandolo a risolvere problemi inerenti i servizi erogati all'interno della struttura;
- Coadiuvare l'utenza nel corretto utilizzo dei Servizi Sanitari;

- Provvedere a dare immediata risposta all'utente per le segnalazioni e i reclami per problemi che si presentano di immediata soluzione.

#### *TUTELA*

La funzione relativa alla tutela del cittadino-utente viene assolta dalla Direzione sanitaria, che attiva le iniziative dirette al superamento di eventuali disservizi e riceve i reclami e ne garantisce l'istruzione e la trasmissione alla Direzione Organizzativa. Inoltre viene nominato per ogni utente un case manager che si occupa di creare un ponte tra le istituzioni, il centro e l'utente per facilitare e favorire le relazioni e le informazioni per l'utente.

#### *PARTECIPAZIONE*

La funzione della partecipazione viene realizzata, oltre che con l'attivazione di un efficace sistema di informazione sulle prestazioni erogate e relative modalità di accesso, anche attraverso le seguenti modalità:

- La disponibilità di spazi adeguati per effettuare le terapie;
- Predisposizione di progetti riabilitativi individualizzati, in funzione dei bisogni dell'utente, per favorire l'adeguamento della struttura e delle prestazioni sanitarie alle esigenze del cittadino
- Rilevazioni sistematiche e programmate attraverso i classici strumenti di rilevazione (questionari); l'andamento dei servizi, quale conseguenza della rilevazione, sarà periodicamente oggetto di controllo da parte della Direzione Sanitaria.

**informazioni  
e i**

**sulla  
servizi**

**struttura  
forniti**

*La riabilitazione*

La riabilitazione si definisce come un processo di soluzione di problemi e di educazione, nel corso del quale si porta una persona a raggiungere il miglior livello di vita possibile sul piano fisico, funzionale, sociale ed emozionale attraverso l'attuazione del "PROGETTO RIABILITATIVO INDIVIDUALE". Il servizio di Riabilitazione si orienta prevalentemente a sviluppare capacità perdute o non possedute in compensazione di disabilità acquisite o congenite fino al recupero, in base alla patologia ed al danno, della massima autonomia possibile. Il servizio riabilitativo può essere svolto ambulatorialmente o a domicilio. Nell'intervento riabilitativo l'utente è seguito da una equipe multidisciplinare composta da medici e specialisti della riabilitazione che stilano i piani di trattamento e seguono l'utente secondo i tempi e i criteri suggeriti dal singolo caso. Il centro assicura, quando ve ne sia l'esigenza, la consulenza ai processi di integrazione scolastica dei disabili e garantisce la consulenza psico-sociale per l'inserimento in attività di formazione professionale. L'elaborazione e messa in opera del progetto prevede dunque la presa in carico globale del paziente disabile, avvalendosi di una complessa rete integrata di servizi che abbracciano il sanitario e il sociale per garantire la continuità e la coerenza del percorso riabilitativo.

#### *Riabilitazione motoria e neuromotoria*

La riabilitazione neuromotoria si può considerare nello specifico come l'insieme di tecniche, procedure e metodiche che facilitano la riorganizzazione degli schemi motori e posturali mai acquisiti, perduti o deficitari favorendo quindi il recupero funzionale del paziente.

#### *Logopedia*

La Logopedia è l'insieme di tecniche riabilitative che trattano i disturbi del linguaggio e della comunicazione di natura centrale e periferica in età evolutiva, adulta e geriatrica; favorisce inoltre l'acquisizione o il

recupero delle abilità cognitive e neurologiche.

#### *Psicomotricità*

La psicomotricità è una modalità terapeutica che utilizza il movimento del corpo e l'esperienza sensoriale per il recupero o l'acquisizione dell'equilibrio psico-intellettuale del bambino in età evolutiva.

