

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Classif: CS	Pag 1 di 30
	Conforme a D.P.C.M. del 19/05/95 e Del. Reg. Campania 369/2010	rev. 7	data 10/08/18

## INDICE

- 1.1 SCOPO**
- 1.2 PRESENTAZIONE DELLO STUDIO CIEFFEMME S.r.l.**
  - 1.2.1 GENERALITÀ**
  - 1.2.2 QUADRO DELLE ATTIVITÀ**
- 1.3 CAMPO DI APPLICAZIONE**
- 1.4 I SERVIZI EROGATI**
- 1.5 PROFILI PROFESSIONALI**
- 1.6 CONDIZIONI AMBIENTALI E DI LAVORO**
- 1.7 MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**
- 1.8 ACCETTAZIONE E CUSTOMER SERVICE**
- 1.9 GUIDA ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA**
- 1.10 REGOLAMENTI DI ACCESSO ALLE TERAPIE**
- 1.11 ALCUNE PATOLOGIE TRATTATE**
- 1.12 CARTA DEI DIRITTI DEL MALATO**
- 1.13 NUMERI UTILI**
- 1.14 AGGIORNAMENTO**

REVISIONI						
Numero	6	7	8	9	10	11
		10/08/18				
Approv. RAQ						
Approv. DG						
Approv. SAN						
Approv. AMM						
Approv. AG						
Descr. Modif.	Adeguamento Privacy – GDPR					

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Classif: CS	Pag 2 di 30
	Conforme a D.P.C.M. del 19/05/95 e Del. Reg. Campania 369/2010	rev. 7	data 10/08/18

## 1.1 SCOPO

Scopo della presente Carta dei servizi è quello di delineare e comunicare la "Politica della Qualità" precisando in essa gli obiettivi che lo **STUDIO CIEFFEMME S.r.l.** intende perseguire e raggiungere.

La sua funzione è quella di descrivere in maniera sintetica ma completa, la struttura organizzativa, le responsabilità, le disposizioni organizzativo-gestionali a carattere generale, con riferimento alle Procedure Operative Interne che precisano come devono essere svolte le attività.

Essendo destinato prevalentemente a circolazione esterna, la Carta dei servizi non contiene le Procedure Operative Interne, le Istruzioni di Lavoro (quando previste), la modulistica che documenta l'attività svolta e che fornisce l'evidenza della qualità raggiunta, norme ed altra documentazione strettamente collegata all'operatività della Società.

Costituisce inoltre obiettivo della Carta dei servizi portare a conoscenza di tutto il personale dello **STUDIO CIEFFEMME SRL** e di tutta l'utenza, delle norme, prescrizioni, procedure e istruzioni stabilite dal sistema aziendale interno.

E' rivolto in particolar modo ai Clienti che possono svolgere un importante ruolo nel continuo processo di miglioramento della Qualità Aziendale, affinché abbiano notizia della struttura organizzativa, delle attività, dei processi, dell'impegno, degli obiettivi, in poche parole del Sistema Qualità Aziendale entro il quale viene realizzato il servizio da essi acquistato. Lo

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Classif: CS	Pag 3 di 30
	Conforme a D.P.C.M. del 19/05/95 e Del. Reg. Campania 369/2010	rev. 7	data 10/08/18

**STUDIO CIEFFEMME SRL** tutela le persone e altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, secondo il D.Lgs. 196/2003, il Regolamento Europeo GDPR UE 2016/679 ed il D. Lgs 101/2018. La Carta dei servizi contiene tutte le regole tecnico-organizzative che lo **STUDIO CIEFFEMME SRL** utilizza al fine di erogare valide ed efficaci prestazioni sanitarie, assicurando, nel rispetto della normativa vigente, un elevato standard qualitativo e la soddisfazione delle esigenze specifiche, espresse o implicite, avanzate dai propri Clienti.

La Carta dei servizi documenta anche i mezzi, le apparecchiature e le attrezzature utilizzate dall'azienda al fine di migliorare la propria qualità aziendale mediante il coinvolgimento e la motivazione di tutto il personale.

La carta dei servizi è il risultato di una intensa collaborazione di tutte le funzioni aziendali, supportate dal Responsabile Assicurazione Qualità e racchiude le regole di gestione che l'Azienda si è prefissa in tutte le aree ed alle quali tutto il personale deve attenersi.

## **PRINCIPALI**

I principi ispiratori della Carta dei servizi dello **STUDIO CIEFFEMME SRL**, sanciti anche dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/05/1995 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” e nella Delibera Regione Campania 369/2010 “Linee Guida per la Carta dei Servizi”, secondo quanto già assicurato dalla Pubblica Amministrazione nell'esercizio dei suoi poteri di direzione, controllo e vigilanza, sono:

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Classif: CS	Pag 4 di 30
	Conforme a <b>D.P.C.M. del 19/05/95 e Del. Reg. Campania 369/2010</b>	rev. 7	data 10/08/18

### Eguaglianza:

questo principio trae fondamento dall'Art. 3 della Costituzione ed impegna le Istituzioni al rispetto della dignità della persona senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

