

## **CARTA DEI SERVIZI**

Gentile Cliente,

innanzi tutto, La ringraziamo per la fiducia accordataci nello scegliere il Centro CARDIOLOGICO del Gruppo REDIMEDICA.

Desideriamo comunicarLe che da parte del nostro personale medico e paramedico sarà fatto tutto quanto possibile per praticarle cure adeguate, efficaci e sollecite.

Ci permettiamo di garantirle l'impegno umano e professionale di tutti gli operatori del Centro.

Le assicuriamo, infine che tutto il personale sanitario è a Sua disposizione per fornirle indicazioni su metodiche, procedure e prospettive terapeutiche (durata, efficacia ecc.) che riguardano il suo stato di salute.

Siamo infatti convinti che essere informato per un malato, sia non soltanto un diritto e un dovere della Struttura, ma anche un contributo alla cura che permette l'instaurarsi di un rapporto di fiducia e di affidamento pieno.

Restiamo a disposizione

La Direzione del Centro Cardiologico

Aprilia \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

## **INTRODUZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI**

**Il Centro** Cardiologico è una struttura sanitaria del Gruppo REDIMEDICA operante da anni sul territorio della Provincia di Latina, la vocazione sanitaria del Gruppo è improntata alla Diagnostica di Laboratorio ed alla Specialistica ambulatoriale con presidi ubicati su diversi territori comunali della Provincia, da ultimo si è aggiunto il Presidio sanitario territoriale quale il Centro Cardiologico di Aprilia che è un Centro di riabilitazione e rieducazione funzionale che eroga prestazioni in favore di pazienti con disabilità fisiche, psichiche e sensoriali. Il trattamento riabilitativo è posto in essere per il raggiungimento del più alto livello possibile di indipendenza sul piano fisico, psichico e sociale, compatibilmente con la patologia di cui gli utenti sono portatori, svolgendo attività di recupero e rieducazione mediante la presa in carico globale del paziente da parte di una Équipe multidisciplinare che deve redigere un progetto ed un programma riabilitativo personalizzato e finalizzato al recupero

Infatti il progetto riabilitativo posto in essere dalla equipe multidisciplinare che seguirà il paziente coinvolge diverse sfere di competenza, pertanto il Centro Cardiologico si avvale esclusivamente di personale di provata esperienza e competenza: quali medici specialisti come ortopedici, fisiatri, neurologi, neuropsichiatri infantili, personale sanitario quali: terapisti della riabilitazione, psicologi, logopedisti, terapisti della neuropsicomotricità infantile, terapisti occupazionali, educatori sanitari ed assistenti sociali.

Al fine di garantire maggiore rispondenza ai bisogni dell'utente, la struttura si impegna ad umanizzare il rapporto operatore-utente mediante un'accoglienza ed un'accettazione che rispetti la sua dignità riuscendo a cogliere e a decodificare in maniera corretta le sue reali esigenze relativamente alla gamma delle prestazioni e dei servizi offerti.

### **Prestazioni erogate**

Le prestazioni riabilitative erogate sono di tipo motorio, neurologico, logopedico, psicomotorio e cognitivo, in forma ambulatoriale, tutte prestazioni rivolte all'area delle problematiche neuro-psico-sociali, quali ad esempio : interventi riabilitativi neuropsicologici e neuropsichiatrici ( tra cui

riabilitazione neuropsichiatrica, logopedica, psicomotoria, cognitiva e degli apprendimenti), psicoterapia individuale e di gruppo, consulenze psicologiche, supporto alla genitorialità, valutazioni neuropsicologiche, valutazioni psicologiche sull'individuo, il gruppo e la famiglia, valutazioni neuropsichiatriche; trattamenti che permettano di migliorare la condizione socio-sanitaria e socio-educativa dell'individuo; visite fisiatriche e ortopediche e di altri specialisti utili alla progettazione, realizzazione del progetto riabilitativo socio-sanitario del paziente.