#### *Psicoterapia*

La psicoterapia è una pratica terapeutica della psicologia clinica, ad opera di uno psicoterapeuta, che si occupa della cura di disturbi psipatologici della psiche di natura ed entità diversa, che vanno dal modesto disadattamento o disagio personale fino alla sintomatologia grave, e che possono manifestarsi in sintomi nevrotici oppure psicotici tali da nuocere al benessere di una persona fino ad ostacolarne lo sviluppo, causando fattiva disabilità nella vita dell'individuo. L'area psicologica si completa con:  
1) Servizio di psicodiagnostica;  
2) Psicologia dell'handicap e della riabilitazione;  
3) Sostegno individuale e familiare.

#### *Terapia*

#### *occupazionale*

La terapia occupazionale opera nell'ambito della prevenzione, cura e riabilitazione dei soggetti affetti da malattie e disordini fisici, psichici, sia con disabilità temporanee che permanenti, utilizzando attività espressive, manuali-rappresentative, ludiche della vita quotidiana.

#### *Metodica ABA*

Il centro di riabilitazione La Pinetina è autorizzato dall'ASL di Caserta alla somministrazione del Metodo ABA per gli utenti con diagnosi dei Autismo, nell'ambito del progetto ABA.

L' ABA è il ramo applicativo dell'Analisi del Comportamento, la scienza che si occupa di descrivere le relazioni tra il comportamento degli organismi e gli eventi che lo influenzano, nel ridurre comportamenti

disfunzionali e nel migliorare e aumentare la comunicazione, l'apprendimento e comportamenti socialmente appropriati.

Per essere inserita in graduatoria la famiglia deve presentare richiesta all'ASL di Caserta, allegando la diagnosi di Autismo rilasciata da N.P.I. di struttura Pubblica. Su indicazione Specialista, il Centro la Pinetina somministra il Metodo Aba anche con utenti che non rientrano nel Progetto ABA ASL.

### *La fisiokinesiterapia*

Nel reparto di fisiokinesiterapia si praticano le terapie strumentali e tutta l'attività fisica necessaria per il trattamento dei disturbi ortopedici ed il recupero delle funzionalità. I pazienti sono assistiti dai terapisti individualmente o in gruppo secondo le indicazioni del medico prescrivente o della struttura; secondo le necessità di ciascuno, sono assistiti nelle palestre attrezzate per il recupero funzionale e vengono trattati con apparecchiature moderne e strumentazioni che danno garanzia di massima sicurezza. Il servizio è dotato di box e palestre in cui operano fisioterapisti. Le prestazioni erogate sono:

#### Terapie strumentali

- infrarossi;
- ultravioletti;
- diadinamica;
- ionoforesi;
- tens;
- magnetoterapia;
- ultrasuonoterapia;
- idroterapia a zone;
- galvanica;
- laserterapia;
- laser a puntale;
- laser a CO2

- tecar-terapia;
- presso-terapia;
- terapia ad onde d'urto;
- inter-x
- cicloergometro motorizzato con stimolazione elettrica funzionale (FES)
- correnti di kotz

#### *Terapie manuali*

- manipolazioni della colonna;
- fasciatura semplice o bendaggio elastico;
- massoterapia decontratturante;
- drenaggio linfatico;
- risoluzione manuale di aderenze articolari;
- mobilizzazioni;
- rieducazione motoria;
- esercizi respiratori;
- esercizi posturali propriocettivi;
- training deambulatorio e del passo;
- riabilitazione del piatto pelvico.

#### *Visite*

#### *specialistiche*

L'equipe di medici specialisti operativi al centro garantisce assistenza continua e visite specialistiche relativi a diverse discipline. L'assistenza medica offre anche un reale e fondamentale supporto ai servizi di fisiokinesiterapia e riabilitazione che indirizza, integra e completa. Se lo specialista non è presente nell'equipe del centro, la struttura è in grado di contattare specialisti di alta professionalità.

## accesso alla prestazione

### RECUPERO E RIEDUCAZIONE FUNZIONALE

#### Profili riabilitativi

Per usufruire di una prestazione con prescrizione di pacchetto riabilitativo l'utente deve presentarsi al centro munito di:

- prescrizione medico di base;
- documento d'identità valido;
- tessera sanitaria.

Inoltre, se non esente, è tenuto al pagamento di un ticket dell'importo previsto dalla normativa regionale in materia.