Coerentemente con questo principio la Struttura Sanitaria informa la propria azione al rispetto di esigenze particolari, quali sono quelle rappresentate da soggetti deboli che si rivolgono ai suoi servizi;

### Imparzialità:

Tale principio è riferito al modello comportamentale e relazionale tra gli erogatori del Servizio Sanitario ed i clienti che, se pur assimilabile al principio di eguaglianza, è funzionale ad evitare comportamenti e trattamenti non omogenei nei confronti dei cittadini, ed a promuovere una più compiuta umanizzazione dei rapporti;

### Continuità:

Tale principio si ispira all'impegno assunto dal Centro a garantire la continuità terapeutica, valutando anche eventuali riprogrammazioni delle attività riabilitative generate da possibili impedimenti dell'utente a presentarsi agli appuntamenti;

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Classif: CS	Pag 5 di 30
	Conforme a <b>D.P.C.M. del 19/05/95 e Del. Reg. Campania 369/2010</b>	rev. 7	data 10/08/18

### Diritto di scelta:

Esso è espressione della libertà personale che, mutuata in ambito sanitario, sancisce il diritto del cittadino utente di essere assistito nei suoi bisogni ovunque sul territorio nazionale.

### Partecipazione:

Esso si riferisce ai combinati disposti della L. 241/90 e dell'art. 14 del decreto legislativo n. 502/92 sul diritto di informazione e di tutela del cittadino nei confronti dei Servizi Pubblici. L'ultima sezione della Carta dei servizi affronta compiutamente questo aspetto con particolare riferimento agli strumenti che l'Azienda mette a disposizione dei cittadini a tutela e salvaguardia dei propri diritti.

### Efficienza ed efficacia:

Tale principio è espressione della qualità delle prestazioni, del grado di soddisfazione del cliente, del livello di informazione e di partecipazione dei cittadini. Il risultato delle azioni di prevenzione, cura e riabilitazione, sono conseguenza del raggiungimento degli obiettivi descritti. Il grado di efficacia e di efficienza delle prestazioni erogate si misura attraverso questi indicatori, che saranno meglio illustrate nella sezione dedicata agli standard di qualità.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Classif: CS	Pag 6 di 30
	Conforme a D.P.C.M. del 19/05/95 e Del. Reg. Campania 369/2010	rev. 7	data 10/08/18

## STANDARD DI QUALITA'

La Direzione del Centro si impegna a garantire agli Utenti il perseguimento dei seguenti standard circa la qualità del servizio erogato:

1. **Qualità delle Prestazioni:** la Direzione garantisce prestazioni terapeutiche di alto livello qualitativo, attraverso:
  - a. Utilizzo di personale sanitario specializzato, in possesso dei requisiti professionali abilitativi richiesti dalla normativa vigente ed in regola con l'assolvimento dei Crediti Formativi Professionali (E.C.M.);
  - b. Utilizzo di apparecchiature e strumentazione sanitaria sottoposta ad accurata manutenzione periodica da parte di Enti terzi qualificati;
  - c. Pianificazione delle attività terapeutiche mediante definizione di opportuni appuntamenti concordati con gli Utenti per l'erogazione delle prestazioni, al fine di procurare minor disagio possibile ai Pazienti;
  - d. Pianificazione ed esecuzione di accurate visite mediche specialistiche di monitoraggio e controllo dell'andamento delle prestazioni riabilitative erogate.
2. **Soddisfazione dell'Utente:** la Direzione garantisce un continuo monitoraggio e miglioramento della soddisfazione dei Pazienti, attraverso:

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Classif: CS	Pag 7 di 30
	Conforme a D.P.C.M. del 19/05/95 e Del. Reg. Campania 369/2010	rev. 7	data 10/08/18

- a. L'adozione di appropriati Questionari di rilevazione del grado di soddisfazione e conseguente analisi standardizzata;
  - b. L'implementazione di uno specifico sportello Customer Care presso la Segreteria del Centro, per fornire/raccogliere informazioni e/o eventuali reclami dei Pazienti;
  - c. L'adozione di un sistema di raccolta del grado di soddisfazione del Paziente domiciliare attraverso contatto telefonico programmatico da parte degli operatori del Customer Care;
  - d. L'adozione di un sistema di raccolta e gestione documentale dei reclami formalizzati dai Pazienti e degli eventuali Eventi Avversi, occorsi durante l'erogazione delle prestazioni.
3. **Livello di informazione e partecipazione degli Utenti:** la Direzione garantisce adeguati ed efficaci strumenti di informazione e partecipazione dei Pazienti, quali:
- a. L'adozione e diffusione del presente documento volto all'illustrazione delle modalità di fruizione dei percorsi riabilitativi erogati dal Centro;
  - b. La definizione di fattori di qualità del servizio, degli indicatori e degli standard che devono essere perseguiti nell'esecuzione delle prestazioni, avvalendosi del contributo

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Classif: CS	Pag 8 di 30
	Conforme a D.P.C.M. del 19/05/95 e Del. Reg. Campania 369/2010	rev. 7	data 10/08/18