**TECNICHE RIABILITATIVE** utilizzate nei trattamenti ambulatoriali:

- Riabilitazione neuromotoria
- Riabilitazione ortopedica
- Rieducazione posturale globale
- Terapia fisica strumentale (T.E.N.S. – diadynamic-ionoforesi – elettrostimolazioni magnetoterapia – laser – ultrasuoni)
- Terapia di sostegno psicologico e psicoterapia
- Terapia occupazionale (finalizzata all'ottenimento della massima autonomia possibile e al miglioramento della qualità di vita dell'individuo attraverso la realizzazione di movimenti ed attività significative per il Paziente, il coinvolgimento dell'intera personalità dell'individuo e dell'ambiente che lo circonda)
- Terapia logopedica
- Terapia della Neuro e Psicomotricità dell'Età evolutiva per soggetti minori e adolescenti

Le terapie erogate prevedono:

- Interventi riabilitativi neuropsicologici e neuropsichiatrici
- **Riabilitazione:** ginnastica correttiva (scoliosi, cifosi, ginocchio valgo, ginocchio valgo-varo, etc.), poliartrosi dell'anziano, artriti e periartriti, esiti di fratture, trattamento riabilitativo post intervento chirurgico.
- **Terapia fisica:** radar terapia, ionoforesi, diadinamiche, elettrostimolazioni, ultrasuoni, laser, magnetoterapia, trazioni, manipolazioni vertebrali, infrarossi, ultravioletti, pressoterapia, ipertermia, tecarterapia, onde d'urto, ossigenoterapia

### **Modalità di accesso alle prestazioni:**

#### *Trattamenti per Servizi Neuro-psico Sociali.*

*1° Ciclo:* richiesta Medico di M.G. per Consulenza e cicli di prestazioni.

*2° Ciclo e successivi:* il Medico di Base richiede, specificando la diagnosi ed i cicli di Sedute già effettuati dal paziente, la consulenza dello specialista , per valutare la necessità di un trattamento più prolungato.

Lo specialista, se ritiene necessaria la terapia, rilascia il piano terapeutico, inviando il tutto al Medico curante del paziente, che prescrive poi gli eventuali cicli successivi.

#### *Trattamenti riabilitativi ambulatoriali.*

*1° Ciclo:* richiesta Medico di M.G. per un massimo di 3 cicli di prestazioni.

*2° Ciclo e successivi:* il Medico di Base richiede, specificando la diagnosi ed i cicli di riabilitazione già effettuati dal paziente, la consulenza dello specialista, per valutare la necessità di un trattamento più prolungato.

Lo specialista, se ritiene necessaria la terapia, rilascia il piano terapeutico, inviando il tutto al Medico curante del paziente, che prescrive poi gli eventuali cicli successivi.

In tal caso, il Medico di M.G. richiede, specificando la diagnosi ed i cicli di riabilitazione già effettuati dal paziente, la consulenza dello specialista, che effettua le prescrizioni con le modalità già descritte nei trattamenti ambulatoriali nel rispetto delle Linee Guida del Ministro della Sanità per le attività di riabilitazione, quindi con piano terapeutico e prima prescrizione.

In questo caso, però, copia del piano terapeutico formulato dallo specialista va inviata anche al Centro Cardiologico redatte dal Medico di M.G..

## **INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE E SUI SERVIZI OFFERTI**

### **La Struttura**

Il Centro Cardiologico è strutturalmente organizzato per lo svolgimento di terapie individuali e di gruppo essendo munito i palestra idonea e di box, oltre che di idonei locali per le visite specialistiche previste.