Sono esentati dal pagamento del ticket i soggetti che si trovano nelle seguenti condizioni:

1. Cod. E01: Soggetti con meno di 6 anni o più di 65 anni con reddito familiare inferiore a €36.151,98 (ex art.8, comma 16 della L.537/93 e succ. modificazione e integrazioni) + €5 di quota regionale;
2. Cod.E02: Disoccupati (s'intendono i lavoratori licenziati) e loro familiari a carico con reddito inferiore a €8.263,31 incrementato a €11.362,05 in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori €516,00 per ogni figlio a carico (ex art.8 comma 16 della L.537/93 e succ. modificazioni e integrazioni);
3. Cod.E03: Titolari d'assegno (ex pensione) sociale - e loro familiari a carico (ex art. 8 comma 16 della 537/93 e succ. modificazioni e integrazioni);
4. Cod.E04: Titolari di pensione al minimo, con più di 60 anni – e loro familiari a carico con reddito familiare inferiore a €8.263,31 incrementato a €11.362,05 in presenza del coniuge ed in ragione di ulteriori €516,00 per ogni figlio a carico (ex art.8 comma 16 della L.537/93 e succ. m.e i.);
5. Cod. E10 non paga €10 di quota governativa

Per maggiori informazioni il personale dell'accettazione è a disposizione per ogni chiarimento, dal momento che la normativa in merito cambia con una certa frequenza.

2. Prestazioni di medicina fisica ex Decreto n. 64/2011 e ss. m. e i. Per le patologie specificate nel decreto 32/2010 attinenti a:

- gestione disabilità minore da patologia cronica
- gestione disabilità minore postacuto immediato
- gestione disabilità importante da patologia cronica- mantenimento
- gestione disabilità importante postacuto immediato

è necessaria la prescrizione del medico prescrittore di struttura pubblica; tali prestazioni sono erogabili da un minimo di 20 (per le disabilità minori) ad un massimo di 80 (per le disabilità importanti) e devono essere sempre accompagnate dal progetto riabilitativo individuale.

#### **RIABILITAZIONE**

#### **NEUROMOTORIA**

L'attivazione di trattamenti riabilitativi ex art. 26 Legge 11/84, richiede la seguente documentazione:

- richiesta prestazione riabilitativa del medico prescrittore del Distretto di competenza;
- disponibilità del centro, rilasciata dal Direttore sanitario, alla presa in carico del paziente.

In caso contrario il paziente è inserito in un apposita lista di attesa previo suo consenso. La documentazione così completata va consegnata, a cura del richiedente, al Distretto Sanitario di appartenenza onde ottenere la relativa autorizzazione al trattamento prescritto. In casi particolari tale operazione può essere effettuata attraverso il servizio di assistenza sociale del centro.

## **rilascio della cartella clinica**

Durante il trattamento o alla fine dello stesso il paziente o chi ne fa le veci (parenti e/o affini, organismi di volontariato di tutela dei diritti accreditati presso regioni o ASL) potrà richiedere copia della cartella clinica (o parte della documentazione); tale richiesta va formalizzata attraverso la compilazione del modello Richiesta Cartella Clinica. Il modello è reperibile in accettazione, dove viene compilato a cura del personale addetto e del richiedente, con la data, il nominativo e la propria firma. All'utente sarà rilasciata una ricevuta della richiesta con la data di consegna del documento.

## **i nostri impegni per la qualità del servizio**

- Gli standard di qualità*
- apertura 09.00-19.00 dal lunedì al venerdì
  - brevità tempi di attesa tra l'ingresso alla struttura e l'erogazione dei trattamenti di fkt (10 – 15 minuti);
  - prestazioni del reparto di riabilitazione entro 7 giorni dalla ricezione della autorizzazione
  - gestione informatica dei dati sui pz. per una maggiore personalizzazione del servizio erogato;
  - apertura cartella clinica per ogni utente
  - progetto riabilitativo individualizzato entro 30 giorni dalla presa in carico;
  - manutenzione delle attrezzature elettromedicali e sanitarie con verifiche funzionali periodiche e verifiche giornaliere secondo procedura; percentuale di pazienti con obiettivi raggiunti attorno all'85% (dato basato sulle valutazioni funzionali anno 2016).