- delle Associazioni di Volontariato e delle articolazioni aziendali;
- c. L'adozione e diffusione di uno specifico Regolamento di Accesso alle Terapie;
  - d. Pubblicazione e diffusione della presente Carta dei Servizi a tutte le parti interessate coinvolte nei processi terapeutici aziendali;
  - e. L'adozione di un sistema di richiesta della documentazione sanitaria da parte del Paziente o suo familiare avente diritto;
  - f. La definizione di orari di ricevimento del personale sanitario aziendale, per l'erogazione di informazioni sui percorsi riabilitativi erogati;
  - g. L'implementazione di uno specifico sportello Customer Care presso la Segreteria del Centro, per fornire/raccogliere informazioni e/o eventuali reclami dei Pazienti;
  - h. L'adozione di un sistema di raccolta delle informazioni circa le prestazioni erogate ai Pazienti domiciliari, sottoscritte dagli stessi su apposita modulistica aziendale.

Gli obiettivi che il Centro si prefigge raggiungere, mantenere e consolidare nel tempo sono i seguenti:

- la valutazione dei bisogni e della domanda;
- il soddisfacimento del cittadino-utente in conformità alle norme e all'etica professionale;
- il continuo miglioramento del servizio;



	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Classif: CS	Pag 9 di 30
	Conforme a D.P.C.M. del 19/05/95 e Del. Reg. Campania 369/2010	rev. 7	data 10/08/18

- l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni di servizio.
- Tali obiettivi sono commisurati ad un arco temporale di lungo periodo e confermano che sia la tipologia dei servizi e sia la qualità delle prestazioni fino ad oggi erogate debbano essere:
- congruenti con le risorse economiche, umane e strumentali specificamente assegnate;
  - compatibili con gli impegni assunti dalla Direzione;
  - motivati sulla base del bisogno e della domanda.

I suindicati standard di qualità rientrano in un'analisi sistematica del Sistema di Gestione Aziendale, caratterizzata da un Piano pluriennale delle Attività, sottoposto a monitoraggio annuale.

## 1.2 PRESENTAZIONE DELLO STUDIO CIEFFEMME srl

### 1.2.1 GENERALITA

<b>Ragione Sociale</b>	<b>STUDIO CIEFFEMME srl</b>
<b>Forma Giuridica</b>	Società a responsabilità limitata
<b>Tribunale di Napoli</b>	2915/79
<b>Registro Econ. Amministrat.</b>	323504
<b>Data costituzione della società</b>	26/11/1979
<b>Oggetto Sociale</b>	Ambulatori e poli-ambulatori specialistici, Centri di: medicina fisica e riabilitazione, fisiocinesiterapia, assistenza agli handicappati, assistenza socio-sanitaria, assistenza domiciliare integrata, palestra attrezzata per l'esercizio di ginnastica correttiva.
<b>Amministratore Unico</b>	Mariniello Fernando Umberto

	<h1>CARTA DEI SERVIZI</h1>	Classif: CS	Pag 10 di 30
	Conforme a D.P.C.M. del 19/05/95 e Del. Reg. Campania 369/2010	rev. 7	data 10/08/18

<b>Codice Fiscale e Partita I.V.A.</b>	03130590635 - 06604100633
Sede Legale e sede operativa	Via Veneto, 6 - 80016 Marano di Napoli (NA)





**F**acilmente accessibile da Napoli e Provincia, lo **Studio CIEFFEMME** si avvale di apparecchiature moderne e personale altamente specializzato. E' dotato di ampio parcheggio, ascensore interno e aria condizionata, nell'assoluta **ASSENZA DI BARRIERE ARCHITETTONICHE.**

## 1.2.2 QUADRO DELL'ATTIVITÀ

Lo **STUDIO CIEFFEMME srl** è stato costituito con l'obiettivo di operare prevalentemente nel settore della gestione

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Classif: CS	Pag 11 di 30
	Conforme a <b>D.P.C.M. del 19/05/95 e Del. Reg. Campania 369/2010</b>	rev. 7	data 10/08/18

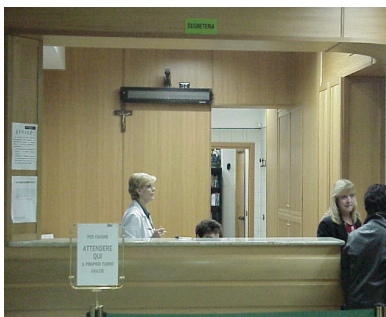
di centri di terapia fisica e di riabilitazione e conseguente stipula di convenzioni con enti pubblici e privati, dell'attività di assistenza ambulatoriale e domiciliare agli anziani ed alle fasce deboli. Allo stato la società è caratterizzata operativamente da un'unica sede:

