



Centro Medico di Riabilitazione
VITA
Finservice S.p.A.

Carta dei servizi

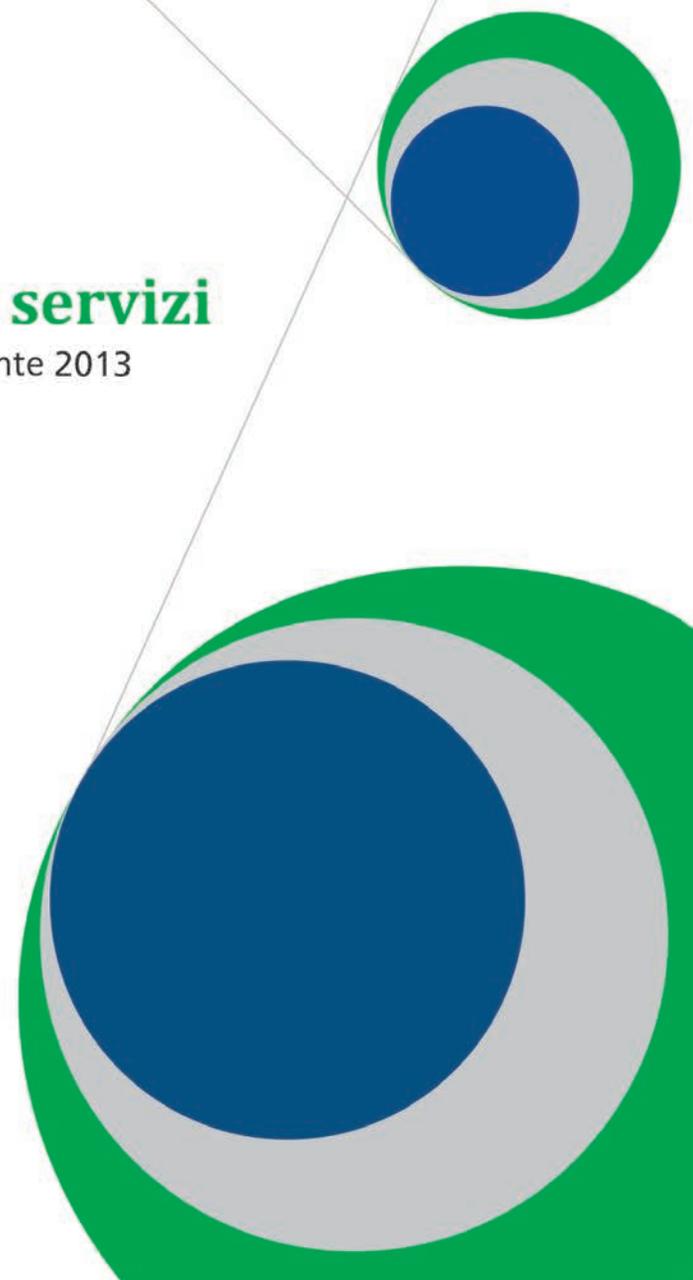
Guida per il Paziente 2013



Gruppo Salatto



Aderente all'A.I.O.P.





Centro Medico di Riabilitazione
VITA
Finservice S.p.A.

Carta dei servizi

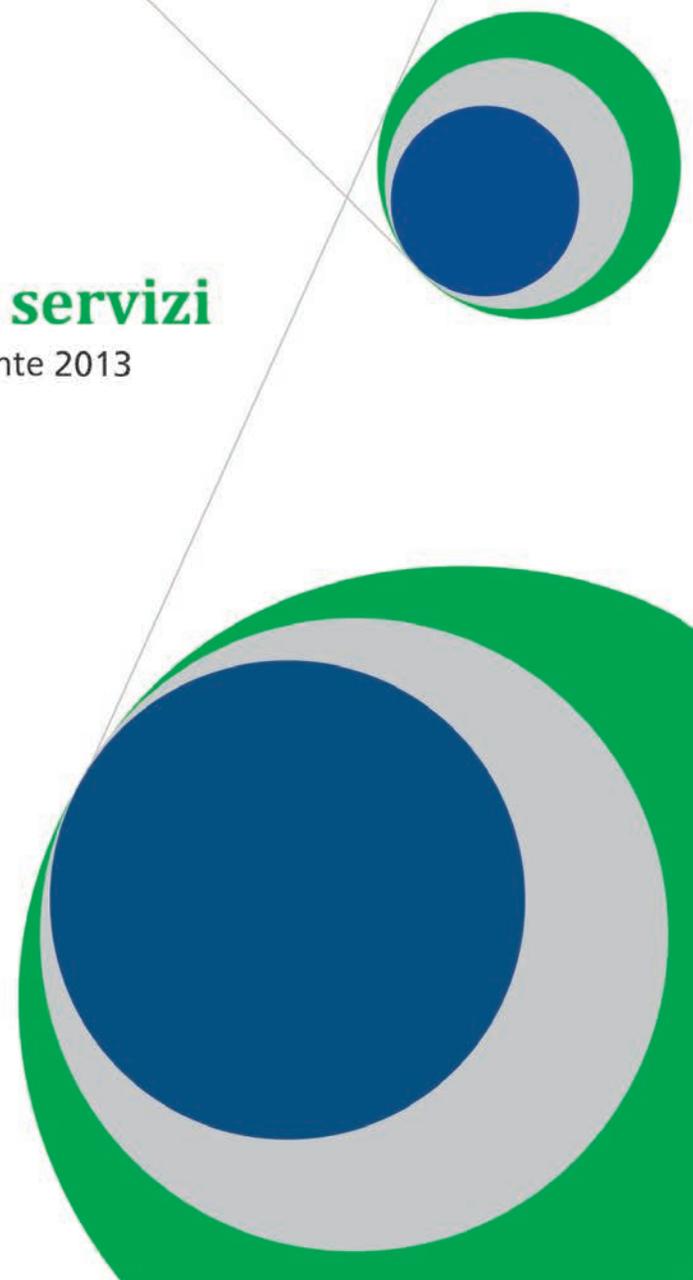
Guida per il Paziente 2013



Gruppo Salatto



Aderente all'A.I.O.P.



A-MQ05

*"In genere, i nove decimi della nostra felicità
si basano esclusivamente sulla salute.
Con questa ogni cosa diventa fonte di godimento."*

Arthur Schopenhauer

Carta dei Servizi
III edizione - Novembre 2013

Via Aldo Moro, 86 - 71042 Cerignola
Tel. 0885.421950 - 0885.412730
Fax 0885.411047 - 0885.443669
www.centrovita.it
info@centrovita.it

SOMMARIO

Lettera di benvenuto del Presidente	4
SEZIONE PRIMA - PRESENTAZIONE DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI	5
1. Presentazione del Centro di Riabilitazione	5
Chi siamo	5
Garanzie di qualità	5
2. Principi guida	6
SEZIONE SECONDA – INFORMAZIONI SU SERVIZI E STRUTTURE	8
1. Tipologia delle prestazioni fornite	8
Ricovero ordinario	8
Ricovero prioritario	12
Assistenza domiciliare	12
Assistenza specialistica ambulatoriale a pagamento	14
2. Palestre	18
3. Servizio di assistenza sociale	18
4. Servizio di assistenza religiosa	19
5. Informazioni generali	19
Come raggiungere Il Centro di Riabilitazione	19
Punto informativo	20
Sportelli bancari/Bancomat	21
Punti di ristoro	21
Giornali e riviste	21
6. Comfort	22
Tipo di stanze e servizi igienici	22
Come riconoscere il personale	22
Segnaletica	23
Telefonare	23
Orari di visita	23
Pasti	24
Parrucchiere	24
Permessi terapeutici	24
7. Informazione sanitaria al paziente	25
Visita medica	25
Materiale informativo	26

Consenso informato	26
Riservatezza e privacy	27
Cartella clinica	28
Certificato di ricovero	28
Dimissioni	28
SEZIONE TERZA - STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI	29
1. Standard di qualità e impegni	29
Tempi di attesa	29
Comprensibilità e completezza delle informazioni	31
Semplicità delle procedure	31
Orientamento e accoglienza	31
Comfort e pulizia	32
Personalizzazione e umanizzazione	33
2. Programmi	33
Telemedicina	33
3. Strumenti di verifica per il rispetto di standard di qualità, impegni e programmi	34
SEZIONE QUARTA - MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA ...	35
1. Reclami	35
Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P)	35
Modalità di presentazione del reclamo	35
2. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo	36
Relazione sullo stato degli standard	36
Indagini sulla soddisfazione dei Pazienti	36
3. Carta dei diritti e dei doveri del paziente	37
I Diritti	37
I Doveri	38

LETTERA DI BENVENUTO DEL PRESIDENTE

Caro Signore, Gentile Signora,

Le auguro prima di tutto di risolvere presto e nel migliore dei modi i problemi che hanno determinato il Suo ricovero.

Il libretto che ha fra le mani, evidenzia gli impegni assunti dal Centro di Riabilitazione e La informa sui servizi offerti. Mi auguro che possa aiutarLa a rendere più semplice la sua permanenza.

Le chiedo, inoltre, di aiutarci a capire in quale misura questa Carta risponde alle Sue necessità di chiarezza e trasparenza e di fornirci suggerimenti che possano essere utilizzati per il miglioramento dei servizi offerti. Le assicuro fin d'ora che saranno tenuti nella massima considerazione.

Dott. **Potito Salatto**
Presidente Centro di Riabilitazione "Vita"

SEZIONE PRIMA - PRESENTAZIONE DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE

CHI SIAMO

Il Centro Medico di Riabilitazione "Vita" inizia la sua attività nel 1989 con l'intento di offrire un supporto assistenziale ed un impegno civile alle popolazioni dell'intero circondario, contribuendo a ridurre il fenomeno della migrazione sanitaria passiva ed aumentando il tasso di occupazione diretta.

La famiglia Salatto, da sempre proprietaria della struttura, ne ha rinnovato gli ambienti, le apparecchiature e l'organizzazione per garantire al Paziente le migliori cure possibili, l'utilizzo delle più avanzate tecnologie e strumenti diagnostici e terapeutici d'avanguardia.

Il Centro di Riabilitazione "Vita" ha come missione la salvaguardia della salute, bene fondamentale della persona. Si è scelto, infatti, di rispondere ai bisogni sanitari dei nostri Pazienti in un ambiente a misura d'uomo, in cui la persona sia al centro di ogni attività.

Direttore Sanitario: Dott.ssa Carla Pavoni

GARANZIE DI QUALITÀ

Il Centro Medico di Riabilitazione "Vita" è autorizzato all'esercizio ed accreditato dalla Regione Puglia, per n. 88 posti letto e n. 120 prestazioni domiciliari giornaliere, giusta Determina Dirigenziale n. 85 del 05.04.2011. Pertanto:

- IL PAZIENTE NON DEVE PAGARE NULLA per il ricovero.
- il Centro di Riabilitazione può erogare prestazioni per conto del Servizio Sanitario Nazionale perché rispetta i criteri previsti da leggi e regolamenti COME UNA STRUTTURA PUBBLICA.

Il Centro, inoltre, è in possesso di un Certificato di Qualità aziendale¹. Ciò significa che la qualità, la competenza e l'organizzazione del Centro Medico "Vita" sono garantite anche da un Organismo di Certificazione indipendente.

Il rispetto della normativa per l'eliminazione delle barriere architettoniche, la prevenzione dei rischi ambientali, il controllo igienico degli alimenti e la particolare cura del rapporto umano nei riguardi degli ospiti e dei loro familiari hanno permesso di raggiungere elevati standard di qualità in tutte le attività del Centro.

2. PRINCIPI GUIDA

Questi principi rappresentano una guida per le scelte strategiche ed operative, le attività degli operatori e le relazioni con i Cittadini.

Eguaglianza

I Cittadini utenti hanno diritto allo stesso trattamento, senza alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Ci impegniamo ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze dei Pazienti portatori di handicap.

Imparzialità

I nostri comportamenti nei confronti dei Pazienti si ispirano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità a prescindere da qualsiasi motivazione personale che possa interferire con il trattamento dei Pazienti.

Continuità

Le prestazioni sanitarie devono essere fornite in maniera continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio ci impegniamo ad adottare misure volte ad arrecare ai Pazienti il minor disagio possibile.

¹ In conformità con le norme UNI EN ISO 9001:2000, rilasciato dall'Ente di certificazione CSQ-IMQ (accreditato SINCERT) in data 21.12.2010, n° 9122.FNSR

Diritto di scelta

Il Cittadino ha diritto di scegliere la struttura in cui desidera essere curato. Questa Carta dei Servizi ha proprio l'obiettivo di rendere questa scelta il più possibile consapevole.