### **I servizi forniti**

La struttura è in grado di assicurare prestazioni di elevato livello specialistico e riabilitativo per una vasta gamma di patologie e per tutte le fasce di età:

- Servizi di tipo educativo e clinico rivolti all'area delle problematiche neuro-psico-sociali,
- Patologie del sistema nervoso centrale e periferico in fase cronica e/o stabilizzata;
- Patologie osteomioarticolari post-traumatiche monodistrettuali o polidistrettuali;
- Patologie osteomioarticolari degenerative monodistrettuali e polidistrettuali;
- Patologie conseguenti ad esiti di ustioni e interventi chirurgici;
- Patologie legate a paramorfismi e dimorfismi nell'età evolutiva;
- Patologie cardio – respiratorie.

## DIRITTI DEL MALATO

Il Centro Cardiologico srl si impegna, in conformità alla Carta europea dei diritti del malato, redatta da Active Citizenship Network (Acn), (programma europeo di cittadinanza attiva), alle normative vigenti in sede nazionale e locale e secondo i dettami dell'organizzazione Mondiale della sanità, a riconoscere e rispettare i diritti del malato, quali:

**Diritto a misure preventive.** Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

**Diritto all' accesso.** Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

**Diritto all' informazione.** Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché' a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

**Diritto al consenso.** Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni utili per partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

**Diritto alla libera scelta.** Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

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

**Diritto al rispetto del tempo dei pazienti.** Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

**Diritto al rispetto degli standard di qualità.** Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

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

**Diritto all'innovazione.** Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

**Centro Cardiologico – Centro di riabilitazione ex art.26 L.833/78**

**Via Napoli 15/17 - 04011 Aprilia**

**P.IVA 02718420595**

Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari. Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

Diritto a un trattamento personalizzato. Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

Diritto al reclamo. Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta.

Diritto al risarcimento. Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

Il Centro Cardiologico inoltre:

per quanto riguarda l'accettazione si impegna:

a garantire brevità nei tempi di attesa per l'erogazione delle prestazioni, informazioni preventive e documentazione relativa ai servizi offerti;

per l'assistenza sanitaria:

a fornire al paziente ogni informazione sui trattamenti terapeutici, ad ottimizzare le condizioni di accesso e di attesa per indagini radiologiche, Visite specialistiche e per trattamenti fisioterapici;

per le relazioni con il personale:

a garantire la visibilità del tesserino di riconoscimento onde consentire all'Utente la riconoscibilità di ogni operatore, e a fornire un'assistenza personalizzata, commisurata alle necessità dell'Utente;

al termine del ciclo di prestazioni si impegna:

per quanto riguarda gli aspetti sanitari:

a dare tutte le informazioni cliniche e a programmare l'opportuno follow UP con eventuali appuntamenti per controlli, ecc.;

per quanto riguarda gli aspetti amministrativi:

a garantire semplicità e brevità dei tempi per la consegna di tutta la documentazione clinica o di altri documenti eventualmente richiesti;

**Centro Cardiologico – Centro di riabilitazione ex art.26 L.833/78**  
**Via Napoli 15/17 - 04011 Aprilia**  
**P.IVA 02718420595**

per quanto riguarda la raccolta di valutazioni degli utenti:

a garantire chiarezza e disponibilità dei moduli per l'indicazione del grado di soddisfazione e per eventuali segnalazioni di disfunzioni, lamenti, ecc., a pubblicizzare i risultati sulle indagini statistiche effettuate sulle valutazioni di qualità del servizio, nonché a rispondere nei termini di legge ai reclami inoltrati.