- *Sede amministrativa*, sita in Marano di Napoli alla Via Veneto nr. 6;
- *Unità Operativa Terapia Fisica e Riabilitazione*, sita in Marano di Napoli alla Via Veneto nr. 6, struttura sanitaria accreditata con il S.S.R. Le prestazioni per cui la struttura è accreditata sono quelle di Medicina Fisica e Riabilitazione ovvero più precisamente quelle prestazioni strumentali e manuali ex art. 44 legge 833/78 presenti nel prontuario Tariffario della Regione Campania e quelle riabilitative a soggetti affetti da menomazioni fisiche, psichiche e sensoriali dipendenti da qualunque causa, con modalità di trattamento ambulatoriale e domiciliare di cui all'art. 26 della legge 833/78 e alla L.R. n° 11/84, essendo la struttura iscritta all'Albo Regionale di cui alla L.R. 11/84 con D.D.R.C. n° 793 del 08/10/02 – B.U.R.C. n° 50 del 21/10/2002. Inoltre, la struttura è provvisoriamente autorizzata all'erogazione di prestazioni fisioterapiche ed infermieristiche in regime di Assistenza Domiciliare Integrata di cui al Decreto Commissariale Regione Campania n. 1/2013. L'erogazione delle prestazioni riabilitative avviene secondo le normative nazionali e regionali in vigore e tenendo presente le indicazioni scientifiche dettate dalla S.I.M.F.E.R. (Società Italiana di Medicina Fisica e Riabilitazione) sotto la direzione tecnica

	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>	Classif: CS	Pag 12 di 30
	Conforme a D.P.C.M. del 19/05/95 e Del. Reg. Campania 369/2010	rev. 7	data 10/08/18

di un medico specialista della branca. Le prestazioni vengono effettuate con l'utilizzo di tecniche e apparecchiature all'avanguardia, con un opportuno supporto medico specialistico e con operatori specializzati e qualificati all'uopo.

Nello **STUDIO CIEFFEMME SRL** il paziente viene accolto



dal *personale amministrativo* e dagli operatori dell'*equipe* della riabilitazione. Particolare cura viene dedicata, oltre alla professionalità degli operatori (sottoposta a continui controlli da parte della A.S.L.), ai servizi non direttamente correlati all'attività terapeutica come:



- ✓ *Aree destinate a sala d'attesa;*
- ✓ *Servizi igienici;*
- ✓ *Customer care;*
- ✓ *Informazione ai pazienti.*

Ulteriore peculiarità della struttura è data dall'apertura a tutte le più significative iniziative di crescita e sviluppo culturale sia degli operatori che dei pazienti e relativi familiari coinvolti nell'iter riabilitativo. Insieme a ciò si associa l'attività di aggiornamento professionale.

Lo **STUDIO CIEFFEMME SRL** esercita la propria attività

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Classif: CS	Pag 13 di 30
	Conforme a D.P.C.M. del 19/05/95 e Del. Reg. Campania 369/2010	rev. 7	data 10/08/18

acquisendo commesse di lavoro da parte di utenti privati e da parte di utenti inviati dai medici di medicina generale o da strutture pubbliche nell'ambito del rapporto convenzionato e di accreditamento con il S.S.R.

Fin dall'inizio della sua attività ha sempre dimostrato grande serietà e sensibilità per le esigenze manifestate dai Pazienti, sia espresse che di carattere implicito.

Con l'implementazione della Carta dei Servizi intende perfezionare ed affinare l'immagine e l'affidabilità che lo caratterizza.

### **1.3 CAMPO DI APPLICAZIONE**

La Carta dei Servizi si applica a tutte le attività dello **STUDIO CIEFFEMME SRL**.

Pertanto il campo di applicazione della Carta comprende la gestione di qualsiasi rapporto diretto o indiretto con il paziente, a prescindere dal fatto che esso ne faccia (o meno) esplicita richiesta.

### **1.4 I SERVIZI EROGATI**

Gli aspetti principali degli interventi praticati sono:

- ✓ *Valutazione della disabilità conseguente alla patologia;*
- ✓ *Individuazione degli obiettivi raggiungibili e progettazione degli interventi terapeutici;*
- ✓ *Effettuazione degli interventi terapeutici;*
- ✓ *Valutazione dell'effetto degli interventi.*

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Classif: CS	Pag 14 di 30
	Conforme a D.P.C.M. del 19/05/95 e Del. Reg. Campania 369/2010	rev. 7	data 10/08/18

Sulla base di ciò le prestazioni erogate dallo **STUDIO CIEFFEMME srl**, sono divise in tre macro categorie:

1. *Manuali;*
2. *Strumentali;*
3. *Diagnostiche.*

### **Manuali:**

- *Riabilitazione ortopedica*
- *Riabilitazione urologica,*
- *Riabilitazione neurologica,*
- *Riabilitazione respiratoria,*
- *Riabilitazione logopedica,*
- *Riabilitazione cardiologica,*
- *Psicomotricità*
- *Psicoterapia*
- *Rieducazione motoria*
- *Rieducazione motoria domiciliare*
- *Mobilizzazioni*
- *Esercizi respiratori*
- *Esercizi posturali propriocettivi*
- *Training deambulatorio e del passo*
- *Risoluzione manuale delle aderenze articolari*



	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Classif: CS	Pag 15 di 30
	Conforme a D.P.C.M. del 19/05/95 e Del. Reg. Campania 369/2010	rev. 7	data 10/08/18

- *Agopuntura*
- *Training prenatale*
- *Esercizi assistiti in acqua*
- *Massoterapia distrettuale*
- *Massoterapia per drenaggio Linfatico*