Partecipazione

La partecipazione del Cittadino è sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei nostri confronti. L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio

Efficienza ed efficacia

Adottiamo ogni misura utile per incrementare l'efficienza e l'efficacia dell'erogazione del servizio, perseguendo il costante miglioramento della qualità e dell'economicità delle prestazioni.



SEZIONE SECONDA – INFORMAZIONI SU SERVIZI E STRUTTURE

1. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

RICOVERO ORDINARIO

Il ricovero presso il Centro Medico “Vita” è indicato per le seguenti terapie:

RIABILITAZIONE NEUROLOGICA per patologie del sistema nervoso periferico (es. polineuropatia) e centrale, su base vasculopatica (es. ictus ischemico o emorragico), degenerativa (es. morbo di Parkinson), infiammatoria (es. encefaliti), auto-immunitaria (es. sclerosi multipla) e neoplastica (es. meningiomi).

RIABILITAZIONE ORTOPEDICA per patologie dell’apparato locomotore infiammatorie (es. artriti), degenerative (es. artrosi), traumatiche (es. fratture) e dopo interventi di applicazione di protesi articolare (es. protesi d’anca o di ginocchio).

RIABILITAZIONE RESPIRATORIA per patologie croniche dell’apparato respiratorio (es. bronchite cronica, broncopneumopatia cronica ostruttiva)

RIABILITAZIONE CARDIOVASCOLARE a seguito di interventi chirurgici per patologie dell’apparato cardio-vascolare (es. interventi di rivascolarizzazione miocardica, valvuloprotesi) e per malattie delle arterie degli arti inferiori (es. arteriopatia obliterante cronica periferica)

LOGOPEDIA per Pazienti affetti da disturbi della memoria, dell’attenzione o del linguaggio.

COME PRENOTARE

Per ricoverarsi bisogna prenotare. La prenotazione può avvenire:

- telefonicamente, ai numeri 0885.421950 e 0885.412730
- via e-mail, all’indirizzo info@centrovita.it
- personalmente presso l’ufficio “Accettazione Ricoveri” collocato al piano terra del Centro di Riabilitazione.

Per prenotare il ricovero
0885. 421950
0885.412730

Dopo la richiesta di ricovero, il personale del Centro comunica all'interessato la data della visita specialistica gratuita (visita di accettazione) a cui sottoporsi prima del ricovero.

DOCUMENTI NECESSARI PER LA VISITA DI ACCETTAZIONE

Al momento della visita è necessaria tutta la documentazione sanitaria precedente.

LA VISITA DI ACCETTAZIONE E IL PIANO TERAPEUTICO

Il giorno programmato per la visita, il Paziente è visitato da uno Specialista fisiatra e/o neurologo che valuta le esigenze riabilitative in base alle quali concorda la data dell'eventuale ricovero.

Il Centro di Riabilitazione provvede all'inserimento del nome del Paziente in un apposito registro delle prenotazioni. Il ricovero può avvenire, ove possibile, anche nello stesso giorno della prenotazione. Per ogni Paziente, lo Specialista fisiatra definisce un Piano Terapeutico (Progetto Riabilitativo Individuale) in cui sono individuati gli obiettivi della riabilitazione, il programma delle terapie e la durata dei trattamenti. Questo Piano viene poi aggiornato periodicamente tenendo conto delle necessità del Paziente individuate, nel corso dei trattamenti, dall'équipe multidisciplinare del Centro.

L'équipe multidisciplinare è costituita da un gruppo di professionisti specializzati in diversi settori che lavorano insieme per il benessere del Paziente. Essa è composta da Medici, Fisioterapisti, Psicologa, Educatrice Sanitaria, Logopedisti, Terapisti occupazionali, Assistente Sociale, Personale Infermieristico e Socio-

Il fisiatra è un medico specialista delle malattie che possono colpire la funzionalità dei vari apparati dell'organismo, soprattutto quello locomotore (ossa e muscoli).

Sanitario. Ognuno per la propria competenza e specificità gestisce sotto diversi aspetti il rapporto con il Paziente. Frutto del lavoro in équipe è l'elaborazione di un progetto di vita globale che riguarda la persona nella sua interezza. Una copia di questo Piano è consegnata all'A.S.L. per controlli di competenza.

DOCUMENTI NECESSARI PER IL RICOVERO

Al momento del ricovero sono necessari:

- documento di riconoscimento in corso di validità
- tessera sanitaria
- richiesta redatta dal Medico di medicina generale sul ricettario regionale (ricetta medica)
- eventuale documentazione sanitaria precedente

COSA PORTARE

Consigliamo di portare poche cose: una vestaglia, biancheria personale, pigiama o camicia da notte, pantofole, asciugamani, il necessario per l'igiene personale, un accappatoio, 2 tute e un paio di scarpe da ginnastica. E' meglio non portare con sé oggetti preziosi o eccessive somme di denaro.

ACCOGLIENZA

L'assegnazione del posto letto è stabilita dal personale sanitario, in base alle esigenze organizzative interne e delle condizioni di salute del Paziente. Al momento del ricovero è necessario fornire i numeri di telefono di una o più persone di fiducia cui far riferimento per eventuali comunicazioni.

ATTIVITÀ TERAPEUTICHE

Le attività iniziano subito dopo la prima colazione (8,00) e si protraggono fino alle ore 12,30 per riprendere dopo il riposo pomeridiano. I Pazienti trasportabili vengono accompagnati dal personale nei locali di trattamento e nelle palestre, mentre i Pazienti costretti a letto ricevono i trattamenti nelle proprie stanze.



PERMESSO DI INGRESSO E PERMANENZA AL LETTO DEL PAZIENTE AL DI FUORI DELL'ORARIO DI VISITA

L'ingresso e/o la permanenza di familiari o altre persone per servizio di sostegno (compagnia, conforto psicologico), negli orari notturni e comunque al di fuori dell'orario di visita, devono essere autorizzati dalla Direzione Sanitaria.

RICOVERO PRIORITARIO

Il ricovero prioritario è riservato ai Pazienti provenienti da un reparto ospedaliero, in base alla richiesta formulata dai sanitari del reparto di provenienza. I Pazienti trasferiti direttamente da reparti ospedalieri **hanno precedenza per il ricovero e non necessitano della visita di accettazione.**

ASSISTENZA DOMICILIARE

Il Centro Medico "Vita" può fornire anche trattamenti riabilitativi a casa del Paziente. IL PAZIENTE NON DEVE PAGARE NULLA per questi trattamenti perché il Centro è accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale.

Questo tipo di assistenza si propone di accompagnare il Paziente, parzialmente o totalmente non autosufficiente, a riappropriarsi, quando possibile, delle proprie autonomie personali all'interno del luogo in cui vive, intervenendo direttamente sull'ambiente o mettendo in atto strategie adeguate per arrivare a compiere funzioni quali la cura della propria persona, gli spostamenti, il cammino, la gestione degli ambienti domestici e quando possibile l'accesso all'esterno. Possono accedere al servizio di assistenza domiciliare:

- pazienti con patologie di anca, femore e ginocchio trattati chirurgicamente;
- pazienti con esiti di ictus cerebrale e residuale emiparesi nelle fasi di immediata post acuzie e nei casi con gravi esiti invalidanti;
- pazienti affetti da gravi patologie di apparato e politraumatizzati;
- pazienti affetti da malattie degenerative progressive del sistema nervoso centrale e periferico, neuromuscolari in fase di avanzata evoluzione;
- pazienti affetti da mielolesioni e cerebro lesioni genetiche e acquisite;
- pazienti in coma vegetativo e stato di minima coscienza.

DOCUMENTI NECESSARI PER RICHIEDERE L'ASSISTENZA DOMICILIARE

- Richiesta di intervento riabilitativo redatta dal Medico di Medicina Generale (medico di famiglia) sul ricettario regionale (ricetta medica);
- Fotocopia di documenti di riconoscimento in corso di validità;
- Fotocopia tessera sanitaria;
- Istanza di assistenza domiciliare (il modulo può essere ritirato presso gli uffici del Centro Vita).

Dopo la presentazione dei suindicati documenti, il personale dell'ufficio amministrativo comunicherà all'interessato la data e l'ora in cui sarà eseguita la visita specialistica Domiciliare Gratuita da parte del Fisiatra del Centro Vita. Il Fisiatra stilerà il "Programma Riabilitativo" con gli obiettivi della riabilitazione e proporrà la durata e la frequenza del trattamento.

Una copia di tutta la documentazione verrà inviata alla Unità di Valutazione della Asl di competenza, che provvederà ad autorizzare o respingere la richiesta entro 7 giorni dalla ricezione della stessa.

VISITE DOMICILIARE DI CONTROLLO

Periodicamente il Fisiatra si recherà a casa del paziente per controllare l'andamento delle terapie. Nel caso in cui, nel corso della terapia domiciliare, emergano nuove situazioni cliniche impreviste, il fisioterapista farà richiesta di un nuova consulenza fisiiatrica di controllo.

LISTA D'ATTESA

Il Centro di Riabilitazione provvede all'inserimento del nome del Paziente in un'apposita lista d'attesa. Poiché le richieste di assistenza domiciliare sono sempre molto numerose, la lista d'attesa è di circa 20/30 giorni. Il personale del Centro comunica all'interessato il giorno e l'ora del primo trattamento.

INFORMAZIONI

Le informazioni sui trattamenti domiciliari possono essere richieste: personalmente presso gli uffici amministrativi dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,30;

telefonicamente al numero 0885-412730;

a mezzo fax al numero 0885 443669;

a mezzo e-mail: l.ladogana@centrovita.it.

ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE A PAGAMENTO

Il Paziente, per talune prestazioni di visita e di diagnostica strumentale, può scegliere di affidarsi ad uno dei Medici che svolgono attività professionale all'interno del Centro "Vita".

Le visite e le prestazioni sono a pagamento. Questo significa che:

- non è necessaria la richiesta del Medico di famiglia su ricettario regionale (ricetta medica)
- il Paziente paga la prestazione secondo la tariffa che gli verrà preventivamente comunicata.

Ciò avviene perché le specialità sotto elencate, non sono ancora accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale pur essendo regolarmente autorizzate in quanto rispettano i requisiti igienicosanitari stabiliti dalla normativa vigente.

L'Assistenza Ambulatoriale a pagamento comprende le visite e le prestazioni specialistiche nei settori di:



Cardiologia

Dott.ssa Rosaria Russo
Specialista in Cardiologia

La cardiologia si occupa del funzionamento e delle malattie del cuore e della circolazione del sangue.

Visita Cardiologica
Elettrocardiogramma



Diagnostica per immagini

Dott. Massimo Di Terlizzi
Specialista in Radiologia

La diagnostica per immagini e l'insieme degli strumenti e delle tecniche che permettono di esplorare "dall'esterno" le strutture corporee attraverso la formazione di immagini.

Radiografia
Ecografia
TAC



Fisiatria:

Dott. Vito Rastelli

Specialista in Medicina Fisica e riabilitativa

La fisiatria è la branca della medicina che si occupa della gestione clinica e della valutazione delle disabilità del paziente proponendo progetti e programmi riabilitativi individuali al fine del recupero dell'autonomia nelle attività di vita quotidiana.

Visita Fisiatrica



RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE

Le attività di Recupero e Riabilitazione funzionale sono finalizzate a consentire il massimo recupero possibile delle funzioni lese in seguito ad eventi patogeni o lesionali, prevenendo le menomazioni secondarie. Allo scopo sono utilizzate tecniche manuali, esercizi terapeutici e terapia fisica strumentale con impiego di varie forme di energia

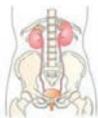
- | | |
|---|------------------------------|
| Correnti di Kotz | Infrarossi |
| Diadinamica | Kinesi posturale |
| Galvanica | Laserterapia |
| Faradica | Laserterapia ND YAG |
| Interferenziale | Linfodrenaggio manuale (DLM) |
| Elettrostimolazione | Magnetoterapia |
| Ionoforesi | Massoterapia distrettuale |
| Tens | Radarterapia |
| Rieducazione funzionale | Ultravioletti |
| Rieducazione neuromotoria | Baropodometria |
| Rieducazione respiratoria | Terapia occupazionale |
| Mobilizzazione passiva meccanica del ginocchio (Kinetec) | Ultrasuoni |
| Dignosi meccanica e trattamento delle algie vertebrali secondo McKenzie | Ultrasuoni ad alta potenza |
| | Fisionic Plus |
| | Tecar-terapia |



Recupero e Riabilitazione Funzionale
Neurologia
Dott.ssa Antonella Cusanno
Specialista in Neurologia

La neurologia è la parte della medicina che studia il funzionamento e le malattie del sistema nervoso cioè del cervello, del midollo spinale e dei nervi.