Centro Cardiologico – Centro di riabilitazione ex art.26 L.833/78

Dati generali

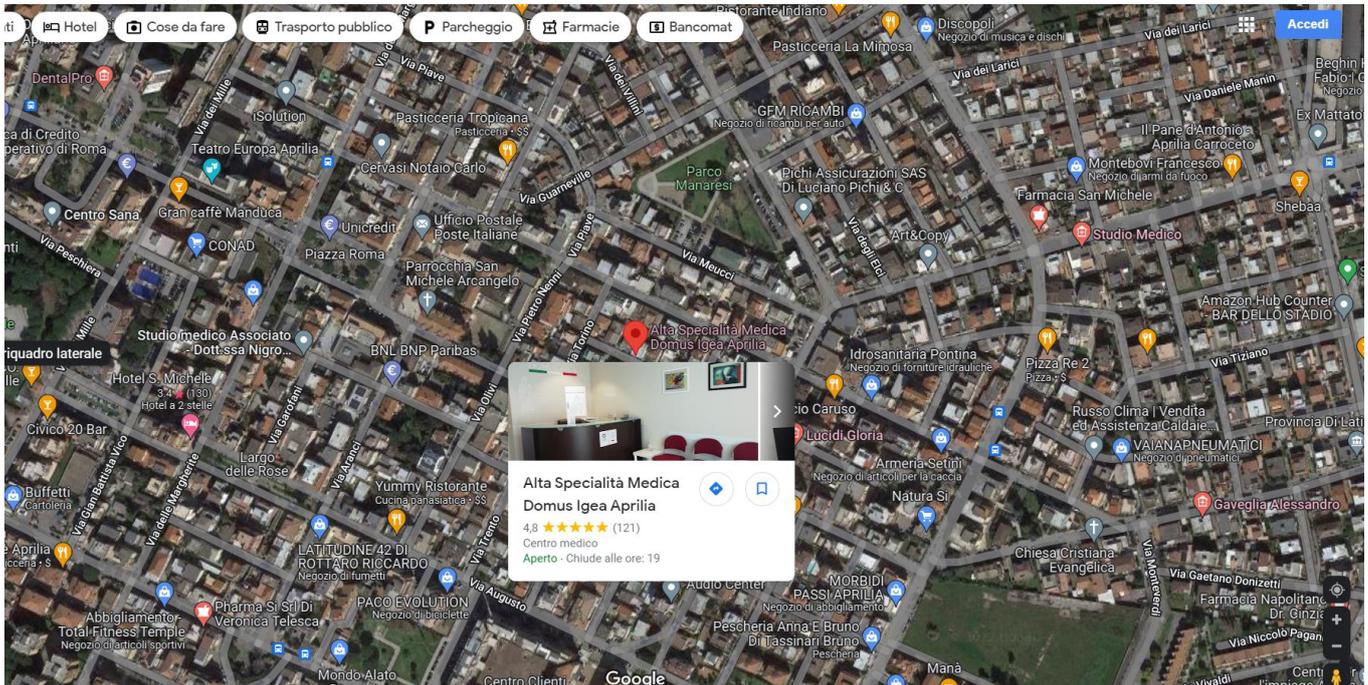
Amministratore Unico Dott. Redi Francesco Maurizio

Direttore Sanitario Dott. Redi Umberto Antonio Mario

Il centralino risponde al numero **06.92.72.76.07** dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 19:00 e il Sabato dalle ore 9:00 alle ore 13:00 ovvero inviando una mail al seguente indirizzo [info@centrocardiologico.it](mailto:info@centrocardiologico.it)

Il Centro Cardiologico srl si trova ad Aprilia (LATINA), in Via Napoli 15/17 (cap. 04011).

**Centro Cardiologico – Centro di riabilitazione ex art.26 L.833/78**  
**Via Napoli 15/17 - 04011 Aprilia**  
**P.IVA 02718420595**



## **Il Centro Cardiologico garantisce la tutela nei confronti degli Utenti:**

I rapporti con le Associazioni rappresentative dell'utenza sono favoriti attraverso la condivisione della Carta dei Servizi, che viene loro inviata.

Il personale dell'Accettazione è incaricato dei rapporti con il pubblico e preposto a ricevere suggerimenti e reclami. Inoltre sono presenti appositi moduli e cassette per eventuali suggerimenti.

Per ogni Paziente viene individuato un Case Manager, il cui nominativo è comunicato al momento della presa in carico, responsabile della gestione generale del Progetto riabilitativo individuale e della comunicazione con la famiglia del Paziente.