### **Strumentali:**

- *Tecar*
- *Onde d'Urto*
- *Crioterapia*
- *Elettroterapia antalgica (Tens e Diadinamiche)*
- *Stimolazione Ripetitiva*
- *Diatermia*
- *Irradiazione Infrarossa*
- *Ipertermia*
- *Pressoterapia*
- *Elettrostimolazioni*
- *Magnetoterapia*
- *Ultrasuonoterapia*
- *Trazioni scheletriche*
- *Ionoforesi*
- *Laserterapia*

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Classif: CS	Pag 16 di 30
	Conforme a D.P.C.M. del 19/05/95 e Del. Reg. Campania 369/2010	rev. 7	data 10/08/18

- *Biofed back Uroginecologico*



### **Diagnostiche:**

- *Visita Fisiatrica*
- *Visita Neuropsichiatrica infantile*
- *Visita Foniatrica*
- *Visita Otorinolaringoiatria*
- *Visita Neurochirurgia*
- *Visita Urologica*
- *Valutazione Funzionali segmentali e Globali*
- *Valutazione Protesica*



	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Classif: CS	Pag 17 di 30
	Conforme a <b>D.P.C.M. del 19/05/95 e Del. Reg. Campania 369/2010</b>	rev. 7	data 10/08/18

- *Test posturografico*
- *Test stabilometrico*
- *Velocità di conduzione Motoria*
- *Velocità conduzione Sensitiva*
- *Elettromiografia*

Lo **STUDIO CIEFFEMME srls** avvale di diverse figure professionali che svolgono la loro attività con rapporto di dipendenza e/o libero professionale. Le diverse figure che collaborano a quello che è un vero e proprio ciclo riabilitativo sono:

- ✓ *Fisiatra;*
- ✓ *Neuropsichiatria infantile;*
- ✓ *Foniatra;*
- ✓ *Otorino;*
- ✓ *Urologo;*
- ✓ *Cardiologo;*
- ✓ *Neurochirurgo;*
- ✓ *Psicologo;*
- ✓ *T.D.R.: Terapista della Riabilitazione;*
- ✓ *Logopedista;*
- ✓ *Psicomotricista;*

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Classif: CS	Pag 18 di 30
	Conforme a D.P.C.M. del 19/05/95 e Del. Reg. Campania 369/2010	rev. 7	data 10/08/18

- ✓ *T.O.: Terapista Occupazionale;*
- ✓ *Infermiere;*

## 1.5 PROFILI PROFESSIONALI

Sono richiesti quelli di cui alle normative vigenti e sono controllati e aggiornati periodicamente.

Ai fini dell'erogazione il personale medico e sanitario è diretto e coordinato da:

- *Direttore Sanitario (Dr. Renato Grispello);*
- *Responsabile Medico (Dr. Ferdinando Mariniello).*

Il personale amministrativo e ausiliare nonché tutte le figure professionali comunque destinate all'attività del centro seguono le direttive di:

- *Coordinatore Amm.vo (Giovanni Telese)*
- *Coordinatore Affari Generali (Mario Mariniello)*
- *Coordinatore Attività Riabilitative (Raffaele Bellucci)*

## 1.6 CONDIZIONI AMBIENTALI E DI LAVORO

Lo **STUDIO CIEFFEMME SRL** opera nel rispetto assoluto dell'ambiente esterno, curando in maniera particolare tutto quanto possa favorire la tutela dell'ambiente stesso, inclusa una accurata gestione dei rifiuti. Nel contempo si avvale della collaborazione di valenti ed esperti professionisti per la tutela della salute dei lavoratori applicando in tutte le sue attività i principi fondamentali dell'ergonomia, perché dalle migliori e più confortevoli condizioni lavorative possa scaturire un

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Classif: CS	Pag 19 di 30
	Conforme a D.P.C.M. del 19/05/95 e Del. Reg. Campania 369/2010	rev. 7	data 10/08/18

vantaggio diretto sia in termini di tutela degli operatori che in termini di incremento della resa qualitativa dei servizi erogati alla clientela.

## 1.7 MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Per evitare il verificarsi di anomalie rilevanti ai fini della qualità, lo **STUDIO CIEFFEMME SRL** provvede alla messa in atto di Azioni Preventive, sulla base di:

- risultati degli audit interni;
- riesame del Sistema di Gestione per la Qualità;
- grado di soddisfazione del Cliente.

Quest'ultimo è rilevato con diverse modalità, tra le quali un apposito questionario informativo, a disposizione dei pazienti, attraverso il quale saggiare il grado di soddisfazione degli stessi oltre che prendere atto di eventuali osservazioni di carattere sia negativo che propositivo. In particolare il questionario riguarda sia il servizio accettazione/prenotazione che la vera e propria assistenza sanitaria, assicurando, inoltre, al compilatore la dovuta riservatezza del giudizio espresso, potendo depositare il questionario stesso in un apposito contenitore che ne preserva l'anonimato.

Particolare attenzione è riservata alla gestione di eventuali reclami da parte dei clienti.