Visita neurologica



Urologia
Dott. Remo di Girolamo
Specialista in Urologia

L'urologia si occupa del funzionamento e delle malattie dell'apparato urinario: reni, vie urinarie, vescica, prostata, ecc.

Visita Urologica

Il tariffario delle prestazioni, i nomi dei Medici e gli orari delle visite sono disponibili presso l'Accettazione.

COME PRENOTARE

La visita può essere prenotata:

- telefonicamente al numero 0885.421950 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle ore 16.00 alle 19.00.
- personalmente presso l'Accettazione che si trova al piano terra del Centro di Riabilitazione, negli stessi orari.

Per prenotare una visita
0885.421950

E' possibile pagare dal lunedì al venerdì
dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 19.00

DOCUMENTI NECESSARI

Al momento della visita sono necessari:

- foglio di prenotazione
- eventuale documentazione sanitaria precedente

COME RITIRARE I RISULTATI

Il referto, cioè il risultato dell' accertamento eseguito, viene generalmente consegnato alla fine della prestazione. Nei casi in cui ciò non risulti possibile, vengono fornite al Paziente tutte le informazioni su tempi e modalità di ritiro. Il referto può essere consegnato solo all'interessato o a persona da lui delegata (dietro esibizione di delega scritta e di un documento di identità del delegante e del delegato). La consegna dei referti viene effettuata presso l'Accettazione o gli uffici amministrativi.

Per ritirare i risultati
dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00

2. PALESTRE

La riabilitazione è l'insieme delle metodiche indirizzate a ristabilire le migliori condizioni di funzionalità e di autonomia in un Paziente reso inabile da un trauma o da una malattia.

Il Centro Vita offre ai Pazienti tre ampie palestre attrezzate per lo svolgimento delle attività riabilitative ed un locale attrezzato per la terapia occupazionale.



3. SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE

L'Assistente sociale, oltre a risolvere problemi pratici o burocratici (sottoscrizioni deleghe, pratiche presso gli enti, pratiche per ottenimento ausili, ecc.) si preoccupa delle dinamiche affettive e relazionali dell'ospite. Promuove e favorisce iniziative di partecipazione attraverso varie attività come giochi di società, feste mensili e celebrazioni con la collaborazione di un gruppo di volontari; programma colloqui con i pazienti e i familiari, riconoscendo la famiglia quale risorsa primaria; si occupa della gestione del paziente extracomunitario, dei trasferimenti internazionali per il ritorno assistito nel paese di origine.

4. SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

Il servizio religioso nel Centro Medico è garantito da un Sacerdote del "Convento dei Cappuccini" di Cerignola che tutti i sabato alle ore 17,30 celebra la Santa Messa all'interno del Centro e, su richiesta, garantisce l'assistenza spirituale commisurata alle esigenze personali. Per i ricoverati di religioni diverse può essere richiesta l'assistenza religiosa, fornendo al coordinatore infermieristico le indicazioni necessarie per contattare altri ministri di culto.

5. INFORMAZIONI GENERALI

COME RAGGIUNGERE IL CENTRO DI RIABILITAZIONE

Il Centro di Riabilitazione è situato nel centro della cittadina di Cerignola (FG), in Via Aldo Moro, 86 ed è facilmente raggiungibile sia con mezzi pubblici che privati.



TRENO

Linea ferroviaria Foggia-Bari, con fermata alla stazione di Cerignola Campagna.

AUTOBUS

Autolinee Ferrovie del Gargano: collega Cerignola con Foggia e con gran parte dei comuni della Provincia.

Per conoscere fermate ed orari, telefonare ai numeri 0884.561020 e 0881.725188 dal lunedì al sabato.

AUTOMOBILE

Da Foggia: Percorrere la statale 16, l'uscita è Cerignola n. 3 (Scuola Agraria)

Da Canosa: Percorrere la statale 16, l'uscita è Cerignola n.1
Imboccare poi Viale URSS fino a raggiungere via Aldo Moro, 86.

PUNTO INFORMATIVO

Il Centro di Riabilitazione ha un punto informativo situato nell'ingresso principale, presso il quale è possibile ricevere un primo orientamento sulle degenze e sui servizi.



SPORTELLI BANCARI/BANCOMAT

Banco di Napoli

Via Gen. Carlo Alberto Dalla Chiesa, 2

tel: 0885.417454

distanza: 120 mt.

PUNTI DI RISTORO

Maxi Bar

47, Viale Russia

tel: 0885.428340

distanza: 150 mt.

Tiffany

Bar Pasticceria - Gelateria

Via Aldo Moro 165

tel.: 328 5883532

distanza: 50 metri

GIORNALI E RIVISTE

Edicola Iacobazzi

Via Aldo Moro

tel: 0885.429122

distanza: 170 mt.

6. COMFORT

TIPO DI STANZE E SERVIZI IGIENICI



Le camere sono a 3 o 2 posti letto. Tutte le stanze sono dotate di bagno privato, televisione, ed impianto di climatizzazione. Anche le sale di soggiorno-pranzo, sono dotate di televisione e sono climatizzate.

COME RICONOSCERE IL PERSONALE

All'interno della Centro di Riabilitazione diverse figure professionali si occupano della salute e del comfort dei ricoverati. Ciascun operatore è tenuto ad esporre il proprio cartellino identificativo, con nome e qualifica, per garantire la massima trasparenza. Anche la divisa può aiutare a riconoscere le diverse qualifiche professionali:

- i Medici solitamente indossano il camice o la divisa bianca;
- il Coordinatore infermieristico (Caposala) indossa la divisa bianca con profilo rosso;
- gli Infermieri indossano la divisa bianca con profilo blu;

- i Terapisti della riabilitazione (fisioterapisti) indossano la divisa interamente azzurra;
- i Tecnici di radiologia indossano la divisa interamente bianca;
- il Personale addetto alle attività di supporto e alberghiere indossa la casacca celeste.

SEGNALETICA

La segnaletica interna è semplice e comprensibile e ha l'obiettivo di guidare il suo lettore nei percorsi aiutandolo ad individuare zone, accessi e uscite. Colori diversi connotano i diversi piani facilitando il riconoscimento dei luoghi, stimolando la memoria e umanizzando gli ambienti.

TELEFONARE

I telefoni cellulari nel Centro di Riabilitazione possono creare interferenze alle apparecchiature biomediche, pertanto il loro uso è consentito esclusivamente nelle aree di attesa, atri e corridoi od in spazi analoghi. In alternativa, i Pazienti possono richiedere un telefono in camera.

ORARI DI VISITA

Ogni Paziente può ricevere visite di parenti ed amici negli orari seguenti:

dalle 12.30 alle 14.30

dalle 18.30 alle 20.30

Per rispetto nei confronti degli altri degenti vanno evitate visite di gruppo. Le visite al di fuori dell'orario prestabilito sono consentite esclusivamente in situazioni di particolare necessità e autorizzate dal

Direttore Sanitario o da una persona da lui delegata. E' vietato l'accesso nei reparti ai minori di dodici anni.

PASTI

I pasti sono preparati nella cucina del Centro e, per favorire la vita di relazione, sono serviti con vassoio termico nella sala da pranzo del piano in cui si alloggia. Ai Pazienti impossibilitati a camminare vengono invece serviti in camera. Il menù offre ogni giorno piatti diversi; ovviamente se qualche pietanza non risulta gradita, se ne può richiedere la sostituzione.

Dietro prescrizione medica sono garantiti particolari regimi dietetici.

Colazione: ore 8.00

Pranzo: ore 12.30

Cena: ore 18.30



Gli orari del pranzo e della cena, nel periodo estivo, sono posticipati di mezz'ora.

Nei giorni festivi i visitatori possono trattenersi gratuitamente a pranzo con i familiari ricoverati. L'Assistente Sociale raccoglierà le prenotazioni con qualche giorno di anticipo.

PARRUCCHIERE

È disponibile il servizio parrucchiere per uomo e per donna due giorni la settimana.

PERMESSI TERAPEUTICI

Nel corso di ricoveri particolarmente lunghi o in coincidenza con festività o ancora per esigenze personali del Paziente, il Direttore Sanitario può autorizzare brevi rientri a casa, utili anche ai fini del recupero psicologico dell'ospite. Ciò può avvenire sempre che lo stato di salute del Paziente lo consenta e comunque per un periodo

massimo di due giorni e mezzo per mese di degenza. Chi intende usufruirne deve farne richiesta all'assistente sociale con due giorni di anticipo sulla data di utilizzo.

7. INFORMAZIONE SANITARIA AL PAZIENTE

Il Personale sanitario è tenuto a fornire al Paziente informazioni sulla natura della sua malattia (diagnosi), sulle prospettive terapeutiche, sui tempi e modi di guarigione o di evoluzione della stessa, sui benefici attesi e sull'eventuale rischio legato al trattamento proposto o alla sua mancata accettazione. L'informazione ai congiunti è ammessa solo se l'interessato lo consente; in tali casi è opportuno che le informazioni sulla salute del ricoverato vengano raccolte da un solo parente o dalla persona designata. Il Direttore Sanitario riceve i familiari previo accordo con la Segreteria.

VISITA MEDICA

Le visite mediche hanno generalmente cadenza quotidiana. L'assistenza medica ed infermieristica è continua per l'arco delle 24 ore. In ogni momento del giorno e della notte il personale medico, infermieristico ed ausiliario è disponibile per assicurare tutta l'assistenza e le cure necessarie.



MATERIALE INFORMATIVO

Il "Centro di Riabilitazione" provvede alla realizzazione di opuscoli e locandine al fine di informare i Pazienti sull'erogazione di nuovi servizi e su come accedere a quelli esistenti.

CONSENSO INFORMATO



CHE COS'È

Prima di ogni trattamento sanitario (un esame diagnostico, una terapia, una trasfusione, un'operazione chirurgica) il Paziente deve dare il proprio consenso:

deve dire se accetta di eseguire la prestazione proposta. Per poter decidere in modo consapevole, il Medico deve dare al Paziente tutte le informazioni utili a comprenderne procedure, rischi

e conseguenze, ad esempio:

- Quanto è grave la mia malattia?
- Cosa devo fare per curarmi?
- Che possibilità di guarigione ho?
- Che rischi corro?
- Ho alternative alla cura che mi proponete?
- Cosa può succedere se rifiuto la cura, l'accertamento o l'operazione?

A COSA SERVE

Il consenso informato è il momento più importante in cui il Paziente, precedentemente e accuratamente informato, partecipa alle decisioni sulla propria salute. È quindi espressione dell'autonomia della persona e della libertà individuale.

QUANDO DEVE ESSERE IN FORMA SCRITTA

Il consenso è generalmente espresso in forma scritta ed è sempre obbligatorio nei casi previsti dalla legge (trasfusioni del sangue, sperimentazioni cliniche, esami per la diagnosi dell'Aids, impiego di radiazioni ionizzanti, trapianto di organi o tessuti) e quando l'esame clinico o la terapia medica possono comportare rischi per la salute della persona (anestesia, interventi chirurgici, indagini endoscopiche, ecc.)

I NOSTRI PROFESSIONISTI AL TUO SERVIZIO

Tutti i Medici e gli Infermieri del Centro "Vita" sono a disposizione del Paziente per rispondere a tutte le domande, i dubbi e le richieste prima di ogni trattamento sanitario.

RISERVATEZZA E PRIVACY

I dati, personali e sensibili, raccolti in occasione dell'accesso alla struttura ospedaliera, sono trattati, cioè utilizzati, nel rispetto della normativa in materia di privacy, del segreto professionale e d'ufficio. Il trattamento dei dati è indispensabile alla gestione del ricovero nelle sue diverse tipologie ed all'erogazione delle prestazioni sanitarie. Al momento del ricovero vengono consegnati ad ogni Paziente i moduli con l'informativa ed il consenso al trattamento dei dati personali. Nell'informativa sono chiaramente indicate le finalità per le quali i dati sono trattati (tutela della salute, attività amministrative legate all'episodio di cura, attività epidemiologica e statistica, adempimenti previsti da norme di legge e regolamento ecc.), i soggetti ai quali i dati possono essere comunicati, il tempo di conservazione, le modalità del loro utilizzo e i diritti dell'interessato previsti dal codice privacy. Il modulo di consenso viene sottoscritto dal Paziente al fine di:

- autorizzare il trattamento dei propri dati;
- autorizzare la comunicazione a terzi (es. familiari, Medico di fiducia) delle notizie inerenti al proprio stato di salute;
- manifestare l'eventuale volontà di non fornire informazioni sulla propria presenza nel Centro in occasione del ricovero.