### **Accesso alle informazioni cliniche da parte degli utenti**

Gli Utenti possono accedere alle informazioni cliniche che li interessano:

mediante un colloquio con il Case-Manager

mediante la richiesta di copia della documentazione sanitaria che li riguarda

previa richiesta scritta da presentare in Accettazione su apposita modulistica del Centro; il tempo massimo per rispondere alla richiesta è di 7 giorni dalla data della stessa.

Solo previo consenso dell'Utente, gli Operatori possono fornire informazioni o documentazioni cliniche ai familiari.

### **Diritti degli Utenti, partecipazione**

La Direzione del CENTRO Cardiologico del Gruppo RediMedica invita i cittadini fruitori del servizio a segnalare tempestivamente eventuali problemi e a tal fine ricorda alcuni dei diritti fondamentali di ciascun utente:

Essere adeguatamente informato sul tipo di trattamento e della sua durata: ogni prestazione ambulatoriale varia da un minimo di tempo a un massimo stabilito dagli standard validi a carattere nazionale

Conoscere il nome degli operatori che avranno cura della sua persona

Visitare il Centro

Essere informato sul proprio progetto riabilitativo e sugli eventuali successivi aggiornamenti

Essere tutelato nella propria privacy

Ottenere comunicazione delle informazioni che lo riguardano

Prendere visione in qualsiasi momento della documentazione clinica e concordare con la Direzione i tempi e le modalità di consegna dei referti.

Per consentire agli operatori di assicurare le migliori prestazioni possibili la Direzione invita i propri Utenti a:

Rispettare gli orari concordati

Comunicare tempestivamente al CENTRO Cardiologico del Gruppo RediMedica eventuali assenze

Partecipare attivamente alle attività e alle sedute di terapia.

Gestione dei reclami

Un reclamo è espressione di una insoddisfazione che a sua volta richiede una risposta. Le segnalazioni inoltre sono utili per conoscere i problemi esistenti, eventuali disfunzioni del servizio e per prevedere possibili e adeguate azioni di miglioramento delle prestazioni.

Nel Centro la procedura per la raccolta dei reclami è la seguente:

la ricezione dei reclami è effettuata dal personale dell'Accettazione;

la segnalazione va prodotta entro 3 giorni dall'accaduto;

la segnalazione può avvenire in via verbale, telefonica o scritta; per la necessaria formalizzazione si chiede comunque la compilazione dell'apposita scheda, eventualmente correlata da relazioni o documenti;

la risposta al reclamo sarà comunque garantita e, per disfunzioni di rilevante entità, sarà scritta e inviata entro 7 giorni dalla segnalazione.

### **Valutazione della soddisfazione**

Ai pazienti verrà inoltre consegnato un questionario rigorosamente anonimo secondo il modello in uso presso la struttura, riguardante il gradimento dei servizi fruiti. Il questionario dovrà essere compilato con cura in tutte le sue parti ed essere inserito nelle apposite cassette.

Il questionario sarà utilizzato per individuare punti critici nell'organizzazione dei servizi che potranno così essere costantemente migliorati anche nell'ottica della soddisfazione dell'Utente.

Questo strumento consentirà l'elaborazione della relazione di autovalutazione con la quale il Centro esamina i risultati conseguiti in rapporto agli impegni assunti e al grado di soddisfazione dell'Utenza.

ASPETTI DEL SERVIZIO OGGETTO DI VALUTAZIONE
Professionalità del personale di accettazione
Tempo di attesa per terapia
Professionalità e cordialità del terapeuta
Durata della terapia
Igiene della Struttura
Gradimento per la sostituzione dei Terapisti

Libera scelta del servizio

“Le impegnative relative ai singoli interventi e per i vari tipi di assistenza contemplati dalla presente convenzione sono rilasciate ... nel rispetto del diritto alla libera scelta dell’interessato ...”

(cfr: Testo delle convenzioni tipo dei centri di riabilitazione accreditati)