Il Centro, infatti, si impegna a garantire che eventuali reclami proposti saranno oggetto di risposta entro 3 giorni dalla proposizione ed oggetto di risoluzione entro 7 giorni dalla risposta, compatibilmente con la natura degli stessi.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Classif: CS	Pag 20 di 30
	Conforme a D.P.C.M. del 19/05/95 e Del. Reg. Campania 369/2010	rev. 7	data 10/08/18

La procedura di gestione del reclamo assicura un'indagine completa ed imparziale circa l'eventuale irregolarità denunciata, garantendo all'utente un'informazione periodica circa lo stato d'avanzamento dell'indagine stessa, prevedendo una risposta completa ed esauriente e forme di ristoro adeguate per l'eventuale pregiudizio subito dal cliente.

Il reclamo può essere sporto dal cliente in via orale, per iscritto, via fax, via e mailo telefonicamente, potendo l'utente predisporre dell'assistenza degli operatori addetti alla ricezione e questi ultimi dell'apposita modulistica sopra descritta.

In aggiunta ai servizi sin qui elencati, è disponibile presso lo **STUDIO CIEFFEMME SRL** un servizio di assistenza sociale che permetta l'inserimento graduale del paziente nell'iter terapeutico e la conseguente massimizzazione della resa della terapia riabilitativa, qualunque essa sia. Il servizio di assistenza sociale è disponibile non solo direttamente per i pazienti, ma anche per i familiari degli stessi, perché possano coadiuvare opportunamente gli operatori della riabilitazione nel raggiungimento degli obiettivi terapeutici.

## **1.8 ACCETTAZIONE, CUSTOMER SERVICE E TEMPI MASSIMI DI ATTESA**

L'*accettazione* dei pazienti afferenti alle varie aree riabilitative è aperta tutti i giorni feriali nel seguente orario:

**08.00 ⇒ 12.30**

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Classif: CS	Pag 21 di 30
	Conforme a D.P.C.M. del 19/05/95 e Del. Reg. Campania 369/2010	rev. 7	data 10/08/18

**13.00 ⇒ 19.30**

Il servizio di *Customer Care* è a disposizione della clientela per qualsiasi tipo di informazione e/o eventuali reclami presso la reception dello **STUDIO CIEFFEMME SRL** nel seguente orario:

**08.00 ⇒ 12.30**

**13.00 ⇒ 19.30**

E' anche possibile contattare il *Customer Service* dello **STUDIO CIEFFEMME SRL** ai seguenti recapiti:

Tel.: **081.7131461**

Fax : **081.7123738**

Eventuali chiusure stagionali e/o estive saranno comunicate agli Utenti ambulatoriali, mediante affissione nei locali del Centro ed agli Utenti domiciliari, mediante comunicazione ad opera degli operatori sanitari coinvolti.

Per il rilascio della comunicazione di disponibilità del posto, la **lista di attesa** prevede un **tempo massimo di 15 giorni**, decorsi i quali il paziente viene coadiuvato nella ricerca di strutture alternative; dal rilascio della disponibilità del posto e dell'autorizzazione dell'ASL di appartenenza dell'utente, l'inizio del trattamento avverrà **entro i 7 giorni successivi**. Tale tempificazione è in linea con il programma di contenimento delle liste di attesa contenute nel Piano Regionale.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Classif: CS	Pag 22 di 30
	Conforme a D.P.C.M. del 19/05/95 e Del. Reg. Campania 369/2010	rev. 7	data 10/08/18

## 1.9 GUIDA ALLA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

Lo **STUDIO CIEFFEMME SRL** ha voluto integrare la presente pubblicazione inserendo anche una breve guida alla documentazione amministrativa generalmente necessaria all'erogazione dei servizi di propria competenza.

### **ASSISTENZA RIABILITATIVA AMBULATORIALE MEDICINA DI BASE (ex art. 44)**

- Prescrizione specialistica e/o ricetta del medico di base
- In caso di mancanza di prescrizione specialistica l'utente può effettuare la visita specialistica in sede

### **ASSISTENZA RIABILITATIVA AMBULATORIALE E DOMICILIARE ( ex art. 26)**

- *Prescrizione specialistica di struttura pubblica*
- *Autorizzazione al trattamento da parte dell'ASL di appartenenza, previo rilascio da parte della struttura di **Disponibilità della medesima al trattamento.***

### **ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA (ex Decreto Commissariale 01/2013)**

- Prescrizione specialistica di struttura pubblica
- Autorizzazione al trattamento da parte dell'ASL di appartenenza.

## 1.10REGOLAMENTI DI ACCESSO ALLE TERAPIE

### **A. Prestazioni riabilitative ex art. 26**

- 1) Le terapie vengono effettuate dietro **prenotazione** ed **appuntamento**.