CARTELLA CLINICA

La cartella clinica contiene tutte le informazioni sanitarie relative ad un ricovero (motivi del ricovero, esami clinici effettuati e risultati degli stessi, diagnosi e prestazioni sanitarie rese all'assistito). L'interessato, presentandosi con un documento di riconoscimento valido, può richiedere copia della cartella clinica, pagando la relativa tariffa, all'Ufficio Accettazione Ricoveri. Poiché il tempo medio di degenza è di circa 60 giorni, le cartelle cliniche sono di solito abbastanza voluminose e corredate di diversi referti. Di conseguenza il tempo medio di attesa per la consegna è di circa 10 giorni.

La richiesta può essere inoltrata anche via fax o per lettera, allegando copia di un documento di riconoscimento ed indicando data di ricovero e data di nascita. Per consegnare la copia della cartella clinica a persona diversa dall'interessato occorre una delega firmata dal titolare della cartella e fotocopia di un documento d'identità del delegante e del delegato. La richiesta può essere presentata anche da un erede o da un legale rappresentante. La cartella può anche essere inviata al domicilio del richiedente.

CERTIFICATO DI RICOVERO

Il certificato di ricovero è rilasciato dall' Ufficio Accettazione, all'interessato o ad un suo delegato.

DIMISSIONI

Trascorso il periodo previsto dal piano terapeutico, il Paziente viene informato dal Medico di riferimento circa i risultati ottenuti con le cure e circa i comportamenti da tenere in seguito per mantenere lo stato di salute raggiunto.

Al momento della dimissione viene consegnata al Paziente una lettera, diretta al Medico di famiglia, contenente la diagnosi ed i risultati degli esami più significativi, la terapia e le eventuali regole dietetiche da osservare. Viene anche indicata la data stabilita per la visita di controllo gratuita. I Medici del Centro di Riabilitazione che hanno seguito il Paziente durante la degenza rimangono a disposizione del Medico di famiglia per tutte le informazioni necessarie.

SEZIONE TERZA - STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard della Carta dei servizi rappresentano la direzione, la "rotta" del miglioramento su cui tutto il Centro di Riabilitazione è impegnato.

Essi sono un punto di riferimento per i Cittadini nella scelta della struttura sanitaria a cui si rivolgono.

Gli impegni rappresentano le azioni, i processi e i comportamenti che il Centro di Riabilitazione ha intenzione di adottare nel breve periodo al fine di garantire alcuni fattori di qualità del servizio o il loro miglioramento.

I programmi si riferiscono a cambiamenti sul versante strutturale o organizzativo che non è possibile assicurare fin da subito; i programmi informano i Cittadini sulle iniziative in corso ma non assumono la valenza di una garanzia del servizio reso.

1. STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI

TEMPI DI ATTESA

Il Centro di Riabilitazione garantisce accessibilità ai servizi e alle prestazioni in tempi e modalità che rispettano i bisogni e le condizioni dei Cittadini.

Requisiti di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Tempo di attesa per la visita di accettazione	Tempo fra la richiesta di ricovero e visita di accettazione	Tempo medio: 2 giorni
Tempo di attesa per il ricovero programmato	Tempo fra la visita di accettazione e il ricovero	Tempo medio: 10 giorni
Tempo di attesa per il ricovero prioritario	Tempo fra la richiesta del Reparto	Tempo medio: 2 giorni

Tempo di attesa per prestazioni specialistiche a pagamento	Ospedaliero e il ricovero Tempo fra la prenotazione e la visita	Tempo medio: 2 giorni
Tempo di attesa per prestazioni diagnostiche a pagamento	Tempo fra la prenotazione e l'esame	Tempo medio: 2 giorni
Tempo di attesa per la visita di accettazione a domicilio	Tempo fra la richiesta di ricovero e visita di accettazione a domicilio	Tempo medio: 10 giorni
Tempo di attesa per trattamenti domiciliari	Tempo fra la visita di accettazione e il primo intervento domiciliare	Tempo medio: 30 giorni
Tempo di attesa per rilascio referti	Tempo fra l'esame e la consegna del referto	Tempo medio: 2 giorni
Tempo di attesa rilascio cartelle cliniche	Tempo fra la richiesta e la consegna della cartella	Tempo medio: 10 giorni
Tempo di attesa per risposta a reclamo	Tempo fra la raccolta e la risposta al reclamo	Tempo massimo ³ : 7 giorni

³ Max 15 gg, ex Dlgs. 502/92, art. 14

COMPRESIBILITÀ E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI

Il Centro di Riabilitazione si impegna ad offrire informazione scritta e verbale all'utente sul funzionamento della struttura e sui percorsi per accedere alle prestazioni, grazie a:

- presenza dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- segnaletica evidente e comprensibile
- linee telefoniche dedicate
- esistenza di procedure e modulistica per i reclami
- esistenza di moduli per il consenso informato e il trattamento dei dati

SEMPLICITÀ DELLE PROCEDURE

Il Centro di Riabilitazione si impegna ad offrire procedure semplificate mediante la riduzione del numero di passaggi (accessi) che un utente deve affrontare prima di ottenere il servizio richiesto. Ciò è possibile grazie a :

- possibilità di prenotare per telefono o per e-mail
- possibilità di chiedere informazioni per telefono (U.R.P.)
- possibilità di presentare il reclamo per telefono o per e-mail

ORIENTAMENTO E ACCOGLIENZA

L' accoglienza è un momento fondamentale dell'esperienza dell'utente.

Il Centro di Riabilitazione si impegna a fornire informazioni non solo sul servizio, ma anche sull'organizzazione alberghiera e sulla logistica.

Requisiti di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Gentilezza e accuratezza del personale	Verifica della soddisfazione dell'utente attraverso questionari sulla qualità percepita	Almeno 1 monitoraggio ogni 12 mesi

COMFORT E PULIZIA

Il Centro di Riabilitazione si impegna a mettere a disposizione dell'utente ambienti confortevoli, puliti, riscaldati, con possibilità di spazi di soggiorno e di attesa. Si impegna, inoltre, a ripristinare tempestivamente in caso di disservizio le strutture o le attrezzature da cui dipende il comfort della degenza (servizi igienici, tv, letti, ecc.)

Requisiti di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Pulizia ambienti (stanze, bagni e luoghi comuni)	Numero interventi giornalieri	Almeno 2 volte al giorno salvo ulteriori necessità
Regolarità dei cambi della biancheria	Frequenza del cambio della biancheria	Almeno 1 volta al giorno salvo ulteriori necessità
Segnaletica e piani per garantire la sicurezza	Predisposizione di segnaletica su zone preposte	100%
Possibilità di comunicare con l'esterno del Centro di Riabilitazione	Numero di piani in cui è possibile ricevere telefonate in caso di immobilità al letto /Numero di piani	100%
Possibilità di scelta di menù per degenti non soggetti a dieta	Numero di menù fra i quali è possibile scegliere	2 menù
Qualità del cibo	Percentuale di gradimento espressa mediante i questionari.	100%
Accessibilità ai familiari e orari delle visite	Tempo minimo di visita al giorno	Almeno 4 ore al giorno di cui 2 all'ora di pranzo e 2 all'ora di cena

PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE

Il Centro "Vita" si impegna a garantire all'utente una relazione che abbia le caratteristiche di cortesia e disponibilità, che sia personalizzata e orientata al contesto. Il Centro di Riabilitazione garantisce, inoltre, riservatezza della malattia, rispetto della privacy e della dignità umana.

Requisiti di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti	Risposte positive	70% di risposte positive
Esistenza di una procedura per la gestione dei reclami	Presenza /Assenza	Presente

2. PROGRAMMI

Nei prossimi mesi, il Centro di Riabilitazione si impegna a migliorare le condizioni di informazione, orientamento ed accoglienza grazie a:

- aggiornamento e ampliamento dei contenuti del sito internet www.centrovita.it
- predisposizione di una "Guida per il Paziente ricoverato", un opuscolo con informazioni preventive sul ricovero, sulla organizzazione alberghiera e sulla logistica.
- redazione di "Schede per il Paziente" differenziate per patologia contenenti informazioni sui trattamenti riabilitativi.
- redazione di "Schede per il Paziente" differenziate per esame diagnostico contenenti informazioni sulla preparazione all'esame, sugli accertamenti propedeutici, ecc.

TELEMEDICINA

Il Centro Medico di Riabilitazione "Vita" sta attivando un sistema di telemedicina per offrire ai Pazienti un servizio di qualità superiore. La

telemedicina consiste nella trasmissione telematica di informazioni scientifiche tra Medico e Cittadino, o tra addetti ai lavori, che permette la cura di un Paziente a distanza o più in generale di fornire servizi sanitari a distanza. Questo sistema, permetterà alla struttura di rispondere con tempestività alle esigenze diagnostiche, di fornire una risposta valida ai malati cronici, di favorire l'aggiornamento scientifico e di incrementare la collaborazione tra diverse strutture sanitarie. Sarà anche possibile per un Medico effettuare la diagnosi su un Paziente che non è fisicamente nello stesso posto del Medico, attraverso la trasmissione a distanza di dati prodotti da strumenti diagnostici. Nel caso di patologie rare sarà anche possibile usufruire di consulti specialistici a distanza riducendo al minimo i disagi del viaggio ed i relativi costi.

3. STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Per verificare il rispetto o meno degli impegni assunti, il Centro di Riabilitazione "Vita" utilizza i seguenti strumenti di verifica:

INDAGINI DI SODDISFAZIONE

Questionari autocompilati per la rilevazione campionaria della percezione dell'utente.

RISCONTRI E VERIFICHE DELLE AZIONI PREVISTE

- Rilevazione sistematica dei tempi di attesa
- Indagini retrospettive e prospettiche

SEZIONE QUARTA - MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

1. RECLAMI

Se il Paziente incontra disservizi, atti o comportamenti che gli impediscono di ricevere le dovute prestazioni di assistenza sanitaria, può rivolgersi all'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.) per presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami, ed anche suggerimenti. L' U.R.P. provvede a dare immediata risposta all'utente per le segnalazioni e reclami che si presentano di veloce soluzione; in caso contrario comunica gli opportuni adempimenti per ovviare agli inconvenienti riscontrati; nella seconda ipotesi predispone la lettera di risposta all'utente.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P)

L'U.R.P. si trova al piano terra del Centro di Riabilitazione, in Via Aldo Moro, 86. Il Responsabile dell'U.R.P. è il Dott. Angelo Troiano. Oltre a ricevere e rispondere ai reclami, l'U.R.P. è disponibile a fornire ulteriori informazioni di dettaglio sulle strutture, sulle prestazioni e sulle modalità di accesso e fruizione.

Orari di apertura

L'U.R.P. è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 19.00

Contatti

0885.421950

info@centrovita.it

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

- Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata al Centro di Riabilitazione o consegnata direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)
- Compilazione di apposito modello sottoscritto dall'utente, distribuito presso l'U.R.P.
- Segnalazione telefonica, fax o e-mail all'URP (info@centrovita.it)

- Colloquio diretto o telefonico con il personale addetto all'URP e successiva sottoscrizione

Le segnalazioni, osservazioni, opposizioni, denunce e reclami, possono essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti⁴. Sono presi in esame anche gli esposti presentati oltre tale termine, ma comunque entro e non oltre 60 giorni, se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto alla tutela.

Il Centro di Riabilitazione può comunque valutare anche reclami presentati oltre tale termine, sempre che sia possibile procedere all'accertamento dei fatti.

2. VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

RELAZIONE SULLO STATO DEGLI STANDARD

Il Centro di Riabilitazione garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti e dà ad essa adeguata pubblicità.

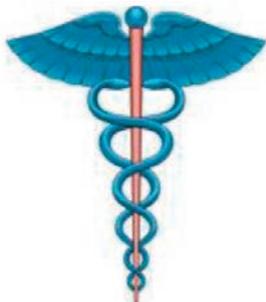
INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Il Centro di Riabilitazione garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la somministrazione di questionari, indagini campionarie e l'osservazione diretta tramite gruppi di monitoraggio misti. I risultati di tali indagini formeranno oggetto di rapporti resi pubblici.