*Impegni e programmi*

La qualità dei servizi erogati è un punto essenziale della nostra politica aziendale; per ottenere ciò la Direzione ha stabilito i seguenti obiettivi di carattere generale, sui quali l'azienda è impegnata:

- ) sviluppare un'azione continua di miglioramento dei servizi e dei processi aziendali, mirata alla soddisfazione dell'utente, alla sicurezza del personale e dell'ambiente ed all'ottimizzazione dei costi;
- ) fornire sicurezza nell'esecuzione dei trattamenti e nella vigilanza sui pazienti;  
assicurare le cure migliori richieste dallo stato del paziente, evitando di causare dolore e sofferenza inutili;
- ) offrire ai medici la disponibilità dei mezzi necessari;
- ) garantire eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.
- ) formazione al personale:

Questi obiettivi generali vengono perseguiti attraverso il mantenimento di un Sistema Qualità certificato, in accordo con la normativa UNI EN ISO 9001 in edizione corrente.

### **contenimento delle liste di attesa**

Ai sensi del comma 6 ex art. 41 del decreto del 14/03/2013 n. 33, la struttura, che opera in regime di accreditamento con il SSN, è tenuta a pubblicare i tempi di attesa previsti e i tempi medi effettivi di attesa per la presa in carico dell'utente. Il coordinatore dei terapisti, su delega del direttore sanitario, è responsabile del registro e della gestione della lista di attesa, basata su ordine cronologico e distinta tra utenti adulti e utenti età evolutiva. I nuovi accessi vanno comunicati anche al Direttore di Distretto per concorrere alla redazione di una lista di attesa a base regionale. Il centro si attiene a quanto prescritto nella DGRC 170/2007

- Piano Regionale Contenimento.  
Tempi di Attesa (PRCTA).

A seconda dei trattamenti prescritti i tempi medi di attesa oscillano tra i tre e i dodici mesi. Nei casi di utenti con diagnosi "grave" il centro favorisce la continuità assistenziale. Per i pacchetti riabilitativi gli utenti vengono inseriti in un elenco con ordine cronologico, dando la precedenza ai pazienti con traumi nell'immediato post acuto.

Le liste sono aggiornate ed inviate all'ASL con cadenza bimestrale

### **meccanismi di tutela e verifica** *Verifica degli standard*

Per ciascuno degli standard descritti, la Direzione adotta rispettivamente i seguenti strumenti: Verifiche periodiche da parte del Responsabile Qualità Verifica sistematica da parte della Direzione della raccolta firme per autorizzazione al trattamento dei dati personali Verifica sistematica da parte del direttore sanitario dell'esecuzione corretta del servizio Verifica dei progetti riabilitativi Audit clinico e supervisione della corretta e completa compilazione delle cartelle cliniche La Pinetina, inoltre, effettua la rilevazione del grado di soddisfazione degli Utenti rispetto al comfort e alla qualità del trattamento ricevuto attraverso un apposito questionario regolarmente distribuito una volta l'anno. I questionari debitamente compilati devono essere inseriti nell'apposita cassettona presente in Accettazione. Il Centro garantisce una continua indagine promovendo la distribuzione della presente carta dei servizi, la distribuzione dei questionari e la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti.

### **diritti e doveri dei pazienti**

Ogni paziente ha il diritto:  
. di essere assistito con attenzione nel massimo della sicurezza e della qualità;  
. di ottenere informazioni complete e dettagliate, relative alle prestazioni erogate, alle

cure e/o trattamenti eseguiti ed alle modalità di accesso;  
. di poter sempre identificare le persone a cui è affidato;  
. di essere immediatamente informato dell'impossibilità della prestazione nella data prevista;  
. di vedere rispettato il proprio tempo, di accedere a strutture organizzate ove il tempo altrui è considerato valore prezioso.