	<h2>CARTA DEI SERVIZI</h2>	Classif: CS	Pag 23 di 30
	Conforme a D.P.C.M. del 19/05/95 e Del. Reg. Campania 369/2010	rev. 7	data 10/08/18

- 2) In caso di **assenza**, anche di **un solo giorno**, per qualsiasi motivo ("**anche per motivi di salute**"), si **perde** l'appuntamento.
- 3) Al rientro bisogna riprendere l'appuntamento nei limiti della disponibilità oraria e nei limiti della capacità ricettiva ed operativa consentita dall' ASL.
- 4) Pertanto e' possibile anche **non** poter avere il nuovo appuntamento e quindi mettersi in lista di attesa.
- 5) In caso di n. 3 (tre) assenze consecutive e/o saltuarie il paziente viene sospeso e contemporaneamente viene richiesto alla ASL la dimissione per incostanza nel trattamento.
- 6) Ad ogni accesso bisogna apporre la firma di presenza sulla scheda firma: essa può essere apposta solamente dai 2 (due) nominativi/firmatari identificati mediante documento di riconoscimento all'atto della presentazione della "impegnativa/autorizzazione. in nessun caso e' consentito la firma di una terza persona; pertanto in tal caso **la terapia non viene effettuata**.
- 7) Bisogna attendere in sala di attesa per l'accesso alle cure fino a quando l'operatore non ritira lo scontrino.
- 8) **E' vietato** sostare nei corridoi dei reparti.
- 9) **E' vietato** l'accesso di bambini ( da 0 a 14 anni) in qualità di accompagnatori; nel caso che si venga con bambini, **la terapia non viene effettuata**.
- 10) E' consentito l'accesso ad 1 (uno) solo accompagnatore adulto, che deve attendere nella sala di attesa della reception.
- 11) Per motivi di sicurezza, **e' proibito** tenere accesi **telefoni cellulari**.
- 12) In caso di pioggia, per motivi di sicurezza, gli ombrelli devono essere depositati all'ingresso.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Classif: CS	Pag 24 di 30
	Conforme a D.P.C.M. del 19/05/95 e Del. Reg. Campania 369/2010	rev. 7	data 10/08/18

### **B. Prestazioni riabilitative ex art. 44**

- 1) Le terapie vengono effettuate dietro **prenotazione** ed **appuntamento**.
- 2) L'orario dell'appuntamento deve essere scrupolosamente rispettato.
- 3) Ogni impegnativa dà diritto a n.10 accessi.
- 4) Il primo accesso e' costituito dalla valutazione iniziale del fisiatra del Centro.
- 5) La data dell'ultimo accesso e' rappresentata dal decimo giorno consecutivo al primo con esclusione del sabato e della domenica. **pertanto non e' assolutamente possibile effettuare recuperi dovuti ad eventuali assenze per qualsivoglia motivo.**
- 6) Entro gli ultimi 2 (due) giorni di terapia è fatto obbligo di effettuare una valutazione finale dal fisiatra del Centro.
- 7) E' fatto obbligo alla fine dei cicli di terapia ritirare la scheda di valutazione iniziale e finale (cartella clinica) da consegnare al proprio medico curante.
- 8) Ad ogni accesso bisogna apporre la firma di presenza sul foglio firma; essa deve essere posta dalla persona che è stata identificata mediante documento di riconoscimento sulla ricetta, in caso contrario **la terapia non viene effettuata.**
- 9) Bisogna attendere in sala di attesa per l'accesso alle cure fino a quando l'operatore non ritira lo scontrino di accesso.
- 10) **E' vietato** sostare nei corridoi dei reparti.
- 11) **E' vietato** l'accesso ai bambini ( da 0 a 14 anni) in qualità di **accompagnatori.**
- 12) Nel caso che si venga con bambini, **la terapia non viene effettuata.**
- 13) E' consentito l'accesso ad 1 (uno) solo accompagnatore adulto, che deve attendere nella sala di attesa della reception;



	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Classif: CS	Pag 25 di 30
	Conforme a D.P.C.M. del 19/05/95 e Del. Reg. Campania 369/2010	rev. 7	data 10/08/18

- 14) Per motivi di sicurezza, è **proibito** tenere accesi **telefoni cellulari**.
- 15) In caso di pioggia, per motivi di sicurezza, gli ombrelli devono essere depositati all'ingresso.

## 1.11 ALCUNE PATOLOGIE TRATTATE

Lo **STUDIO CIEFFEMME SRL** ai fini della erogazione in qualità dei servizi di natura sanitaria, tratta alcune patologie così elencate:

- ❖ ARTROSI CERVICALE
- ❖ ARTROSI LOMBARE
- ❖ CERVICALGIA MUSCOLO-TENSIVA
- ❖ PATOLOGIA ERNIARIA CERVICALE
- ❖ PATOLOGIA ERNIARIA LOMBARE
- ❖ ARTROSI ANCA
- ❖ ARTROSI GINOCCHIO
- ❖ ARTROSI PIEDE
- ❖ FRATTURE ARTO SUPERIORE
- ❖ FRATTURE ARTO INFERIORE
- ❖ TENDINOPATIE INSERZIONALI
- ❖ LESIONI LEGAMENTOSE
- ❖ TUNNEL CARPALE
- ❖ SCOLIOSI
- ❖ ATTEGGIAMENTI SCOLIOTICI
- ❖ DORSO CURVO
- ❖ PIEDE PIATTO
- ❖ PIEDE CAVO
- ❖ TORCICOLLO MIOGENO
- ❖ PROTESI ANCA
- ❖ PROTESI GINOCCHIO
- ❖ PERIARTRITE SCAPOLO-OMERALE
- ❖ TENDINOPATIA DEL SOVRASPINOSO
- ❖ DISCOPATIA
- ❖ ESITI DI ICTUS EMMORRAGICI ED ISCHEMICI