⁴ Come disposto dall'art. 14, comma 5, del D.Lgs. 502/92, modificato dal D.Lgs. 517/93.

3. CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEL PAZIENTE

I DIRITTI



Articolo 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.

Articolo 2

In particolare, durante la degenza ospedaliera ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché col nome della propria malattia. Ha, altresì, diritto di essere interpellato con la particella pronominale "Lei".

Articolo 3

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

Articolo 4

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

Articolo 5

In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il Paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

Ove il Sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del Paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

Articolo 6

Il Paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il Paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

Articolo 7

Il Paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia, ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

Articolo 8

Il Paziente ha diritto di proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati, ed ha diritto ad essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

I DOVERI

Articolo 1

Il Cittadino malato quando accede nella struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione della sede sanitaria in cui si trova.

Articolo 2

L'accesso in una struttura sanitaria esprime da parte del Cittadino-Paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

Articolo 3

E' un dovere di ogni Paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.

Articolo 4

Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

Articolo 5

Chiunque si trovi nella struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri Pazienti. Si ricorda inoltre che per motivi igienico sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.

Articolo 6

Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in ospedale dei minori di anni dodici. Situazioni eccezionali di particolare contenuto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto.

Articolo 7

In situazione di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito, dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dalla Direzione Sanitaria o da persona da lui delegata.

In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un rispetto consono all'ambiente, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.

Articolo 8

Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).

Articolo 9

E' dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti. Per coloro che desiderino svolgere eventuali attività ricreative sono disponibili le sale soggiorno.

Articolo 10

Nel Centro di Riabilitazione è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere.

Articolo 11

L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede devono essere rispettati in ogni circostanza. Prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un disservizio per tutta l'utenza.

Articolo 12

E' opportuno che i Pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura utilizzando i percorsi ad essi riservati, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.

Articolo 13

Il Personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del Cittadino malato.

Articolo 14

Il Cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale all'osservanza delle regole è segno di rispetto verso la comunità sociale e i servizi sanitari usufruiti da tutti i Cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate.

A-MQ05

*"In genere, i nove decimi della nostra felicità
si basano esclusivamente sulla salute.
Con questa ogni cosa diventa fonte di godimento."*

Arthur Schopenhauer

Carta dei Servizi
III edizione - Novembre 2013

Via Aldo Moro, 86 - 71042 Cerignola
Tel. 0885.421950 - 0885.412730
Fax 0885.411047 - 0885.443669
www.centrovita.it
info@centrovita.it

SOMMARIO

Lettera di benvenuto del Presidente	4
SEZIONE PRIMA - PRESENTAZIONE DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI	5
1. Presentazione del Centro di Riabilitazione	5
Chi siamo	5
Garanzie di qualità	5
2. Principi guida	6
SEZIONE SECONDA – INFORMAZIONI SU SERVIZI E STRUTTURE	8
1. Tipologia delle prestazioni fornite	8
Ricovero ordinario	8
Ricovero prioritario	12
Assistenza domiciliare	12
Assistenza specialistica ambulatoriale a pagamento	14
2. Palestre	18
3. Servizio di assistenza sociale	18
4. Servizio di assistenza religiosa	19
5. Informazioni generali	19
Come raggiungere Il Centro di Riabilitazione	19
Punto informativo	20
Sportelli bancari/Bancomat	21
Punti di ristoro	21
Giornali e riviste	21
6. Comfort	22
Tipo di stanze e servizi igienici	22
Come riconoscere il personale	22
Segnaletica	23
Telefonare	23
Orari di visita	23
Pasti	24
Parrucchiere	24
Permessi terapeutici	24
7. Informazione sanitaria al paziente	25
Visita medica	25
Materiale informativo	26

Consenso informato	26
Riservatezza e privacy	27
Cartella clinica	28
Certificato di ricovero	28
Dimissioni	28
SEZIONE TERZA - STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI	29
1. Standard di qualità e impegni	29
Tempi di attesa	29
Comprensibilità e completezza delle informazioni	31
Semplicità delle procedure	31
Orientamento e accoglienza	31
Comfort e pulizia	32
Personalizzazione e umanizzazione	33
2. Programmi	33
Telemedicina	33
3. Strumenti di verifica per il rispetto di standard di qualità, impegni e programmi	34
SEZIONE QUARTA - MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA ...	35
1. Reclami	35
Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P)	35
Modalità di presentazione del reclamo	35
2. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo	36
Relazione sullo stato degli standard	36
Indagini sulla soddisfazione dei Pazienti	36
3. Carta dei diritti e dei doveri del paziente	37
I Diritti	37
I Doveri	38

LETTERA DI BENVENUTO DEL PRESIDENTE

Caro Signore, Gentile Signora,

Le auguro prima di tutto di risolvere presto e nel migliore dei modi i problemi che hanno determinato il Suo ricovero.

Il libretto che ha fra le mani, evidenzia gli impegni assunti dal Centro di Riabilitazione e La informa sui servizi offerti. Mi auguro che possa aiutarLa a rendere più semplice la sua permanenza.

Le chiedo, inoltre, di aiutarci a capire in quale misura questa Carta risponde alle Sue necessità di chiarezza e trasparenza e di fornirci suggerimenti che possano essere utilizzati per il miglioramento dei servizi offerti. Le assicuro fin d'ora che saranno tenuti nella massima considerazione.

Dott. **Potito Salatto**
Presidente Centro di Riabilitazione "Vita"

SEZIONE PRIMA - PRESENTAZIONE DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE

CHI SIAMO

Il Centro Medico di Riabilitazione "Vita" inizia la sua attività nel 1989 con l'intento di offrire un supporto assistenziale ed un impegno civile alle popolazioni dell'intero circondario, contribuendo a ridurre il fenomeno della migrazione sanitaria passiva ed aumentando il tasso di occupazione diretta.

La famiglia Salatto, da sempre proprietaria della struttura, ne ha rinnovato gli ambienti, le apparecchiature e l'organizzazione per garantire al Paziente le migliori cure possibili, l'utilizzo delle più avanzate tecnologie e strumenti diagnostici e terapeutici d'avanguardia.

Il Centro di Riabilitazione "Vita" ha come missione la salvaguardia della salute, bene fondamentale della persona. Si è scelto, infatti, di rispondere ai bisogni sanitari dei nostri Pazienti in un ambiente a misura d'uomo, in cui la persona sia al centro di ogni attività.

Direttore Sanitario: Dott.ssa Carla Pavoni

GARANZIE DI QUALITÀ

Il Centro Medico di Riabilitazione "Vita" è autorizzato all'esercizio ed accreditato dalla Regione Puglia, per n. 88 posti letto e n. 120 prestazioni domiciliari giornaliere, giusta Determina Dirigenziale n. 85 del 05.04.2011. Pertanto:

- IL PAZIENTE NON DEVE PAGARE NULLA per il ricovero.
- il Centro di Riabilitazione può erogare prestazioni per conto del Servizio Sanitario Nazionale perché rispetta i criteri previsti da leggi e regolamenti COME UNA STRUTTURA PUBBLICA.

Il Centro, inoltre, è in possesso di un Certificato di Qualità aziendale¹. Ciò significa che la qualità, la competenza e l'organizzazione del Centro Medico "Vita" sono garantite anche da un Organismo di Certificazione indipendente.

Il rispetto della normativa per l'eliminazione delle barriere architettoniche, la prevenzione dei rischi ambientali, il controllo igienico degli alimenti e la particolare cura del rapporto umano nei riguardi degli ospiti e dei loro familiari hanno permesso di raggiungere elevati standard di qualità in tutte le attività del Centro.

2. PRINCIPI GUIDA

Questi principi rappresentano una guida per le scelte strategiche ed operative, le attività degli operatori e le relazioni con i Cittadini.

Eguaglianza

I Cittadini utenti hanno diritto allo stesso trattamento, senza alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Ci impegniamo ad adottare le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze dei Pazienti portatori di handicap.

Imparzialità

I nostri comportamenti nei confronti dei Pazienti si ispirano a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità a prescindere da qualsiasi motivazione personale che possa interferire con il trattamento dei Pazienti.

Continuità

Le prestazioni sanitarie devono essere fornite in maniera continua, regolare e senza interruzioni. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio ci impegniamo ad adottare misure volte ad arrecare ai Pazienti il minor disagio possibile.

¹ In conformità con le norme UNI EN ISO 9001:2000, rilasciato dall'Ente di certificazione CSQ-IMQ (accreditato SINCERT) in data 21.12.2010, n° 9122.FNSR

Diritto di scelta

Il Cittadino ha diritto di scegliere la struttura in cui desidera essere curato. Questa Carta dei Servizi ha proprio l'obiettivo di rendere questa scelta il più possibile consapevole.

Partecipazione

La partecipazione del Cittadino è sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei nostri confronti. L'utente può produrre memorie e documenti; prospettare osservazioni; formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio

Efficienza ed efficacia

Adottiamo ogni misura utile per incrementare l'efficienza e l'efficacia dell'erogazione del servizio, perseguendo il costante miglioramento della qualità e dell'economicità delle prestazioni.



SEZIONE SECONDA – INFORMAZIONI SU SERVIZI E STRUTTURE

1. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

RICOVERO ORDINARIO

Il ricovero presso il Centro Medico “Vita” è indicato per le seguenti terapie:

RIABILITAZIONE NEUROLOGICA per patologie del sistema nervoso periferico (es. polineuropatia) e centrale, su base vasculopatica (es. ictus ischemico o emorragico), degenerativa (es. morbo di Parkinson), infiammatoria (es. encefaliti), auto-immunitaria (es. sclerosi multipla) e neoplastica (es. meningiomi).

RIABILITAZIONE ORTOPEDICA per patologie dell’apparato locomotore infiammatorie (es. artriti), degenerative (es. artrosi), traumatiche (es. fratture) e dopo interventi di applicazione di protesi articolare (es. protesi d’anca o di ginocchio).

RIABILITAZIONE RESPIRATORIA per patologie croniche dell’apparato respiratorio (es. bronchite cronica, broncopneumopatia cronica ostruttiva)

RIABILITAZIONE CARDIOVASCOLARE a seguito di interventi chirurgici per patologie dell’apparato cardio-vascolare (es. interventi di rivascolarizzazione miocardica, valvuloprotesi) e per malattie delle arterie degli arti inferiori (es. arteriopatia obliterante cronica periferica)

LOGOPEDIA per Pazienti affetti da disturbi della memoria, dell’attenzione o del linguaggio.

COME PRENOTARE

Per ricoverarsi bisogna prenotare. La prenotazione può avvenire:

- telefonicamente, ai numeri 0885.421950 e 0885.412730
- via e-mail, all’indirizzo info@centrovita.it
- personalmente presso l’ufficio “Accettazione Ricoveri” collocato al piano terra del Centro di Riabilitazione.

Per prenotare il ricovero
0885. 421950
0885.412730

Dopo la richiesta di ricovero, il personale del Centro comunica all'interessato la data della visita specialistica gratuita (visita di accettazione) a cui sottoporsi prima del ricovero.

DOCUMENTI NECESSARI PER LA VISITA DI ACCETTAZIONE

Al momento della visita è necessaria tutta la documentazione sanitaria precedente.

LA VISITA DI ACCETTAZIONE E IL PIANO TERAPEUTICO

Il giorno programmato per la visita, il Paziente è visitato da uno Specialista fisiatra e/o neurologo che valuta le esigenze riabilitative in base alle quali concorda la data dell'eventuale ricovero.

Il Centro di Riabilitazione provvede all'inserimento del nome del Paziente in un apposito registro delle prenotazioni. Il ricovero può avvenire, ove possibile, anche nello stesso giorno della prenotazione. Per ogni Paziente, lo Specialista fisiatra definisce un Piano Terapeutico (Progetto Riabilitativo Individuale) in cui sono individuati gli obiettivi della riabilitazione, il programma delle terapie e la durata dei trattamenti. Questo Piano viene poi aggiornato periodicamente tenendo conto delle necessità del Paziente individuate, nel corso dei trattamenti, dall'équipe multidisciplinare del Centro.

L'équipe multidisciplinare è costituita da un gruppo di professionisti specializzati in diversi settori che lavorano insieme per il benessere del Paziente. Essa è composta da Medici, Fisioterapisti, Psicologa, Educatrice Sanitaria, Logopedisti, Terapisti occupazionali, Assistente Sociale, Personale Infermieristico e Socio-

Il fisiatra è un medico specialista delle malattie che possono colpire la funzionalità dei vari apparati dell'organismo, soprattutto quello locomotore (ossa e muscoli).