Per usufruire completamente dei propri diritti collaborando, ove necessario, al miglioramento dei servizi erogati, il paziente è tenuto ad adempiere ai seguenti doveri:  
.essere puntuale agli appuntamenti;  
.comunicare per tempo la propria intenzione di rinunciare alle prestazioni programmate  
.onde evitare sprechi di tempo e di risorse che potrebbero essere utilizzate per altri.  
È diritto – dovere di tutti i pazienti provvedere a :  
.inoltrare reclami riguardo a fatti negativi per i quali si propone una verifica da parte dei responsabili;  
. a fare proposte e/o dare suggerimenti orientati al miglioramento del servizio.

## **la ricezione e gestione dei reclami**

La Direzione ha previsto una procedura nell'eventualità che gli utenti intendano presentare reclami per possibili disfunzioni o danni patiti durante i periodi di ricovero o la fruizione delle prestazioni.  
Detta procedura può essere così sintetizzata:  
. l'Assistente sociale è il referente per la ricezione dei reclami, che sono in ogni caso sottoposti all'attenzione della Direzione Sanitaria e Amministrativa;

. vengono accettate e prese in considerazione tutte le rimostranze che segnalano carenze organizzative o comportamenti scorretti;  
.il reclamo va presentato entro 10 giorni dal verificarsi del fatto che si intende contestare;  
.la segnalazione può avvenire in vario modo o con vari mezzi: comunicazione telefonica, colloquio o lettera scritta;  
. al proponente il reclamo sarà data comunque risposta che – per disservizi di rilevante entità - sarà scritta e inviata entro il termine di 20 giorni dalla segnalazione.

I reclami vengono registrati e trasmessi al responsabile del Servizio Qualità per rilevare eventuali cause di disfunzioni ricorrenti e programmare i rimedi opportuni. Gli aspetti di maggiore rilevanza e d'interesse generale che emergono dalle segnalazioni possono venir riesaminati anche nell'ambito del Comitato dei Familiari.

## **tutela della privacy**

La Struttura ottempera ai requisiti del nuovo Regolamento Europeo 2016/679 sulla protezione dei diritti dell'interessato e al Dlgs. 101/2018. Ai sensi di detto Regolamento all'atto dell'inserimento in trattamento l'utente o un familiare, prende visione dell'informativa sul trattamento, di seguito disponibile; viene richiesto all'utente o chi per esso la sottoscrizione del consenso che autorizza la Struttura al trattamento dei dati personali esclusivamente per fini istituzionali. Il conferimento dei dati è obbligatorio e il loro eventuale mancato conferimento comporta l'impossibilità di trattare i dati personali e di conseguenza di eseguire il trattamento.

**Informativi ai sensi degli Art. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679**

- a) Il titolare del trattamento dei dati è GAF LA PINETINA, nella persona del suo rappresentante legale, avv. Giovanni Maisto
  - b) Il DPO nominato è la sig. ra Giuseppina Fabozzi
  - c) Il trattamento dei dati è lecito secondo quanto indicato dall'art. 6 del Regolamento ed è inerente all'utilizzo degli stessi in ambito sanitario ed ha le seguenti finalità: recupero e rieducazione funzionale; servizi di riabilitazione neuromotoria. Il trattamento è effettuato con logiche e forme di organizzazione dei dati strettamente correlati agli obblighi, ai compiti, ed alle finalità indicate nella presente informativa.
  - d) I dati trattati sono di natura personale e sensibile, ovvero relativi al suo stato di salute, per poterle offrire le migliori cure possibili.
  - e) I destinatari del trattamento dei dati possono essere personale medico ed infermieristico operante all'interno della struttura, ed in caso di prestazioni da richiedere all'esterno, anche a personale sanitario di altra struttura.
  - f) Il trattamento di dati personali è ammesso con il consenso espresso dell'interessato. Il consenso può riguardare l'intero trattamento ovvero una o più operazioni dello stesso.
  - g) I dati personali idonei a rivelare lo stato di salute possono essere resi noti all'interessato o ai soggetti delegati dall'interessato, da parte di esercenti le professioni sanitarie ed organismi sanitari, solo per il tramite di un medico designato dall'interessato o dal titolare.
  - h) Il titolare può autorizzare per iscritto gli esercenti le professioni sanitarie diversi dai medici, che nell'esercizio dei propri compiti intrattengono rapporti diretti con i pazienti e sono incaricati di trattare dati personali idonei a rivelare lo stato di salute. L'atto di incarico individua appropriate modalità e cautele rapportate al contesto nel quale è effettuato il trattamento di dati.
  - i) Il periodo di trattamento dei dati è legato a tutto il suo periodo di permanenza presso la struttura; alle dimissioni i suoi dati verranno archiviati e custoditi, con tutta la documentazione clinica, in modo sicuro e anonimo per un tempo illimitato.
  - j) Lei può chiedere in qualsiasi momento al Titolare del trattamento l'accesso ai suoi dati personale, la rettifica e la cancellazione degli stessi;
  - k) Può in qualsiasi momento proporre reclamo al Garante per la Privacy, o ad altra autorità di controllo da lei scelta
- In relazione al trattamento Lei potrà esercitare presso le competenti sedi i diritti previsti dagli art. 15 a 22 del presente Regolamento.

## **consenso**

## **informato**

All'atto della presa in carico dell'utente da parte dell'equipe medico

riabilitativa, l'utente viene informato dal medico che apre la cartella clinica ed esegue l'anamnesi, sui trattamenti che andrà ad effettuare. Il medico informa il paziente su eventuali rischi connessi all'erogazione della prestazione, sui benefici che ne derivano e sulla necessità della sua collaborazione per il successo del progetto riabilitativo. Contestualmente richiede il consenso scritto all'erogazione del trattamento.

## **Mediazione culturale**

La mediazione culturale nella Carta dei Servizi di una struttura di riabilitazione si configura come un servizio fondamentale per garantire l'accesso equo e la qualità delle cure a utenti di origine straniera. Questo servizio mira a ridurre le barriere linguistiche e culturali, promuovendo una comunicazione efficace tra pazienti, famiglie e operatori sanitari. La mediazione culturale si articola attraverso attività di accoglienza multiculturale, supporto linguistico tramite interpretariato e traduzione, e facilitazione nella comprensione delle cure e dei percorsi riabilitativi. L'accesso al servizio può avvenire su richiesta diretta del paziente o su segnalazione degli operatori sanitari, con l'obiettivo di migliorare l'aderenza al progetto riabilitativo, rispettare le differenze culturali e prevenire malintesi o errori di comunicazione. Il mediatore culturale, individuato negli assistenti sociali di struttura, possiede competenze specifiche in ambito sanitario, una conoscenza approfondita delle norme igienico-sanitarie e capacità di gestione di conflitti culturali, contribuendo a creare un ambiente inclusivo e rispettoso delle diversità. La valutazione periodica del servizio attraverso il feedback degli utenti e degli operatori garantisce un miglioramento continuo dell'efficacia della mediazione culturale nel contesto riabilitativo.

Nello specifico vengono individuate le seguenti attività svolte:

Facilitazione della comunicazione: L'assistente sociale aiuta a superare le barriere linguistiche e culturali, favorendo la comprensione reciproca tra pazienti e operatori sanitari.

Sensibilizzazione culturale: Fornisce al personale riabilitativo informazioni su tradizioni, credenze e bisogni specifici dei pazienti di diverse culture, promuovendo pratiche inclusive.

Prevenzione dei conflitti: Interviene in situazioni di incomprensione culturale, facilitando il dialogo e trovando soluzioni che rispettino sia i bisogni del paziente sia i protocolli medici.

Orientamento al paziente: Aiuta i pazienti a comprendere il funzionamento della struttura e dei servizi, supportandoli nel rapporto con istituzioni e comunità locali.

Empowerment culturale: Promuove la consapevolezza dei diritti e delle risorse personali del paziente, valorizzando la cultura di origine nel percorso riabilitativo.

Mediazione interdisciplinare: Collabora con il team sanitario per costruire percorsi di cura personalizzati e culturalmente sensibili.