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Classif: CS	Pag 26 di 30
	Conforme a <b>D.P.C.M. del 19/05/95 e Del. Reg. Campania 369/2010</b>	rev. 7	data 10/08/18

- ❖ MORBO DI PARKINSON E PARKINSONISMI
- ❖ SCLEROSI MULTIPLA
- ❖ POLITRAUMI
- ❖ BPCO
- ❖ IPERTENSIONE
- ❖ ISCHEMIA CARDIACA
- ❖ ANGINA PERCTORIS
- ❖ INSUFFICIENZA ARTERIOSA E VENOSA ARTI INFERIORI
- ❖ PATOLOGIE TUMORALI
- ❖ PATOLOGIE REUMATICHE
- ❖ DISFONIE
- ❖ PROBLEMI PSICOLOGICI
- ❖ RITARDI MENTALI
- ❖ DISTURBI COMPORTAMENTALI
- ❖ PARALISI CEREBRALE INFANTILE
- ❖ SINDROME DI DOWN
- ❖ AUTISMO
- ❖ INCONTINENZA URINARIA
- ❖ INCONTINENZA FECALE
- ❖ SINDROME OSTRUTTIVA FECALE (STITICHEZZA)

## **1.12 Carta dei diritti del malato**

Il Centro si impegna a garantire e preservare i diritti dell'Utente, secondo quanto prescritto dal Tribunale dei Diritti del Malato.

### **1. DIRITTO AL TEMPO**

Ogni cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo al pari di quello della burocrazia e degli operatori sanitari.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Classif: CS	Pag 27 di 30
	Conforme a D.P.C.M. del 19/05/95 e Del. Reg. Campania 369/2010	rev. 7	data 10/08/18

## **2. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione sanitaria di cui necessita nonché ad entrare in possesso degli atti necessari a certificare in modo completo la sua condizione di salute.

## **3. DIRITTO ALLA SICUREZZA**

Chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione e ha altresì diritto a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.

## **4. DIRITTO ALLA PROTEZIONE**

Il servizio sanitario ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno.

## **5. DIRITTO ALLA CERTEZZA**

Ogni cittadino ha diritto ad avere dal Servizio sanitario la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio, a prescindere dal soggetto erogatore, e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Classif: CS	Pag 28 di 30
	Conforme a D.P.C.M. del 19/05/95 e Del. Reg. Campania 369/2010	rev. 7	data 10/08/18

delle norme, della discrezionalità nella interpretazione delle leggi e delle circolari, di differenze di trattamento a seconda della collocazione geografica.

## **6. DIRITTO ALLA FIDUCIA**

Ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia e non come un possibile evasore o un presunto bugiardo.

## **7. DIRITTO ALLA QUALITA'**

Ogni cittadino ha diritto di trovare nei servizi sanitari operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire e migliorare comunque il suo stato di salute.

## **8. DIRITTO ALLA DIFFERENZA**

Ogni cittadino ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione, e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.

## **9. DIRITTO ALLA NORMALITA'**

Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Classif: CS	Pag 29 di 30
	Conforme a D.P.C.M. del 19/05/95 e Del. Reg. Campania 369/2010	rev. 7	data 10/08/18

## **10. DIRITTO ALLA FAMIGLIA**

Ogni famiglia che si trova ad assistere un suo componente ha diritto di ricevere dal Servizio sanitario il sostegno materiale necessario.

## **11. DIRITTO ALLA DECISIONE**

Il cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.

## **12. DIRITTO AL VOLONTARIATO, ALL'ASSISTENZA DA PARTE DEI SOGGETTI NON PROFIT E ALLA PARTECIPAZIONE**

Ogni cittadino ha diritto a un servizio sanitario, sia esso erogato da soggetti pubblici che da soggetti privati, nel quale sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit e sia garantita la partecipazione degli utenti.

## **13. DIRITTO AL FUTURO**

Ogni cittadino, anche se condannato dalla sua malattia, ha diritto a trascorrere l'ultimo periodo della vita conservando la sua dignità, soffrendo il meno possibile e ricevendo attenzione e assistenza.

	<b>CARTA DEI SERVIZI</b>	Classif: CS	Pag 30 di 30
	Conforme a D.P.C.M. del 19/05/95 e Del. Reg. Campania 369/2010	rev. 7	data 10/08/18

## 14. DIRITTO ALLA RIPARAZIONE DEI TORTI

Ogni cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto subito in tempi brevi e in misura congrua.

### 1.13 Numeri Utili:

<i>Comune di Marano di Napoli</i>	<i>081/5864800</i>
<i>Distretto Sanitario Marano</i>	<i>081/7428811</i>
<i>081/7424763</i>	
<i>081/7420447</i>	
<i>Tribunale del malato</i>	<i>081/5538921</i>

### 1.14 Aggiornamento

La presente Carta dei Servizi viene verificata e/o aggiornata con frequenza almeno annuale, ad opera delle funzioni aziendali emittenti.