Sanitario. Ognuno per la propria competenza e specificità gestisce sotto diversi aspetti il rapporto con il Paziente. Frutto del lavoro in équipe è l'elaborazione di un progetto di vita globale che riguarda la persona nella sua interezza. Una copia di questo Piano è consegnata all'A.S.L. per controlli di competenza.

DOCUMENTI NECESSARI PER IL RICOVERO

Al momento del ricovero sono necessari:

- documento di riconoscimento in corso di validità
- tessera sanitaria
- richiesta redatta dal Medico di medicina generale sul ricettario regionale (ricetta medica)
- eventuale documentazione sanitaria precedente

COSA PORTARE

Consigliamo di portare poche cose: una vestaglia, biancheria personale, pigiama o camicia da notte, pantofole, asciugamani, il necessario per l'igiene personale, un accappatoio, 2 tute e un paio di scarpe da ginnastica. E' meglio non portare con sé oggetti preziosi o eccessive somme di denaro.

ACCOGLIENZA

L'assegnazione del posto letto è stabilita dal personale sanitario, in base alle esigenze organizzative interne e delle condizioni di salute del Paziente. Al momento del ricovero è necessario fornire i numeri di telefono di una o più persone di fiducia cui far riferimento per eventuali comunicazioni.

ATTIVITÀ TERAPEUTICHE

Le attività iniziano subito dopo la prima colazione (8,00) e si protraggono fino alle ore 12,30 per riprendere dopo il riposo pomeridiano. I Pazienti trasportabili vengono accompagnati dal personale nei locali di trattamento e nelle palestre, mentre i Pazienti costretti a letto ricevono i trattamenti nelle proprie stanze.



PERMESSO DI INGRESSO E PERMANENZA AL LETTO DEL PAZIENTE AL DI FUORI DELL'ORARIO DI VISITA

L'ingresso e/o la permanenza di familiari o altre persone per servizio di sostegno (compagnia, conforto psicologico), negli orari notturni e comunque al di fuori dell'orario di visita, devono essere autorizzati dalla Direzione Sanitaria.

RICOVERO PRIORITARIO

Il ricovero prioritario è riservato ai Pazienti provenienti da un reparto ospedaliero, in base alla richiesta formulata dai sanitari del reparto di provenienza. I Pazienti trasferiti direttamente da reparti ospedalieri **hanno precedenza per il ricovero e non necessitano della visita di accettazione.**

ASSISTENZA DOMICILIARE

Il Centro Medico "Vita" può fornire anche trattamenti riabilitativi a casa del Paziente. IL PAZIENTE NON DEVE PAGARE NULLA per questi trattamenti perché il Centro è accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale.

Questo tipo di assistenza si propone di accompagnare il Paziente, parzialmente o totalmente non autosufficiente, a riappropriarsi, quando possibile, delle proprie autonomie personali all'interno del luogo in cui vive, intervenendo direttamente sull'ambiente o mettendo in atto strategie adeguate per arrivare a compiere funzioni quali la cura della propria persona, gli spostamenti, il cammino, la gestione degli ambienti domestici e quando possibile l'accesso all'esterno. Possono accedere al servizio di assistenza domiciliare:

- pazienti con patologie di anca, femore e ginocchio trattati chirurgicamente;
- pazienti con esiti di ictus cerebrale e residuale emiparesi nelle fasi di immediata post acuzie e nei casi con gravi esiti invalidanti;
- pazienti affetti da gravi patologie di apparato e politraumatizzati;
- pazienti affetti da malattie degenerative progressive del sistema nervoso centrale e periferico, neuromuscolari in fase di avanzata evoluzione;
- pazienti affetti da mielolesioni e cerebro lesioni genetiche e acquisite;
- pazienti in coma vegetativo e stato di minima coscienza.

DOCUMENTI NECESSARI PER RICHIEDERE L'ASSISTENZA DOMICILIARE

- Richiesta di intervento riabilitativo redatta dal Medico di Medicina Generale (medico di famiglia) sul ricettario regionale (ricetta medica);
- Fotocopia di documenti di riconoscimento in corso di validità;
- Fotocopia tessera sanitaria;
- Istanza di assistenza domiciliare (il modulo può essere ritirato presso gli uffici del Centro Vita).

Dopo la presentazione dei suindicati documenti, il personale dell'ufficio amministrativo comunicherà all'interessato la data e l'ora in cui sarà eseguita la visita specialistica Domiciliare Gratuita da parte del Fisiatra del Centro Vita. Il Fisiatra stilerà il "Programma Riabilitativo" con gli obiettivi della riabilitazione e proporrà la durata e la frequenza del trattamento.

Una copia di tutta la documentazione verrà inviata alla Unità di Valutazione della Asl di competenza, che provvederà ad autorizzare o respingere la richiesta entro 7 giorni dalla ricezione della stessa.

VISITE DOMICILIARE DI CONTROLLO

Periodicamente il Fisiatra si recherà a casa del paziente per controllare l'andamento delle terapie. Nel caso in cui, nel corso della terapia domiciliare, emergano nuove situazioni cliniche impreviste, il fisioterapista farà richiesta di un nuova consulenza fisiiatrica di controllo.

LISTA D'ATTESA

Il Centro di Riabilitazione provvede all'inserimento del nome del Paziente in un'apposita lista d'attesa. Poiché le richieste di assistenza domiciliare sono sempre molto numerose, la lista d'attesa è di circa 20/30 giorni. Il personale del Centro comunica all'interessato il giorno e l'ora del primo trattamento.

INFORMAZIONI

Le informazioni sui trattamenti domiciliari possono essere richieste: personalmente presso gli uffici amministrativi dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,30;

telefonticamente al numero 0885-412730;

a mezzo fax al numero 0885 443669;

a mezzo e-mail: l.ladogana@centrovita.it.

ASSISTENZA SPECIALISTICA AMBULATORIALE A PAGAMENTO

Il Paziente, per talune prestazioni di visita e di diagnostica strumentale, può scegliere di affidarsi ad uno dei Medici che svolgono attività professionale all'interno del Centro "Vita".

Le visite e le prestazioni sono a pagamento. Questo significa che:

- non è necessaria la richiesta del Medico di famiglia su ricettario regionale (ricetta medica)
- il Paziente paga la prestazione secondo la tariffa che gli verrà preventivamente comunicata.

Ciò avviene perché le specialità sotto elencate, non sono ancora accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale pur essendo regolarmente autorizzate in quanto rispettano i requisiti igienicosanitari stabiliti dalla normativa vigente.

L'Assistenza Ambulatoriale a pagamento comprende le visite e le prestazioni specialistiche nei settori di:



Cardiologia

Dott.ssa Rosaria Russo
Specialista in Cardiologia

La cardiologia si occupa del funzionamento e delle malattie del cuore e della circolazione del sangue.

Visita Cardiologica
Elettrocardiogramma



Diagnostica per immagini

Dott. Massimo Di Terlizzi
Specialista in Radiologia

La diagnostica per immagini e l'insieme degli strumenti e delle tecniche che permettono di esplorare "dall'esterno" le strutture corporee attraverso la formazione di immagini.

Radiografia
Ecografia
TAC



Fisiatria:

Dott. Vito Rastelli

Specialista in Medicina Fisica e riabilitativa

La fisiatria è la branca della medicina che si occupa della gestione clinica e della valutazione delle disabilità del paziente proponendo progetti e programmi riabilitativi individuali al fine del recupero dell'autonomia nelle attività di vita quotidiana.

Visita Fisiatrica



RECUPERO E RIABILITAZIONE FUNZIONALE

Le attività di Recupero e Riabilitazione funzionale sono finalizzate a consentire il massimo recupero possibile delle funzioni lese in seguito ad eventi patogeni o lesionali, prevenendo le menomazioni secondarie. Allo scopo sono utilizzate tecniche manuali, esercizi terapeutici e terapia fisica strumentale con impiego di varie forme di energia

Correnti di Kotz

Diadinamica

Galvanica

Faradica

Interferenziale

Elettrostimolazione

Ionoforesi

Tens

Rieducazione funzionale

Rieducazione

neuromotoria

Rieducazione

respiratoria

Mobilizzazione passiva

meccanica del ginocchio

(Kinetec)

Dignosi meccanica e

trattamento delle algie

vertebrali secondo McKenzie

Infrarossi

Kinesi posturale

Laserterapia

Laserterapia ND YAG

Linfodrenaggio manuale
(DLM)

Magnetoterapia

Massoterapia distrettuale

Radarterapia

Ultravioletti

Baropodometria

Terapia occupazionale

Ultrasuoni

Ultrasuoni ad alta potenza

Fisionic Plus

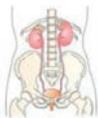
Tecar-terapia



Recupero e Riabilitazione Funzionale
Neurologia
Dott.ssa Antonella Cusanno
Specialista in Neurologia

La neurologia è la parte della medicina che studia il funzionamento e le malattie del sistema nervoso cioè del cervello, del midollo spinale e dei nervi.

Visita neurologica



Urologia
Dott. Remo di Girolamo
Specialista in Urologia

L'urologia si occupa del funzionamento e delle malattie dell'apparato urinario: reni, vie urinarie, vescica, prostata, ecc.

Visita Urologica

Il tariffario delle prestazioni, i nomi dei Medici e gli orari delle visite sono disponibili presso l'Accettazione.

COME PRENOTARE

La visita può essere prenotata:

- telefonicamente al numero 0885.421950 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00 e dalle ore 16.00 alle 19.00.
- personalmente presso l'Accettazione che si trova al piano terra del Centro di Riabilitazione, negli stessi orari.

Per prenotare una visita
0885.421950

E' possibile pagare dal lunedì al venerdì
dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 19.00

DOCUMENTI NECESSARI

Al momento della visita sono necessari:

- foglio di prenotazione
- eventuale documentazione sanitaria precedente

COME RITIRARE I RISULTATI

Il referto, cioè il risultato dell' accertamento eseguito, viene generalmente consegnato alla fine della prestazione. Nei casi in cui ciò non risulti possibile, vengono fornite al Paziente tutte le informazioni su tempi e modalità di ritiro. Il referto può essere consegnato solo all'interessato o a persona da lui delegata (dietro esibizione di delega scritta e di un documento di identità del delegante e del delegato). La consegna dei referti viene effettuata presso l'Accettazione o gli uffici amministrativi.

Per ritirare i risultati
dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00

2. PALESTRE

La riabilitazione è l'insieme delle metodiche indirizzate a ristabilire le migliori condizioni di funzionalità e di autonomia in un Paziente reso inabile da un trauma o da una malattia.

Il Centro Vita offre ai Pazienti tre ampie palestre attrezzate per lo svolgimento delle attività riabilitative ed un locale attrezzato per la terapia occupazionale.



3. SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE

L'Assistente sociale, oltre a risolvere problemi pratici o burocratici (sottoscrizioni deleghe, pratiche presso gli enti, pratiche per ottenimento ausili, ecc.) si preoccupa delle dinamiche affettive e relazionali dell'ospite. Promuove e favorisce iniziative di partecipazione attraverso varie attività come giochi di società, feste mensili e celebrazioni con la collaborazione di un gruppo di volontari; programma colloqui con i pazienti e i familiari, riconoscendo la famiglia quale risorsa primaria; si occupa della gestione del paziente extracomunitario, dei trasferimenti internazionali per il ritorno assistito nel paese di origine.

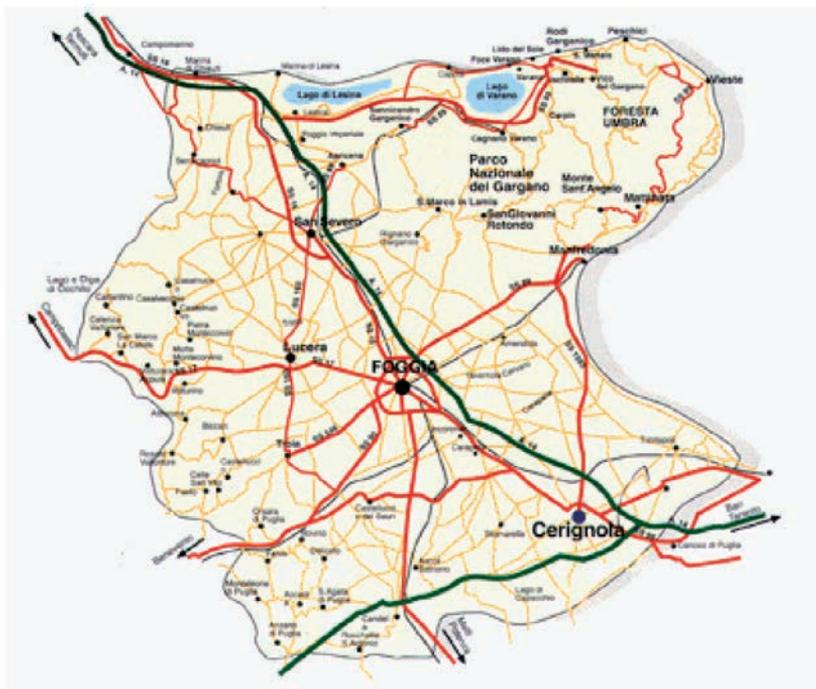
4. SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

Il servizio religioso nel Centro Medico è garantito da un Sacerdote del "Convento dei Cappuccini" di Cerignola che tutti i sabato alle ore 17,30 celebra la Santa Messa all'interno del Centro e, su richiesta, garantisce l'assistenza spirituale commisurata alle esigenze personali. Per i ricoverati di religioni diverse può essere richiesta l'assistenza religiosa, fornendo al coordinatore infermieristico le indicazioni necessarie per contattare altri ministri di culto.

5. INFORMAZIONI GENERALI

COME RAGGIUNGERE IL CENTRO DI RIABILITAZIONE

Il Centro di Riabilitazione è situato nel centro della cittadina di Cerignola (FG), in Via Aldo Moro, 86 ed è facilmente raggiungibile sia con mezzi pubblici che privati.



TRENO

Linea ferroviaria Foggia-Bari, con fermata alla stazione di Cerignola Campagna.

AUTOBUS

Autolinee Ferrovie del Gargano: collega Cerignola con Foggia e con gran parte dei comuni della Provincia.

Per conoscere fermate ed orari, telefonare ai numeri 0884.561020 e 0881.725188 dal lunedì al sabato.

AUTOMOBILE

Da Foggia: Percorrere la statale 16, l'uscita è Cerignola n. 3 (Scuola Agraria)

Da Canosa: Percorrere la statale 16, l'uscita è Cerignola n.1
Imboccare poi Viale URSS fino a raggiungere via Aldo Moro, 86.

PUNTO INFORMATIVO

Il Centro di Riabilitazione ha un punto informativo situato nell'ingresso principale, presso il quale è possibile ricevere un primo orientamento sulle degenze e sui servizi.



SPORTELLI BANCARI/BANCOMAT

Banco di Napoli

Via Gen. Carlo Alberto Dalla Chiesa, 2

tel: 0885.417454

distanza: 120 mt.

PUNTI DI RISTORO

Maxi Bar

47, Viale Russia

tel: 0885.428340

distanza: 150 mt.

Tiffany

Bar Pasticceria - Gelateria

Via Aldo Moro 165

tel.: 328 5883532

distanza: 50 metri

GIORNALI E RIVISTE

Edicola Iacobazzi

Via Aldo Moro

tel: 0885.429122

distanza: 170 mt.

6. COMFORT

TIPO DI STANZE E SERVIZI IGIENICI



Le camere sono a 3 o 2 posti letto. Tutte le stanze sono dotate di bagno privato, televisione, ed impianto di climatizzazione. Anche le sale di soggiorno-pranzo, sono dotate di televisione e sono climatizzate.

COME RICONOSCERE IL PERSONALE

All'interno della Centro di Riabilitazione diverse figure professionali si occupano della salute e del comfort dei ricoverati. Ciascun operatore è tenuto ad esporre il proprio cartellino identificativo, con nome e qualifica, per garantire la massima trasparenza. Anche la divisa può aiutare a riconoscere le diverse qualifiche professionali:

- i Medici solitamente indossano il camice o la divisa bianca;
- il Coordinatore infermieristico (Caposala) indossa la divisa bianca con profilo rosso;
- gli Infermieri indossano la divisa bianca con profilo blu;

- i Terapisti della riabilitazione (fisioterapisti) indossano la divisa interamente azzurra;
- i Tecnici di radiologia indossano la divisa interamente bianca;
- il Personale addetto alle attività di supporto e alberghiere indossa la casacca celeste.

SEGNALETICA

La segnaletica interna è semplice e comprensibile e ha l'obiettivo di guidare il suo lettore nei percorsi aiutandolo ad individuare zone, accessi e uscite. Colori diversi connotano i diversi piani facilitando il riconoscimento dei luoghi, stimolando la memoria e umanizzando gli ambienti.

TELEFONARE

I telefoni cellulari nel Centro di Riabilitazione possono creare interferenze alle apparecchiature biomediche, pertanto il loro uso è consentito esclusivamente nelle aree di attesa, atri e corridoi od in spazi analoghi. In alternativa, i Pazienti possono richiedere un telefono in camera.

ORARI DI VISITA

Ogni Paziente può ricevere visite di parenti ed amici negli orari seguenti:

dalle 12.30 alle 14.30

dalle 18.30 alle 20.30

Per rispetto nei confronti degli altri degenti vanno evitate visite di gruppo. Le visite al di fuori dell'orario prestabilito sono consentite esclusivamente in situazioni di particolare necessità e autorizzate dal

Direttore Sanitario o da una persona da lui delegata. E' vietato l'accesso nei reparti ai minori di dodici anni.

PASTI

I pasti sono preparati nella cucina del Centro e, per favorire la vita di relazione, sono serviti con vassoio termico nella sala da pranzo del piano in cui si alloggia. Ai Pazienti impossibilitati a camminare vengono invece serviti in camera. Il menù offre ogni giorno piatti diversi; ovviamente se qualche pietanza non risulta gradita, se ne può richiedere la sostituzione.

Dietro prescrizione medica sono garantiti particolari regimi dietetici.

Colazione: ore 8.00

Pranzo: ore 12.30

Cena: ore 18.30



Gli orari del pranzo e della cena, nel periodo estivo, sono posticipati di mezz'ora.

Nei giorni festivi i visitatori possono trattenersi gratuitamente a pranzo con i familiari ricoverati. L'Assistente Sociale raccoglierà le prenotazioni con qualche giorno di anticipo.

PARRUCCHIERE

È disponibile il servizio parrucchiere per uomo e per donna due giorni la settimana.

PERMESSI TERAPEUTICI

Nel corso di ricoveri particolarmente lunghi o in coincidenza con festività o ancora per esigenze personali del Paziente, il Direttore Sanitario può autorizzare brevi rientri a casa, utili anche ai fini del recupero psicologico dell'ospite. Ciò può avvenire sempre che lo stato di salute del Paziente lo consenta e comunque per un periodo

massimo di due giorni e mezzo per mese di degenza. Chi intende usufruirne deve farne richiesta all'assistente sociale con due giorni di anticipo sulla data di utilizzo.

7. INFORMAZIONE SANITARIA AL PAZIENTE

Il Personale sanitario è tenuto a fornire al Paziente informazioni sulla natura della sua malattia (diagnosi), sulle prospettive terapeutiche, sui tempi e modi di guarigione o di evoluzione della stessa, sui benefici attesi e sull'eventuale rischio legato al trattamento proposto o alla sua mancata accettazione. L'informazione ai congiunti è ammessa solo se l'interessato lo consente; in tali casi è opportuno che le informazioni sulla salute del ricoverato vengano raccolte da un solo parente o dalla persona designata. Il Direttore Sanitario riceve i familiari previo accordo con la Segreteria.

VISITA MEDICA

Le visite mediche hanno generalmente cadenza quotidiana. L'assistenza medica ed infermieristica è continua per l'arco delle 24 ore. In ogni momento del giorno e della notte il personale medico, infermieristico ed ausiliario è disponibile per assicurare tutta l'assistenza e le cure necessarie.



MATERIALE INFORMATIVO

Il "Centro di Riabilitazione" provvede alla realizzazione di opuscoli e locandine al fine di informare i Pazienti sull'erogazione di nuovi servizi e su come accedere a quelli esistenti.

CONSENSO INFORMATO



CHE COS'È

Prima di ogni trattamento sanitario (un esame diagnostico, una terapia, una trasfusione, un'operazione chirurgica) il Paziente deve dare il proprio consenso:

deve dire se accetta di eseguire la prestazione proposta. Per poter decidere in modo consapevole, il Medico deve dare al Paziente tutte le informazioni utili a comprenderne procedure, rischi

e conseguenze, ad esempio:

- Quanto è grave la mia malattia?
- Cosa devo fare per curarmi?
- Che possibilità di guarigione ho?
- Che rischi corro?
- Ho alternative alla cura che mi proponete?
- Cosa può succedere se rifiuto la cura, l'accertamento o l'operazione?

A COSA SERVE

Il consenso informato è il momento più importante in cui il Paziente, precedentemente e accuratamente informato, partecipa alle decisioni sulla propria salute. È quindi espressione dell'autonomia della persona e della libertà individuale.

QUANDO DEVE ESSERE IN FORMA SCRITTA

Il consenso è generalmente espresso in forma scritta ed è sempre obbligatorio nei casi previsti dalla legge (trasfusioni del sangue, sperimentazioni cliniche, esami per la diagnosi dell'Aids, impiego di radiazioni ionizzanti, trapianto di organi o tessuti) e quando l'esame clinico o la terapia medica possono comportare rischi per la salute della persona (anestesia, interventi chirurgici, indagini endoscopiche, ecc.)

I NOSTRI PROFESSIONISTI AL TUO SERVIZIO

Tutti i Medici e gli Infermieri del Centro "Vita" sono a disposizione del Paziente per rispondere a tutte le domande, i dubbi e le richieste prima di ogni trattamento sanitario.

RISERVATEZZA E PRIVACY

I dati, personali e sensibili, raccolti in occasione dell'accesso alla struttura ospedaliera, sono trattati, cioè utilizzati, nel rispetto della normativa in materia di privacy, del segreto professionale e d'ufficio. Il trattamento dei dati è indispensabile alla gestione del ricovero nelle sue diverse tipologie ed all'erogazione delle prestazioni sanitarie. Al momento del ricovero vengono consegnati ad ogni Paziente i moduli con l'informativa ed il consenso al trattamento dei dati personali. Nell'informativa sono chiaramente indicate le finalità per le quali i dati sono trattati (tutela della salute, attività amministrative legate all'episodio di cura, attività epidemiologica e statistica, adempimenti previsti da norme di legge e regolamento ecc.), i soggetti ai quali i dati possono essere comunicati, il tempo di conservazione, le modalità del loro utilizzo e i diritti dell'interessato previsti dal codice privacy. Il modulo di consenso viene sottoscritto dal Paziente al fine di:

- autorizzare il trattamento dei propri dati;
- autorizzare la comunicazione a terzi (es. familiari, Medico di fiducia) delle notizie inerenti al proprio stato di salute;
- manifestare l'eventuale volontà di non fornire informazioni sulla propria presenza nel Centro in occasione del ricovero.

CARTELLA CLINICA

La cartella clinica contiene tutte le informazioni sanitarie relative ad un ricovero (motivi del ricovero, esami clinici effettuati e risultati degli stessi, diagnosi e prestazioni sanitarie rese all'assistito). L'interessato, presentandosi con un documento di riconoscimento valido, può richiedere copia della cartella clinica, pagando la relativa tariffa, all'Ufficio Accettazione Ricoveri. Poiché il tempo medio di degenza è di circa 60 giorni, le cartelle cliniche sono di solito abbastanza voluminose e corredate di diversi referti. Di conseguenza il tempo medio di attesa per la consegna è di circa 10 giorni.

La richiesta può essere inoltrata anche via fax o per lettera, allegando copia di un documento di riconoscimento ed indicando data di ricovero e data di nascita. Per consegnare la copia della cartella clinica a persona diversa dall'interessato occorre una delega firmata dal titolare della cartella e fotocopia di un documento d'identità del delegante e del delegato. La richiesta può essere presentata anche da un erede o da un legale rappresentante. La cartella può anche essere inviata al domicilio del richiedente.

CERTIFICATO DI RICOVERO

Il certificato di ricovero è rilasciato dall' Ufficio Accettazione, all'interessato o ad un suo delegato.

DIMISSIONI

Trascorso il periodo previsto dal piano terapeutico, il Paziente viene informato dal Medico di riferimento circa i risultati ottenuti con le cure e circa i comportamenti da tenere in seguito per mantenere lo stato di salute raggiunto.

Al momento della dimissione viene consegnata al Paziente una lettera, diretta al Medico di famiglia, contenente la diagnosi ed i risultati degli esami più significativi, la terapia e le eventuali regole dietetiche da osservare. Viene anche indicata la data stabilita per la visita di controllo gratuita. I Medici del Centro di Riabilitazione che hanno seguito il Paziente durante la degenza rimangono a disposizione del Medico di famiglia per tutte le informazioni necessarie.

SEZIONE TERZA - STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard della Carta dei servizi rappresentano la direzione, la "rotta" del miglioramento su cui tutto il Centro di Riabilitazione è impegnato.

Essi sono un punto di riferimento per i Cittadini nella scelta della struttura sanitaria a cui si rivolgono.

Gli impegni rappresentano le azioni, i processi e i comportamenti che il Centro di Riabilitazione ha intenzione di adottare nel breve periodo al fine di garantire alcuni fattori di qualità del servizio o il loro miglioramento.

I programmi si riferiscono a cambiamenti sul versante strutturale o organizzativo che non è possibile assicurare fin da subito; i programmi informano i Cittadini sulle iniziative in corso ma non assumono la valenza di una garanzia del servizio reso.

1. STANDARD DI QUALITÀ E IMPEGNI

TEMPI DI ATTESA

Il Centro di Riabilitazione garantisce accessibilità ai servizi e alle prestazioni in tempi e modalità che rispettano i bisogni e le condizioni dei Cittadini.

Requisiti di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Tempo di attesa per la visita di accettazione	Tempo fra la richiesta di ricovero e visita di accettazione	Tempo medio: 2 giorni
Tempo di attesa per il ricovero programmato	Tempo fra la visita di accettazione e il ricovero	Tempo medio: 10 giorni
Tempo di attesa per il ricovero prioritario	Tempo fra la richiesta del Reparto	Tempo medio: 2 giorni

Tempo di attesa per prestazioni specialistiche a pagamento	Ospedaliero e il ricovero Tempo fra la prenotazione e la visita	Tempo medio: 2 giorni
Tempo di attesa per prestazioni diagnostiche a pagamento	Tempo fra la prenotazione e l'esame	Tempo medio: 2 giorni
Tempo di attesa per la visita di accettazione a domicilio	Tempo fra la richiesta di ricovero e visita di accettazione a domicilio	Tempo medio: 10 giorni
Tempo di attesa per trattamenti domiciliari	Tempo fra la visita di accettazione e il primo intervento domiciliare	Tempo medio: 30 giorni
Tempo di attesa per rilascio referti	Tempo fra l'esame e la consegna del referto	Tempo medio: 2 giorni
Tempo di attesa rilascio cartelle cliniche	Tempo fra la richiesta e la consegna della cartella	Tempo medio: 10 giorni
Tempo di attesa per risposta a reclamo	Tempo fra la raccolta e la risposta al reclamo	Tempo massimo ³ : 7 giorni

³ Max 15 gg, ex Dlgs. 502/92, art. 14

COMPRESIBILITÀ E COMPLETEZZA DELLE INFORMAZIONI

Il Centro di Riabilitazione si impegna ad offrire informazione scritta e verbale all'utente sul funzionamento della struttura e sui percorsi per accedere alle prestazioni, grazie a:

- presenza dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- segnaletica evidente e comprensibile
- linee telefoniche dedicate
- esistenza di procedure e modulistica per i reclami
- esistenza di moduli per il consenso informato e il trattamento dei dati

SEMPLICITÀ DELLE PROCEDURE

Il Centro di Riabilitazione si impegna ad offrire procedure semplificate mediante la riduzione del numero di passaggi (accessi) che un utente deve affrontare prima di ottenere il servizio richiesto. Ciò è possibile grazie a :

- possibilità di prenotare per telefono o per e-mail
- possibilità di chiedere informazioni per telefono (U.R.P.)
- possibilità di presentare il reclamo per telefono o per e-mail

ORIENTAMENTO E ACCOGLIENZA

L' accoglienza è un momento fondamentale dell'esperienza dell'utente.

Il Centro di Riabilitazione si impegna a fornire informazioni non solo sul servizio, ma anche sull'organizzazione alberghiera e sulla logistica.

Requisiti di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Gentilezza e accuratezza del personale	Verifica della soddisfazione dell'utente attraverso questionari sulla qualità percepita	Almeno 1 monitoraggio ogni 12 mesi

COMFORT E PULIZIA

Il Centro di Riabilitazione si impegna a mettere a disposizione dell'utente ambienti confortevoli, puliti, riscaldati, con possibilità di spazi di soggiorno e di attesa. Si impegna, inoltre, a ripristinare tempestivamente in caso di disservizio le strutture o le attrezzature da cui dipende il comfort della degenza (servizi igienici, tv, letti, ecc.)

Requisiti di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Pulizia ambienti (stanze, bagni e luoghi comuni)	Numero interventi giornalieri	Almeno 2 volte al giorno salvo ulteriori necessità
Regolarità dei cambi della biancheria	Frequenza del cambio della biancheria	Almeno 1 volta al giorno salvo ulteriori necessità
Segnaletica e piani per garantire la sicurezza	Predisposizione di segnaletica su zone preposte	100%
Possibilità di comunicare con l'esterno del Centro di Riabilitazione	Numero di piani in cui è possibile ricevere telefonate in caso di immobilità al letto /Numero di piani	100%
Possibilità di scelta di menù per degenti non soggetti a dieta	Numero di menù fra i quali è possibile scegliere	2 menù
Qualità del cibo	Percentuale di gradimento espressa mediante i questionari.	100%
Accessibilità ai familiari e orari delle visite	Tempo minimo di visita al giorno	Almeno 4 ore al giorno di cui 2 all'ora di pranzo e 2 all'ora di cena

PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE

Il Centro "Vita" si impegna a garantire all'utente una relazione che abbia le caratteristiche di cortesia e disponibilità, che sia personalizzata e orientata al contesto. Il Centro di Riabilitazione garantisce, inoltre, riservatezza della malattia, rispetto della privacy e della dignità umana.

Requisiti di qualità	Indicatori di qualità	Standard
Rilevazioni sulla soddisfazione degli utenti	Risposte positive	70% di risposte positive
Esistenza di una procedura per la gestione dei reclami	Presenza /Assenza	Presente

2. PROGRAMMI

Nei prossimi mesi, il Centro di Riabilitazione si impegna a migliorare le condizioni di informazione, orientamento ed accoglienza grazie a:

- aggiornamento e ampliamento dei contenuti del sito internet www.centrovita.it
- predisposizione di una "Guida per il Paziente ricoverato", un opuscolo con informazioni preventive sul ricovero, sulla organizzazione alberghiera e sulla logistica.
- redazione di "Schede per il Paziente" differenziate per patologia contenenti informazioni sui trattamenti riabilitativi.
- redazione di "Schede per il Paziente" differenziate per esame diagnostico contenenti informazioni sulla preparazione all'esame, sugli accertamenti propedeutici, ecc.

TELEMEDICINA

Il Centro Medico di Riabilitazione "Vita" sta attivando un sistema di telemedicina per offrire ai Pazienti un servizio di qualità superiore. La

telemedicina consiste nella trasmissione telematica di informazioni scientifiche tra Medico e Cittadino, o tra addetti ai lavori, che permette la cura di un Paziente a distanza o più in generale di fornire servizi sanitari a distanza. Questo sistema, permetterà alla struttura di rispondere con tempestività alle esigenze diagnostiche, di fornire una risposta valida ai malati cronici, di favorire l'aggiornamento scientifico e di incrementare la collaborazione tra diverse strutture sanitarie. Sarà anche possibile per un Medico effettuare la diagnosi su un Paziente che non è fisicamente nello stesso posto del Medico, attraverso la trasmissione a distanza di dati prodotti da strumenti diagnostici. Nel caso di patologie rare sarà anche possibile usufruire di consulti specialistici a distanza riducendo al minimo i disagi del viaggio ed i relativi costi.

3. STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Per verificare il rispetto o meno degli impegni assunti, il Centro di Riabilitazione "Vita" utilizza i seguenti strumenti di verifica:

INDAGINI DI SODDISFAZIONE

Questionari autocompilati per la rilevazione campionaria della percezione dell'utente.

RISCONTRI E VERIFICHE DELLE AZIONI PREVISTE

- Rilevazione sistematica dei tempi di attesa
- Indagini retrospettive e prospettiche

SEZIONE QUARTA - MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

1. RECLAMI

Se il Paziente incontra disservizi, atti o comportamenti che gli impediscono di ricevere le dovute prestazioni di assistenza sanitaria, può rivolgersi all'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P.) per presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami, ed anche suggerimenti. L' U.R.P. provvede a dare immediata risposta all'utente per le segnalazioni e reclami che si presentano di veloce soluzione; in caso contrario comunica gli opportuni adempimenti per ovviare agli inconvenienti riscontrati; nella seconda ipotesi predispone la lettera di risposta all'utente.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (U.R.P)

L'U.R.P. si trova al piano terra del Centro di Riabilitazione, in Via Aldo Moro, 86. Il Responsabile dell'U.R.P. è il Dott. Angelo Troiano. Oltre a ricevere e rispondere ai reclami, l'U.R.P. è disponibile a fornire ulteriori informazioni di dettaglio sulle strutture, sulle prestazioni e sulle modalità di accesso e fruizione.

Orari di apertura

L'U.R.P. è aperto al pubblico dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 13.00 e dalle 16.00 alle 19.00

Contatti

0885.421950

info@centrovita.it

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DEL RECLAMO

- Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata al Centro di Riabilitazione o consegnata direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)
- Compilazione di apposito modello sottoscritto dall'utente, distribuito presso l'U.R.P.
- Segnalazione telefonica, fax o e-mail all'URP (info@centrovita.it)

- Colloquio diretto o telefonico con il personale addetto all'URP e successiva sottoscrizione

Le segnalazioni, osservazioni, opposizioni, denunce e reclami, possono essere presentati, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti⁴. Sono presi in esame anche gli esposti presentati oltre tale termine, ma comunque entro e non oltre 60 giorni, se il ritardo è giustificato dalle condizioni ambientali o personali del soggetto titolare del diritto alla tutela.

Il Centro di Riabilitazione può comunque valutare anche reclami presentati oltre tale termine, sempre che sia possibile procedere all'accertamento dei fatti.

2. VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

RELAZIONE SULLO STATO DEGLI STANDARD

Il Centro di Riabilitazione garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti e dà ad essa adeguata pubblicità.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

Il Centro di Riabilitazione garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la somministrazione di questionari, indagini campionarie e l'osservazione diretta tramite gruppi di monitoraggio misti. I risultati di tali indagini formeranno oggetto di rapporti resi pubblici.

⁴ Come disposto dall'art. 14, comma 5, del D.Lgs. 502/92, modificato dal D.Lgs. 517/93.

3. CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DEL PAZIENTE

I DIRITTI



Articolo 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.

Articolo 2

In particolare, durante la degenza ospedaliera ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché col nome della propria malattia. Ha, altresì, diritto di essere interpellato con la particella pronominale "Lei".

Articolo 3

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

Articolo 4

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

Articolo 5

In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il Paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

Ove il Sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del Paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

Articolo 6

Il Paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il Paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

Articolo 7

Il Paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia, ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

Articolo 8

Il Paziente ha diritto di proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati, ed ha diritto ad essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

I DOVERI

Articolo 1

Il Cittadino malato quando accede nella struttura sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione della sede sanitaria in cui si trova.

Articolo 2

L'accesso in una struttura sanitaria esprime da parte del Cittadino-Paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

Articolo 3

E' un dovere di ogni Paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.

Articolo 4

Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

Articolo 5

Chiunque si trovi nella struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri Pazienti. Si ricorda inoltre che per motivi igienico sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.

Articolo 6

Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in ospedale dei minori di anni dodici. Situazioni eccezionali di particolare contenuto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto.

Articolo 7

In situazione di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito, dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dalla Direzione Sanitaria o da persona da lui delegata.

In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un rispetto consono all'ambiente, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.

Articolo 8

Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).

Articolo 9

E' dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti. Per coloro che desiderino svolgere eventuali attività ricreative sono disponibili le sale soggiorno.

Articolo 10

Nel Centro di Riabilitazione è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere.

Articolo 11

L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede devono essere rispettati in ogni circostanza. Prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un disservizio per tutta l'utenza.

Articolo 12

E' opportuno che i Pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura utilizzando i percorsi ad essi riservati, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.

Articolo 13

Il Personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del Cittadino malato.

Articolo 14

Il Cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale all'osservanza delle regole è segno di rispetto verso la comunità sociale e i servizi sanitari usufruiti da tutti i Cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate.