



CARTA DEI SERVIZI

Revisione	Data	Autore	Note
00	01/07/2007	Antonio De Cicco	Prima emissione
01	20/05/2008	Antonio De Cicco	Cambio direttore sanitario
02	23/03/2010	Antonio De Cicco	Linee guida per la carta dei servizi
03	23/01/2013	Antonio De Cicco	Inserimento allegato mod. OQ
04	11/01/2016	Antonio De Cicco	Aggiornamento per cambio denominazione sociale
05	10/01/2018	Antonio De Cicco	Adeguamento ISO 9001:2015
06	20/01/2020	Antonio De Cicco	Aggiornamento per Accreditemento Istituzionale
07	05/01/2021	Antonio De Cicco	Aggiornamento per cambio Direttore Sanitario

	Responsabile	Firma
Redazione	RGQ	
Verifica	DS	
Approvazione	LR	

COPIA CONTROLLATA

COPIA NON CONTROLLATA



LETTERA AI CLIENTI

Gentile Cliente,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie e le modalità di erogazione dei servizi offerti, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto agli atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla Sua cortese collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Alleghiamo al presente documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

Con l'augurio che possano esserLe graditi i nostri servizi, porgiamo cordiali saluti.

IL Direttore Responsabile



COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è una vera e propria “guida per l’uso”, in grado di guidarvi all’interno dei servizi erogati dal **Centro Alpha srl**.

Avere la Carta dei Servizi rappresenta per ogni Azienda un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza circa quello che si è in grado di offrire e una corretta informazione su tutta l’organizzazione.

- ❖ Una forma di impegno del **Centro Alpha srl** verso i cittadini che usufruiscono della Struttura e delle relative Prestazioni Sanitarie.
- ❖ Un impegno da parte del personale del **Centro Alpha srl**, di garantire una maggiore qualità e un miglioramento della struttura e delle prestazioni offerte ai cittadini.
- ❖ Uno strumento con cui il **Centro Alpha srl** verifica se stesso apportando, anno per anno, i cambiamenti necessari per raggiungere una funzionalità sempre migliore, grazie alle segnalazioni da parte della clientela di eventuali disservizi o disagi.

COME SI LEGGE LA CARTA DEI SERVIZI

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

Nella **I** sezione il **Centro Alpha srl** si presenta, dichiara i suoi fini istituzionali e i principi fondamentali che devono ispirare l’erogazione delle prestazioni sanitarie.

Nella **II** Sezione vengono indicate tutte le strutture e i servizi, le modalità di accesso e come fruire delle prestazioni sanitarie che vengono offerte dal Centro.

Nella **III** Sezione il Centro delinea i suoi obiettivi, gli impegni programmatici ed infine con quali meccanismi misura i risultati (standard) al fine di poter verificare e controllarne l’attività.

Nella **IV** Sezione si parla di meccanismi di tutela del cittadino.



LA CARTA DEI SERVIZI – QUADRO NORMATIVO E FUNZIONE

I principali riferimenti normativi in materia di Carta dei Servizi sono:

- **Legge 7 agosto 1990, n. 241** (“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”) che ha dettato nuove regole per i rapporti tra i cittadini e le amministrazioni, viste nel momento dell’esercizio di poteri autoritativi;
- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** (“Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”) che individua i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l’erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione;
- **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell’11 ottobre 1994** (“Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”) che definisce i principi e le modalità per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico di cui all’art. 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n.29 e successive disposizioni correttive.
- Se la legge 7 agosto 1990, n.241 ha dettato principi e stabilito regole che valgono soprattutto nei rapporti dei cittadini con le amministrazioni e le autorità, **la “Carta” intende incidere sui rapporti tra i Cittadini e le Amministrazioni che erogano i Servizi.**

La “Carta” è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti: non si tratta di una tutela intesa come mero riconoscimento formale di garanzie al cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

In particolare, il **Centro Alpha srl:**

- *adotta gli standard di quantità e di qualità del servizio di cui assicura il rispetto: è questo il principio cardine della “Carta dei Servizi”;*
- *pubblicizza gli standard adottati e ne informa il cittadino, verifica il rispetto degli standard ed il grado di soddisfazione degli utenti;*
- *garantisce il rispetto dello standard adottato, assicurando al cittadino la specifica tutela rappresentata da forme di rimborso nei casi in cui sia possibile dimostrare che il Servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, allo standard pubblicizzato.*
- *La **Carta dei Servizi** assegna, dunque, un ruolo forte sia agli Enti erogatori di servizi, sia ai Cittadini nell’orientare l’attività dei Servizi verso la loro “missione”: fornire un servizio di buona qualità ai cittadini-utenti.*



SEZIONE PRIMA- PRESENTAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALI

PRESENTAZIONE

Il **Centro** è stato costituito nel 1987 in Arzano traversa via Napoli n. 253 in una struttura più piccola. Nel 2007 il Centro si è trasferito nella sede attuale più grande e funzionale al fine di poter garantire maggiori spazi e servizi alla nostra utenza offrendo sempre un servizio organizzativo e tecnico all'avanguardia. Nella nuova sede di Via Napoli n. 268 in Arzano il Centro ha migliorato lo standard tecnologico delle attrezzature elevando in questo modo anche i livelli qualitativi dei servizi offerti.

Il Centro è organizzato in due “moduli polifunzionali di fascia A e B”, distribuiti su due piani (per una superficie totale di circa 1100 mq) ed omogenei in base al profilo degli Utenti.

Il Centro esercita l'attività sanitaria nella nuova sede in base all'autorizzazione n° 1042 del 20/07/2007 rilasciata dal Comune di Arzano (Napoli).

Nel 2015 la Direzione ha deciso di trasferire il settore di “Recupero e Rieducazione funzionale” nella sede di Via Leonardo da Vinci 22 ad Acerra (NA) dove esercita l'attività sanitaria in base all'autorizzazione n°46179 del 22/10/2015.

Nel 2019 il Tar, avendo il centro presentato ricorso avverso alla Regione Campania, nominava un Commissario ad Acta il quale il 15/07/2019 con il decreto n° 3 disponeva l'Accreditamento Istituzionale definitivo del “Centro Alpha srl”, nel Febbraio 2020 veniva firmato il contratto con la ASLNapoli2Nord.

La Mission del Centro è quella di contribuire al miglioramento della qualità della vita di quanti si rivolgeranno alla struttura per ricevere prestazioni sanitarie e di fornire strumenti e conoscenze concrete a tutti gli operatori del settore, garantendo elevati standard qualitativi basati sull'eccellenza.

Il Centro vuole in questo modo contribuire a fornire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata al cliente, autonomo o meno, considerandone i peculiari bisogni psichici, fisici e sociali, attraverso un'assistenza qualificata e continuativa, in stretta collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.



Sono questi gli obiettivi primari del Centro che, attraverso la professionalità delle risorse, l'adeguatezza delle strutture, l'innovazione tecnologica, le metodiche utilizzate e l'aggiornamento continuo, ma soprattutto tanto impegno e dedizione da parte di ciascuna funzione aziendale, contribuisce ogni giorno a fornire al paziente le informazioni atte al miglioramento del suo stato di salute.

RIFERIMENTI NORMATIVI

- Legge 241 del 7 Agosto 1990 art. 7 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi".
- Decreto legislativo del 30 Dicembre 1992 n. 502 "Riordino della disciplina in materia sanitaria" a norma dell'art. 1 della Legge 23 Ottobre 1992, n. 421.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 Ottobre 1994 "Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico".
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari".
- Circolare del Ministero della Sanità n. 2/95 "Linee guida per l'attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale".
- Legge n. 273 dell'11/07/1995 " Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni" - introduce l'obbligo di legge per l'adozione della Carta dei Servizi
- Dlgs 196/03 del 30 giugno 2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali"
- Regolamento n° 1 del 22/06/2007 della Regione Campania
- Regolamento n° 3 del 31/07/2006 della Regione Campania
- Dlgs 81/08 del 09 aprile 2008 "Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di Lavoro"
- DGRC n. 2100 del 31.12.2008, "Osservatorio Regionale per la promozione della carta dei servizi - Costituzione del comitato tecnico".



- Decreto Legge n. 286 del 2008 Art. 2 comma 461 (Legge finanziaria 2008) ha previsto l'obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi»;
- Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, Art. 28 “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni;
- DGRC n. 369 del 23 marzo 2010 – LINEE GUIDA PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI
- D.C.A N. 64 del 26.09.2011 Procedura prescrittiva ed erogativa delle prestazioni specialistiche di medicina fisica e riabilitativa per le patologie semplici: definizione profili riabilitativi. Modifiche ed integrazioni al decreto del Commissario ad Acta per il piano di rientro del settore sanitario n. 32 del 22 giugno 2010.
- D.C.A. N. 88 del 23.12.2011 Modifiche ed integrazioni al decreto commissariale n. 64 del 26.09.2011 recante “Procedura prescrittiva ed erogativa delle prestazioni specialistiche di medicina fisica e riabilitativa per le patologie semplici: definizione profili riabilitativi. Modifiche ed integrazioni al decreto del Commissario ad Acta per il piano di rientro del settore sanitario n. 32 del 22 giugno 2010”.



PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

I principi fondamentali che vengono enunciati nella presente Carta dei Servizi sono quelli espressamente sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994:

- **Rispetto dell'Utente** nel suo valore di persona e cittadino; rappresenta questo il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale che opera all'interno dell'Istituto.
- **Rispetto della privacy e della dignità umana.** Al Cittadino-Utente che si rivolge all'Istituto vengono fornite informazioni sul suo stato di salute, garantendo la massima riservatezza secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema privacy (D.Lgs. 196/03).
- **Uguaglianza:** le regole riguardanti i rapporti tra l'Utente e l'Istituto devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi legati al sesso, la razza, la lingua, la religione e le opinioni politiche. Tale principio sancisce non solo il diritto all'uniformità delle prestazioni, ma anche il divieto di ogni discriminazione, nell'erogazione dei servizi. Ogni Cittadino ha il diritto di essere assistito con attenzione e premura nel rispetto della dignità umana, di essere trattato con cortesia; umanità, senza arroganza o eccessiva confidenza. In particolare, durante la permanenza nell'Istituto, ciascuno ha il diritto che il personale tutto si rivolga a Lui/Lei chiamandole/a per nome e cognome, utilizzando le forme di comune cortesia.
- **Partecipazione:** intesa non solo come diritto del Cittadino ad accedere alla documentazione ai sensi della Legge 241/90, ma anche come informazione ed umanizzazione del servizio, nonché tutela del Paziente. Ogni Cittadino-Utente ha il diritto di ottenere dal personale dell'Istituto tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate ed alle modalità di accesso, nonché quelle relative ai dati diagnostici ed alle informazioni sulle possibilità di indagini e trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture. L'Utente può produrre documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.
- **Efficienza:** intesa come costante impegno dell'Istituto ad orientare le strategie e gli sforzi della propria organizzazione al raggiungimento efficacia del servizio sanitario prestato.
- **Doveri dell'Utente:** l'Utente che chiede di essere assistito dal personale del Centro deve:
 1. adeguarsi alle regole ed alle disposizioni vigenti nell'Istituto al fine di rendere più efficace l'attività del personale addetto alla sua cura e rendere più confortevole la sua permanenza insieme a tutti coloro che condividono la sua esperienza di Paziente-Utente;
 2. rispettare il divieto di fumare, disciplinato da apposita legge e condiviso da tutti gli operatori del Laboratorio;
 3. osservare gli orari previsti dall'Istituto in ogni circostanza, a sempre migliore



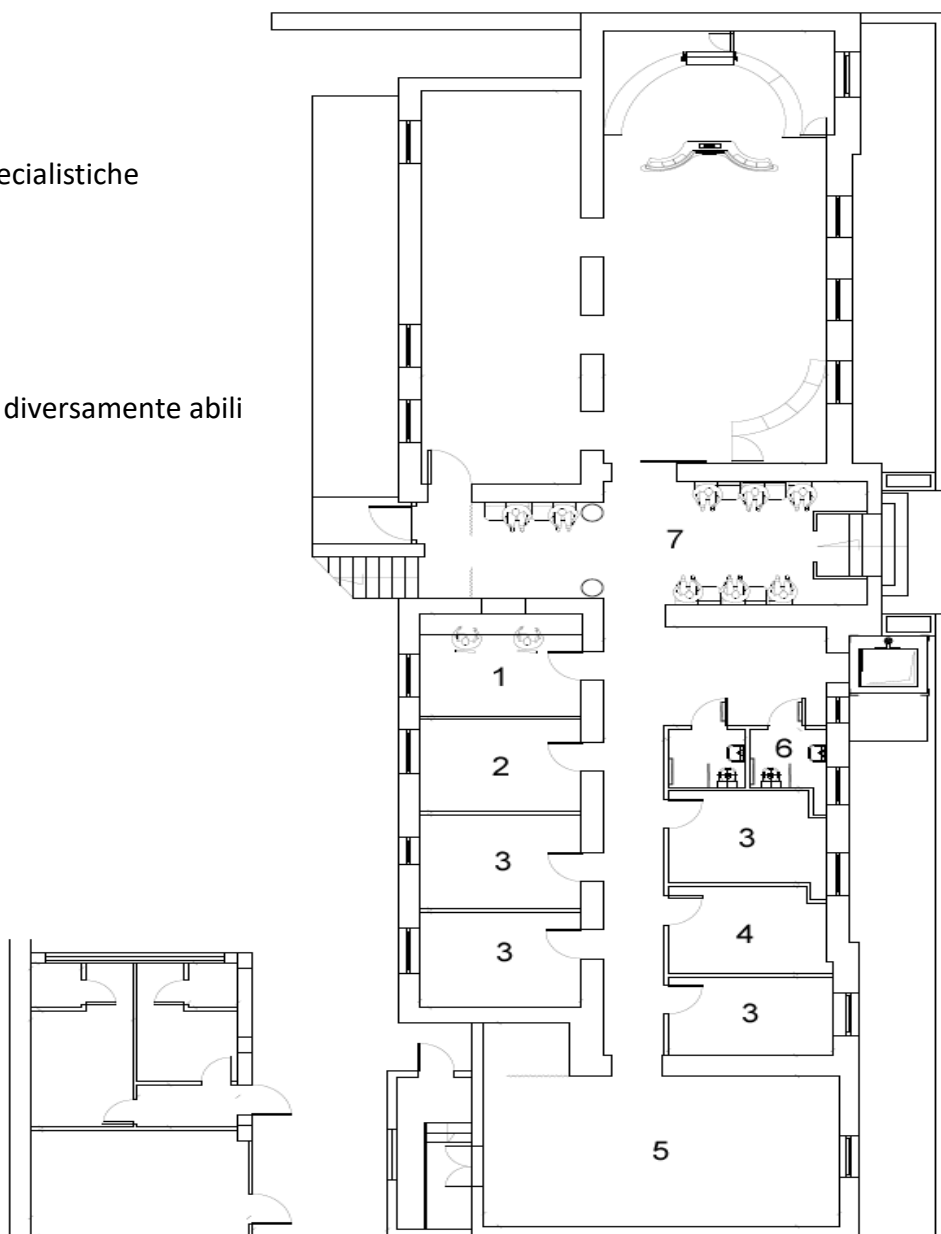
SEZIONE SECONDA- INFORMAZIONI SUI SERVIZI E LA STRUTTURA

Il Centro distribuito su due piani ed occupante una superficie complessiva di circa 1100 mq.

L'intera Organizzazione Sanitaria si avvale di un sistema informatico in grado di ridurre i tempi di attesa dell'utente e di pianificare e razionalizzare i flussi di attività di ogni servizio e settore, monitorando tutte le fasi del processo lavorativo, garantendo la massima sicurezza e risultato.

PIANO TERRA

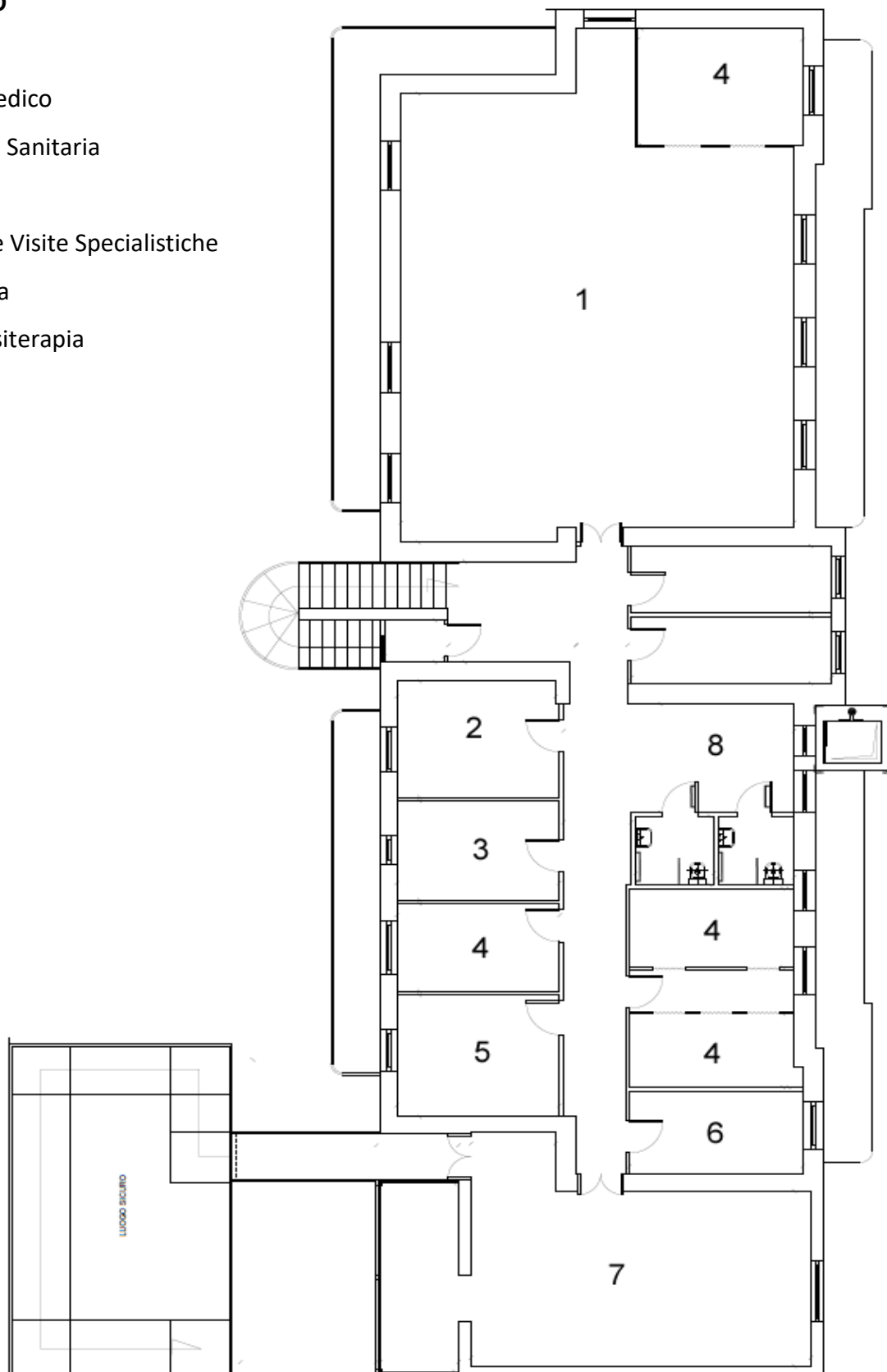
1. Accettazione
2. Ambiente Visite Specialistiche
3. Box
4. Archivio
5. Fisiokinesiterapia
6. Bagno per persone diversamente abili
7. Attesa





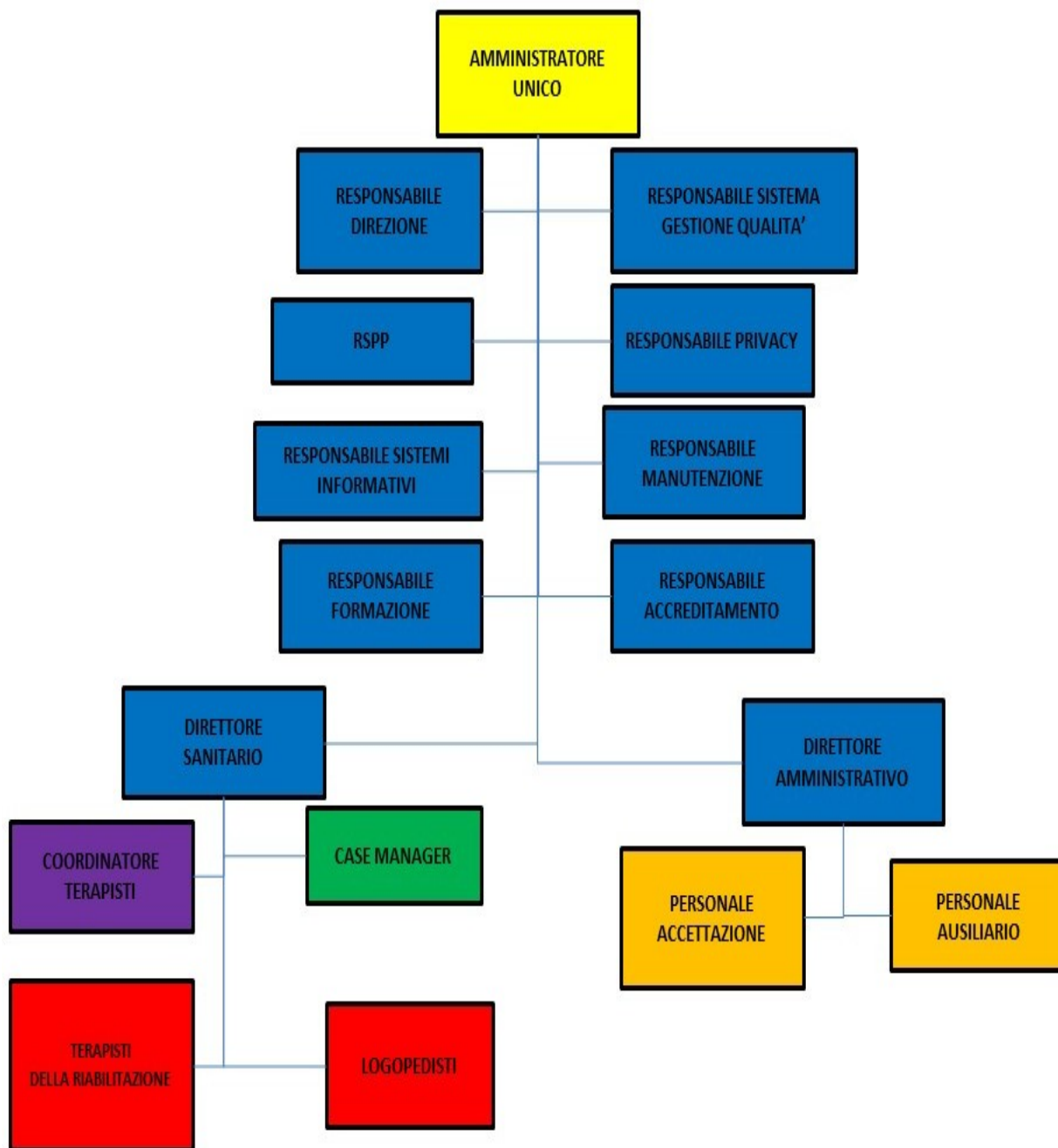
PRIMO PIANO

1. Palestra
2. Studio medico
3. Direzione Sanitaria
4. Box
5. Ambiente Visite Specialistiche
6. Logopedia
7. Fisiokinesiterapia
8. Attesa





ORGANIGRAMMA DEL CENTRO





LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE

Il Centro perfeziona continuamente la propria organizzazione interna per consentire all'utenza una sempre più agevole fruizione delle prestazioni che la struttura eroga e di garantire effettivamente l'alto livello di qualità dichiarato.

Di seguito è riportato l'organigramma relativo all'area di riabilitazione al fine di dare evidenza delle qualifiche di dipendenti e collaboratori specificatamente destinati alle attività tecniche del centro di riabilitazione.

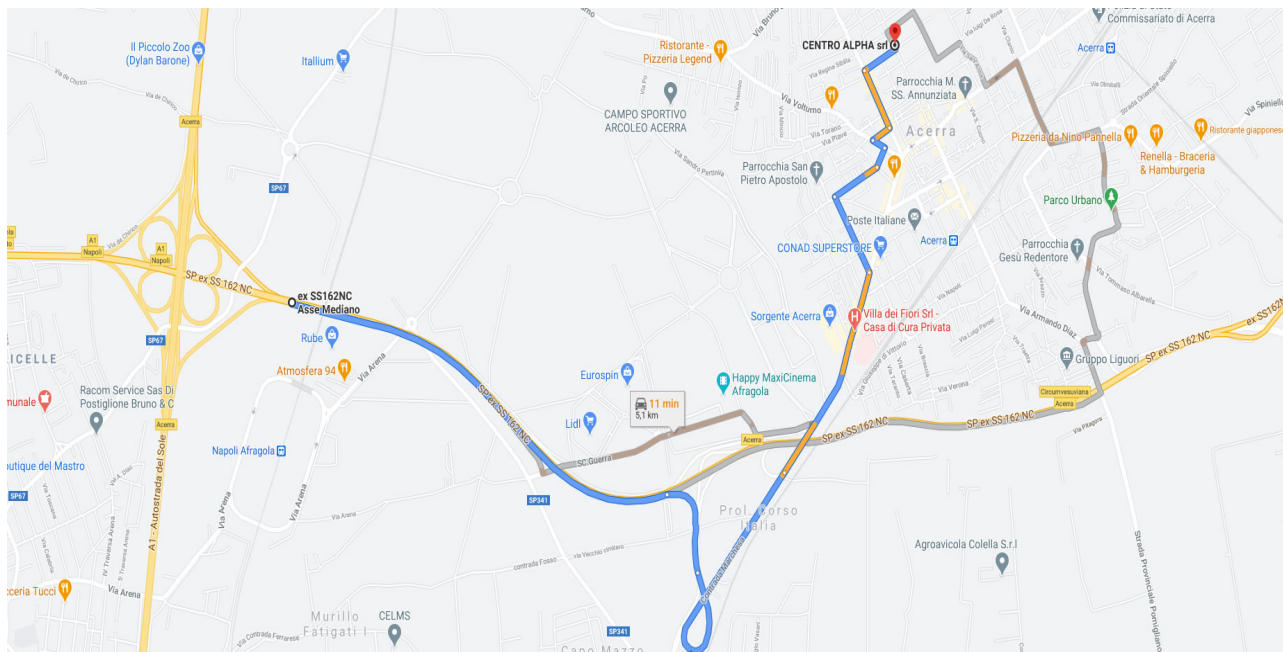
Direzione: [Maurizio De Cicco](#)

Direttore Sanitario: [Dr. Raiano Enza](#), specialista in Medicina fisica e Riabilitazione

Case Manager: [Dr. Raiano Enza](#)

COME RAGGIUNGERCI

Il Centro è situato in Via Leonardo da Vinci n. 22 in Acerra ed è raggiungibile dall'autostrada A1 uscita Afragola-Acerra direzione Acerra uscita Acerra.





I SERVIZI

Il CENTRO è un istituzione privata in via di accreditamento per l'erogazione di attività specialistiche di Terapia Fisica per tutti quei soggetti che abbiano subito traumi o siano affetti da patologie acute o croniche del sistema nervoso e/o osteomuscolare. Detti trattamenti intervengono per curare e risolvere danni di grave o di lieve entità, da patologie e disabilità importanti ed a tutti i disturbi connessi con l'attività lavorativa, sportiva, la vita quotidiana in genere.

I trattamenti fisioterapici e riabilitativi hanno funzione non solo curativa ma, anche preventiva rispetto al rischio che patologie e minorazioni transitorie, diventino definitive se non tempestivamente riconosciute e curate.

LA TERAPIA FISICA

La terapia di recupero motorio e funzionale dispone di due possibilità di intervento:

- 1) terapia fisica che si avvale dell'uso di apparecchiature elettromedicali (*es. magnetoterapia, diatermia ad onde corte e microonde, laserterapia antalgica, ultrasuonoterapia, elettroterapia antalgica, correnti antinfiammatorie, elettrostimolazioni, endodiatermia, ipertermia*).
- 2) interventi manuali (*es. massoterapia, massoterapia per drenaggio linfatico, mobilizzazione della colonna vertebrale, rieducazione motoria individuale*).



TERAPIE CHE SI AVVALGONO DELL'USO DI APPARECCHIATURE ELETTROMEDICALI

<u>DESCRIZIONE</u>	<u>INDICAZIONI TERAPEUTICHE</u>
MAGNETOTERAPIA	<p>Indicazioni: artrosi, osteoporosi, lombalgia, nevriti, dorsalgie, consolidamento delle fratture, malattie reumatiche, pseudoartrosi.</p> <p>Controindicazioni: pazienti portatori di pace-maker, gravidanza.</p>
LASERTERAPIA	<p>Indicazioni: fenomeni dolorosi e infiammatori reumatici essenzialmente localizzati e superficiali (tendinite, lesioni muscolari recenti), cicatrizzazione delle ferite (ustioni, ulcere, escare), alcune affezioni dermatologiche (come cellulite, smagliature).</p> <p>Controindicazioni: lesioni espansive, metastasi, nevi, affezioni fibrosanti, donne incinte, portatori di pace-maker (a seconda della sede di trattamento), sclerodermia.</p>
ULTRASUONOTERAPIA	<p>Indicazioni: reumatismi periarticolari (epicondiliti, tenosinoviti, periartriti scapolo-omerale, tendinite), algie traumatiche o reumatiche, edemi, cicatrici ipertrofiche e aderenze.</p> <p>Controindicazioni: fragilità vascolare regione addominali e nella donna incinta, fratture non consolidate, tumori maligni, tubercolosi, lacerazioni muscolari.</p>
ELETTROSTIMOLAZIONE DI MUSCOLI NORMO O DENERVATI	<p>Indicazioni: ipotono-trofismo dei muscoli degli arti inferiori (es. quadricipite) o del cingolo scapolare (es. deltoide), deficit di forza, sindrome da iperpressione rotulea.</p> <p>Controindicazioni: malattie dermatologiche, protesi metalliche, portatori pace-maker.</p>
ELETTROTERAPIA ANTALGICA DIADINAMICA	<p>Indicazioni: artrosi, lombalgie, cervicalgia, malattie reumatiche, distorsioni, nevriti.</p> <p>Controindicazioni: malattie dermatologiche, ulcere, varici in fase avanzata, flebiti acute.</p>
ELETTROTERAPIA ANTALGICA TENS	<p>Indicazioni: lombalgia, cervicalgia, sciatica, artrosi, malattie reumatiche.</p> <p>Controindicazioni: malattie dermatologiche, varici in fase avanzata e flebiti acute.</p>
IRRADIAZIONI INFRAROSSE	<p>Indicazioni: ausilio preparatorio alla rieducazione sia per il rafforzamento muscolare che contrattura muscolare.</p> <p>Controindicazioni: disturbi circolatori venosi e linfatici, infiammazioni acute, disturbo della sensibilità.</p>
IONOFORESI	<p>Indicazioni: distorsioni, edemi, contusioni, artrosi, artrite, tendinite, lombalgia, nevriti, scoliosi.</p> <p>Controindicazioni: flebiti acute, malattie dermatologiche, intolleranza farmacologica, varici in fase avanzata.</p>
TECAR	<p>Indicazioni: distorsioni, lesioni tendinee, tendiniti e borsiti, esiti di traumi ossei e legamentosi, distrazioni osteoarticolari acute e recidivanti, artralgie croniche di varia eziologia, contratture, stiramenti e strappi muscolari, capsuliti articolari, processi artrosici, lombalgie e sciatalgie, cervicalgie e cervicobrachialgie, programmi riabilitativi post chirurgici.</p> <p>Controindicazioni: febbre, neoplasie, scompensi cardiaci, gravidanza, pace-maker, apparecchi acustici, presenza di mezzi di sintesi, arteriopatia, osteoporosi.</p>



TERAPIE CHE SI AVVALGONO DI INTERVENTI MANUALI

<u>DESCRIZIONE</u>	<u>INDICAZIONI TERAPEUTICHE</u>
Massoterapia	<p>Indicazioni: riscaldare, stimolare e sviluppare la muscolatura, distendere e rilassare la muscolatura, eliminare le aderenze, ammorbidire i tessuti, migliorare la circolazione.</p> <p>Controindicazioni: infiammazioni acute, distorsioni, contusioni, versamenti articolari, malattie dermatologiche, flebiti, fragilità capillare, persone intolleranti al massaggio (intolleranze psichiche).</p>
Mobilizzazione della colonna vertebrale	<p>Si tratta di un movimento forzato che conduce bruscamente gli elementi articolari al di là del loro gioco fisiologico abituale, senza oltrepassare il limite imposto dall'anatomia. E' un impulso breve, secco, unico, che deve essere eseguito a partire dalla fine del gioco passivo normale.</p> <p>Hanno come indicazione: cervicalgia, dorsalgia, lombalgia e dolori rachidei di diversa natura (escluso il dolore tumorale) in pazienti che non presentano gravi deformazioni artrosiche e grave osteoporosi.</p>
Trazione scheletrica	<p>Indicazioni: cervicalgia, dorsalgia, lombalgia, dolori del rachide.</p> <p>Controindicazioni: spondiloartrosi gravi, osteoporosi avanzata, tumori presunti e diagnosticati siano essi primitivi che secondari.</p>
Training deambulatorio e del passo	<p>Indicazioni: è indicato nelle alterazioni delle fisiologiche fasi del passo, nell'uso e addestramento alle protesi (anca, ginocchio o gamba, coscia, ecc.), esiti di frattura di gamba o coscia, immobilizzazione prolungata.</p> <p>Controindicazioni: nessuna</p>
Esercizi respiratori individuali	<p>Indicazioni: Paramorfismo e disformismo del rachide (atteggiamento scoliotico e scoliosi). Chirurgia toracica, polmonare, cardiaca addominale e postraumatica. Malattie dell'apparato respiratorio: sindromi pleuriche e restrittive, paralisi respiratoria, bronchiti, enfisemi, ecc.</p>
Esercizi posturali propriocettivi individuali	<p>Indicazioni: Disformismi e paramorfismi del rachide (scoliosi e atteggiamento scoliotico), esiti di trauma (di distorsioni di tibio-tarsica del ginocchio), esiti di fratture malleolari di piede, caviglia e gamba.</p>
Esercizi respiratori collettivi	<p>Indicazioni: Paramorfismo e disformismo del rachide.</p>
Rieducazione motoria A/P	<p>Indicazioni: Artrosi, lombalgie, lombocuralgia, sciatica, cervicobrachialgia, periartrite. Trattamento post-operatorio di intervento ortopedico (protesizzazione, osteosintesi, lussazioni. ecc.) esiti di accidenti vascolari cerebrali, artrosi polidistrettuali gravi.</p>



I SERVIZI ACCESSORI

CENTRO TERAPIE PER DISABILI E PORTATORI DI HANDICAP

Il servizio consente l'effettuazione di terapie, mediante una struttura assente da barriere architettoniche e di facile raggiungimento per tutti i portatori di Handicap e Disabili. Il centro è dotato di Servizi Sanitari e strutture specifiche per rendere agibile e confortevole ogni spostamento.

SERVIZIO URGENZA

Il servizio consente l'esecuzione, al di fuori del foglio di lavoro giornaliero, di prestazioni sanitarie e riabilitative particolari, richieste dal medico, in caso di urgenza. Il servizio funziona tutti i giorni dalle 8:00 alle 20:00 esclusi i festivi.

CONFORT

- SISTEMI DI SICUREZZA OTTEMPERANTI ALLE NORMATIVE MINISTERIALI
- CLIMATIZZAZIONE
- SERVIZI IGIENICI ADEGUATI ALLE ESIGENZE DI TUTTE LE TIPOLOGIE DI UTENZA, OVVERO PRIVI DI BARRIERE ARCHITETTONICHE - COME PER LEGGE.

ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

L'utente può accedere al Centro sia per:

- prestazioni di tipo ambulatoriale a carico del sistema sanitario ·
- prestazioni di tipo ambulatoriale a carico dell'utente.

L'iter burocratico per accedere ai trattamenti di medicina fisica e riabilitativa per le "patologie semplici" ai sensi del Decreto 64 e successive integrazioni è il seguente:

- Il Medico di Medicina Generale (MMG) o il Pediatra di Libera Scelta (PLS) effettua diagnosi e relativa prescrizione del pacchetto/i di trattamenti (10 sedute) identificando il profilo riabilitativo tra quelli previsti nel Decreto Regionale.



- L'utente si rivolge con la prescrizione del MMG/PLS presso il Centro, concorda con l'Accettazione la data inizio del trattamento e la fascia oraria in cui lo stesso si svolgerà e viene inserito dall'operatore in accettazione nell'elenco "Prenotazione Visite Mediche" per la visita e valutazione iniziale.
- Il fisiatra della struttura, dopo valutazione clinica, approva il profilo prescritto e stende un programma riabilitativo con i relativi obiettivi, identificando i trattamenti da effettuare tra quelli previsti dal profilo stesso.
- L'utente viene affidato al terapeuta responsabile che effettuerà il/i trattamento/i previsto/i dal programma.
- Al termine del programma il fisiatra della struttura, dopo valutazione clinica, conclude lo stesso riportando il raggiungimento degli obiettivi previsti e motivando la necessità di eventuale proseguimento dello stesso.
- Tale valutazione deve essere riportata al MMG/PLS che valuta l'eventuale proseguimento o la conclusione del/dei trattamento/i.
- Il MMG/PLS può avvalersi del parere di uno specialista prescrittore dell'ASL di riferimento (fisiatra/foniatra/NPI) per eventuale ampliamento del numero delle prescrizioni e/o eventuali modifiche.

Per le prestazioni di tipo ambulatoriale in regime privato, l'utente può recarsi presso il centro munito di prescrizione specialistica esterna o prenotare una consulenza con il Medico Fisiatra presente in struttura, in entrambi i casi viene inserito dall'operatore in accettazione nell'elenco "Prenotazione Visite Mediche" per la visita e valutazione iniziale.

È possibile effettuare la prenotazione per trattamenti di fisioterapia anche telefonicamente. Al termine del ciclo di terapie l'utente viene valutato, confermando o riformulando il profilo riabilitativo, si verificano i risultati raggiunti e, in caso di variate condizioni dell'utente o di mancato raggiungimento entro il periodo individuato degli obiettivi prefissati, si può decidere se prorogare o dimettere il paziente.



PRESTAZIONI CONVENZIONATE CON IL S.S.N.

PR1	PR001.001	PARESI NERVO FACIALE DX
	PR001.002	PARESI NERVO FACIALE SX
PR2	PR002.001	MONONEURITI DELL'ARTO INFERIORE DX DI ORIGINE MECCANICA E NEURITI MULTIPLE
	PR002.002	MONONEURITI DELL'ARTO INFERIORE SX DI ORIGINE MECCANICA E NEURITI MULTIPLE
	PR002.003	MONONEURITI DELL'ARTO SUPERIORE DX DI ORIGINE MECCANICA E NEURITI MULTIPLE
	PR002.004	MONONEURITI DELL'ARTO SUPERIORE SX DI ORIGINE MECCANICA E NEURITI MULTIPLE
PR3	PR003.001	MONOARTRITI SOLO IN CASO DI RIAUTIZZAZIONI, ARTO INFERIORE DX
	PR003.002	MONOARTRITI SOLO IN CASO DI RIAUTIZZAZIONI, ARTO INFERIORE SX
	PR003.003	MONOARTRITI SOLO IN CASO DI RIACUTIZZAZIONI, ARTO SUPEIORE DX
	PR003.004	MONOARTRITI SOLO IN CASO DI RIACUTIZZAZIONI, ARTO SUPEIORE SX
PR4A	PR04A.001	FRATTURA CLAVICOLA DX (ESITI FUNZIONALI)
	PR04A.002	FRATTURA CLAVICOLA SX (ESITI FUNZIONALI)
PR4B	PR04B.001	FRATTURA DELLA SCAPOLA DX (ESITI FUNZIONALI)
	PR04B.002	FRATTURA DELLA SCAPOLA SX (ESITI FUNZIONALI)
PR4C	PR04C.001	FRATTURA OMERIO COMPRESO PALETTA OMERALE DX (ESITI FUNZIONALI)
	PR04C.002	FRATTURA OMERIO COMPRESO PALETTA OMERALE SX (ESITI FUNZIONALI)
PR4D	PR04D.001	FRATTURA RADIO, ULNA DX (ESITI FUNZIONALI)
	PR04D.002	FRATTURA RADIO, ULNA SX (ESITI FUNZIONALI)
PR4E	PR04E.001	FRATTURA OSSA CARPO E METACARPO DX (ESITI FUNZIONALI)
	PR04E.002	FRATTURA OSSA CARPO E METACARPO SX (ESITI FUNZIONALI)
PR4F	PR04F.001	FRATTURA DI UNA O PIU' FALANGI DELLA MANO DX (ESITI FUNZIONALI)
	PR04F.002	FRATTURA DI UNA O PIU' FALANGI DELLA MANO SX (ESITI FUNZIONALI)
PR5A	PR05A.001	LUSSAZIONE DELLA SPALLA DX (ESITI FUNZIONALI)
	PR05A.002	LUSSAZIONE DELLA SPALLA SX (ESITI FUNZIONALI)
PR5B	PR05B.001	LUSSAZIONE DEL GOMITO DX (ESITI FUNZIONALI)
	PR05B.002	LUSSAZIONE DEL GOMITO SX (ESITI FUNZIONALI)
PR5C	PR05C.001	LUSSAZIONE DEL POLSO DX (ESITI FUNZIONALI)
	PR05C.002	LUSSAZIONE DEL POLSOSX (ESITI FUNZIONALI)
PR5D	PR05D.001	LUSSAZIONE DELLE DITA DELLA MANO DX (ESITI FUNZIONALI)
	PR05D.002	LUSSAZIONE DELLE DITA DELLA MANO SX (ESITI FUNZIONALI)
PR6A	PR06A.001	DISTORSIONE DELLA SPALLA E DEL BRACCIO DX (COMPRESO INSTABILITA' GLENO OMERALE) (ESITI FUNZIONALI)
	PR06A.002	DISTORSIONE DELLA SPALLA E DEL BRACCIO SX (COMPRESO INSTABILITA' GLENO OMERALE) (ESITI FUNZIONALI)
PR6B	PR06B.001	DISTORSIONE DEL GOMITO E DELL'AVAMBRACCIO DX (ESITI FUNZIONALI)
	PR06B.002	DISTORSIONE DEL GOMITO E DELL'AVAMBRACCIO SX (ESITI FUNZIONALI)
PR6C	PR06C.001	DISTORSIONE DEL POLSO E DELLA MANO DX (ESITI FUNZIONALI)
	PR06C.002	DISTORSIONE DEL POLSO E DELLA MANO SX (ESITI FUNZIONALI)
PR7	PR007.001	LESIONI DELLA SPALLA (COMPRESO ROTTURA ATRAUMATICA DELLA CUFFIA DEI ROTATORI) DESTRA
	PR007.002	LESIONI DELLA SPALLA (COMPRESO ROTTURA ATRAUMATICA DELLA CUFFIA DEI ROTATORI) SINISTRA
PR8	PR008.001	TRAUMATISMO DEI NERVI DELLA SPALLA E DEL BRACCIO DX (ESITI FUNZIONALI)
	PR008.002	TRAUMATISMO DEI NERVI DELLA SPALLA E DEL BRACCIO SX (ESITI FUNZIONALI)
PR9	PR009.001	TRAUMATISMO DEI MUSCOLI E DEI TENDINI DELLA SPALLA E DEL BRACCIO DX (ESITI FUNZIONALI)
	PR009.002	TRAUMATISMO DEI MUSCOLI E DEI TENDINI DELLA SPALLA E DEL BRACCIO SX (ESITI FUNZIONALI)
PR10	PR010.001	FRATTURA COLLO E DI ALTRE PARTI DEL FEMORE DI TIPO TRAUMATICO DX (ESITI FUNZIONALI)
	PR010.002	FRATTURA COLLO E DI ALTRE PARTI DEL FEMORE DI TIPO TRAUMATICO SX (ESITI FUNZIONALI)
PR11A	PR11A.001	FRATTURA DELLA ROTULA DX
	PR11A.002	FRATTURA DELLA ROTULA SX
PR11B	PR11B,001	FRATTURA DELLA TIBIA E PERONE DX



	PR11B.002	FRATTURA DELLA TIBIA E PERONE SX
PR11C	PR11C.001	FRATTURA DELLA CAVIGLIA DX
	PR11C.002	FRATTURA DELLA CAVIGLIA SX
PR11D	PR11D.001	FRATTURA DI UNA O PIU' OSSA DEL TARSO E METATARSO DX
	PR11D.002	FRATTURA DI UNA O PIU' OSSA DEL TARSO E METATARSO SX
PR11E	PR11E.001	FRATTURA DI UNA O PIU' FALANGI DEL PIEDE DX
	PR11E.002	FRATTURA DI UNA O PIU' FALANGI DEL PEDE SX
PR12A	PR12A.001	LUSSAZIONE DI GINOCCHIO DX (ESITI FUNZIONALI)
	PR12A.002	LUSSAZIONE DI GINOCCHIO SX (ESITI FUNZIONALI)
PR12B	PR12B.001	LUSSAZIONE DELLA CAVIGLIA DX (ESITI FUNZIONALI)
	PR12B.002	LUSSAZIONE DELLA CAVIGLIASX (ESITI FUNZIONALI)
PR12C	PR12C.001	LUSSAZIONE DEL PIEDE DX (ESITI FUNZIONALI)
	PR12C.002	LUSSAZIONE DEL PIEDE SX (ESITI FUNZIONALI)
PR13A	PR13A.001	DISTORSIONE DELL'ANCA E DELLA COSCIA DX (ESITI FUNZIONALI)
	PR13A.002	DISTORSIONE DELL'ANCA E DELLA COSCIA SX (ESITI FUNZIONALI)
PR13B	PR13B.001	DISTORSIONE DEL GINOCCHIO E DELLA GAMBA DX (ESITI FUNZIONALI)
	PR13B.002	DISTORSIONE DEL GINOCCHIO E DELLA GAMBA SX (ESITI FUNZIONALI)
PR13C	PR13C.001	DISTORSIONE DELLA CAVIGLIA E DEL PIEDE DX (ESITI FUNZIONALI)
	PR13C.002	DISTORSIONE DELLA CAVIGLIA E DEL PIEDE SX (ESITI FUNZIONALI)
PR14	PR014.001	DISTURBI DELLA ROTULA, LESIONI CAPSULO LEGAMENTOSE DEL GINOCCHIO E DEL MENISCO DX (POST CHIRURGICO)
	PR014.002	DISTURBI DELLA ROTULA, LESIONI CAPSULO LEGAMENTOSE DEL GINOCCHIO E DEL MENISCO SX (POST CHIRURGICO)
PR15	PR015.001	TRAUMATISMO DEI NERVI DELLA CAVIGLIA E PIEDE DX (ESITI FUNZIONALI)
	PR015.002	TRAUMATISMO DEI NERVI DELLA CAVIGLIA E PIEDE SX (ESITI FUNZIONALI)
	PR015.003	TRAUMATISMO DEI NERVI DELLA GAMBA DX (ESITI FUNZIONALI)
	PR015.004	TRAUMATISMO DEI NERVI DELLA GAMBA SX (ESITI FUNZIONALI)
	PR015.005	TRAUMATISMO DEI NERVI DELL'ANCA E DELLA COSCIA DX (ESITI FUNZIONALI)
	PR015.006	TRAUMATISMO DEI NERVI DELL'ANCA E DELLA COSCIA SX (ESITI FUNZIONALI)
PR16	PR016.001	TRAUMATISMO DI MUSCOLI E TENDINI DELLA GAMBA DX (ESITI FUNZIONALI)
	PR016.002	TRAUMATISMO DI MUSCOLI E TENDINI DELLA GAMBA SX (ESITI FUNZIONALI)
PR17	PR017.001	FRATTURA DELLA COLONNA VERTEBRALE SENZA MENSIONE DI LESIONE DL MIDOLLO - DISTRETTO CERVICALE
	PR017.002	FRATTURA DELLA COLONNA VERTEBRALE SENZA MENSIONE DI LESIONE DL MIDOLLO - DISTRETTO DORSALE
	PR017.003	FRATTURA DELLA COLONNA VERTEBRALE SENZA MENSIONE DI LESIONE DL MIDOLLO - DISTRETTO LOMBARE
	PR017.004	FRATTURA DELLA COLONNA VERTEBRALE SENZA MENSIONE DI LESIONE DL MIDOLLO - DISTRETTO SACRALE
PR18	PR018.001	FRATTURA DEL BACINO DX (ESITI FUNZIONALI)
	PR018.002	FRATTURA DEL BACINO SX (ESITI FUNZIONALI)
PR19	PR019.001	LUSSAZIONE DELLA MANDIBOLA DX (ESITI FUNZIONALI)
	PR019.002	LUSSAZIONE DELLA MANDIBOLA SX (ESITI FUNZIONALI)
PR20	PR020.001	DISTORSIONE RACHIDE, REGIONE SACROILIACA E ALTRE PARTI NON SPECIFICATE DEL DORSO (ESITI FUNZIONALI)
PR21	PR021.001	DISTURBI PLESSI E RADICI NERVOSE (STENOSI CANALE VERTEBRALE CERVICALE) CON LIMITAZIONE ALGOFUNZIONALE
	PR021.002	DISTURBI PLESSI E RADICI NERVOSE (STENOSI CANALE VERTEBRALE LOMBARE) CON LIMITAZIONE ALGOFUNZIONALE
PR22	PR022.001	COMPRESSIONE PLESSI E RADICI NERVOSE CON S. BRACHIALGICA DX CON LIMITAZIONE ALGOFUNZIONALE
	PR022.002	COMPRESSIONE PLESSI E RADICI NERVOSE CON S. BRACHIALGICA SX CON LIMITAZIONE ALGOFUNZIONALE
	PR022.003	COMPRESSIONE PLESSI E RADICI NERVOSE CON S. SCIATALGICA DX CON LIMITAZIONE ALGOFUNZIONALE
	PR022.004	COMPRESSIONE PLESSI E RADICI NERVOSE CON S. SCIATALGICA SX CON LIMITAZIONE ALGOFUNZIONALE
PR23	PR023.001	LIMITAZIONE ALGOFUNZIONALE DA MAL DI SCHIENA ACUTO/POST ACUTO PERSISTENTE E O



		RECIDIVANTE
PR24	PR024.001	ALTERAZIONI DI CONTINUITA' DELL'OSSO (MANCATA CONSOLIDAZIONE) ARTO INFERIORE DX
	PR024.002	ALTERAZIONI DI CONTINUITA' DELL'OSSO (MANCATA CONSOLIDAZIONE) ARTO INFERIORE SX
	PR024.003	ALTERAZIONI DI CONTINUITA' DELL'OSSO (MANCATA CONSOLIDAZIONE) ARTO SUPERIORE DX
	PR024.004	ALTERAZIONI DI CONTINUITA' DELL'OSSO (MANCATA CONSOLIDAZIONE) ARTO SUPERIORE SX
PR25A	PR25A.001	CALCIFICAZIONE E OSSIFICAZIONE DEI MUSCOLI (COMPLICANZA DI TRAUMI RECENTI) ARTO INFERIORE DX
	PR25A.002	CALCIFICAZIONE E OSSIFICAZIONE DEI MUSCOLI (COMPLICANZA DI TRAUMI RECENTI) ARTO INFERIORE SX
	PR25A.003	CALCIFICAZIONE E OSSIFICAZIONE DEI MUSCOLI (COMPLICANZA DI TRAUMI RECENTI) ARTO SUPERIORE DX
	PR25A.004	CALCIFICAZIONE E OSSIFICAZIONE DEI MUSCOLI (COMPLICANZA DI TRAUMI RECENTI) ARTO SUPERIORE SX
PR25B	PR25B.001	MALATTIE DEI TESSUTI MOLLI CORRELATI AD USO ECCESSIVO, PRESSIONE ARTO INFERIORE DX
	PR25B.002	MALATTIE DEI TESSUTI MOLLI CORRELATI AD USO ECCESSIVO, PRESSIONE ARTO INFERIORE SX
	PR25B.003	MALATTIE DEI TESSUTI MOLLI CORRELATI AD USO ECCESSIVO, PRESSIONE ARTO SUPERIORE DX
	PR25B.004	MALATTIE DEI TESSUTI MOLLI CORRELATI AD USO ECCESSIVO, PRESSIONE ARTO SUPERIORE SX
PR26A	PR26A.001	ESITI DI INTERVENTO PER IMPIANTO DI ARTROPROTESI GINOCCHIO DX
	PR26A.002	ESITI DI INTERVENTO PER IMPIANTO DI ARTROPROTESI GINOCCHIO SX
PR26B	PR26B.001	ESITI DI INTERVENTO PER IMPIANTO DI ARTROPROTESI SPALLA DX
	PR26B.002	ESITI DI INTERVENTO PER IMPIANTO DI ARTROPROTESI SPALLA SX
PR26C	PR26C.001	ESITI DI INTERVENTO PER IMPIANTO DI ARTROPROTESI ANCA DX
	PR26C.002	ESITI DI INTERVENTO PER IMPIANTO DI ARTROPROTESIANCA SX
PR27	PR027.001	TRAUMA DA PARTO DEL SISTEMA NERVOSO PERIFERICO SENZA LESIONE COMPLESSA (PARALISI OSTETRICA)
PR28	PR028.001	DEFORMITA' CONGENITA DELL'ANCA SEGUIRO DI TRATTAMENTO ORTOPEDICO (DISPLASIA DELL'ANCA) DX
	PR028.002	DEFORMITA' CONGENITA DELL'ANCA SEGUIRO DI TRATTAMENTO ORTOPEDICO (DISPLASIA DELL'ANCA) SX
PR29	PR029.001	DEFORMAZIONE DEI PIEDI (PIEDE TORTO CONGENITO) A DX
	PR029.002	DEFORMAZIONE DEI PIEDI (PIEDE TORTO CONGENITO) A SX
PR30	PR030.001	TORCICOLLO MIOGENO CONGENITO DEL NEONATO
PR31	PR031.001	DISTURBI DELLA VOCE FUNZIONALI E ESITI DI CORDECTOMIA E PARALISI CORDIALE (TERAPIA DI GRUPPO)
PR32	PR032.001	DISTURBI SEMPLICI DEL LINGUAGGIO
PR33G	PR33G.001	DISTURBI MIOFUNZIONALI ODONTOFACCIALI (INCLUSA DEGLUTIZIONE ATIPICA) TERAPIA DI GRUPPO
PR33I	PR33I.001	DISTURBI MIOFUNZIONALI ODONTOFACCIALI (INCLUSA DEGLUTIZIONE ATIPICA) TERAPIA INDIVIDUALE
PR34G	PR34G.001	DISTURBO RESPIRATORIO SEMPLICE SENZA INSUFFICIENZA RESPIRATORIA (TERAPIA DI GRUPPO)
PR34I	PR34I.001	DISTURBO RESPIRATORIO SEMPLICE SENZA INSUFFICIENZA RESPIRATORIA (TERAPIA INDIVIDUALE)
PR35A	PR35A.001	LINFEDEMI DEGLI ARTI ARTO INFERIORE DX
	PR35A.002	LINFEDEMI DEGLI ARTI ARTO INFERIORE SX
	PR35A.003	LINFEDEMI DEGLI ARTI ARTO SUPERIORE DX
	PR35A.004	LINFEDEMI DEGLI ARTI ARTO SUPERIORE SX
PR36A	PR36A.001	DISTURBI DELLE SINOVIE CON LIMITAZIONE ALGOFUNZIONALE - ARTO INFERIORE DX
	PR36A.002	DISTURBI DELLE SINOVIE CON LIMITAZIONE ALGOFUNZIONALE - ARTO INFERIORE SX
	PR36A.003	DISTURBI DELLE SINOVIE CON LIMITAZIONE ALGOFUNZIONALE - ARTO SUPERIORE DX
	PR36A.004	DISTURBI DELLE SINOVIE CON LIMITAZIONE ALGOFUNZIONALE - ARTO SUPERIORE SX
PR36B	PR36B.001	BORSOPATIE CON LIMITAZIONE ALGOFUNZIONALE - ARTO INFERIORE DX
	PR36B.002	BORSOPATIE CON LIMITAZIONE ALGOFUNZIONALE - ARTO INFERIORE SX
	PR36B.003	BORSOPATIE CON LIMITAZIONE ALGOFUNZIONALE - ARTO SUPERIORE DX
	PR36B.004	BORSOPATIE CON LIMITAZIONE ALGOFUNZIONALE - ARTO SUPERIORE SX
PR36C	PR36C.001	ENTESOPATIE CON LIMITAZIONE ALGOFUNZIONALE - ARTO INFERIORE DX
	PR36C.002	ENTESOPATIE CON LIMITAZIONE ALGOFUNZIONALE - ARTO INFERIORE SX
	PR36C.003	ENTESOPATIE CON LIMITAZIONE ALGOFUNZIONALE - ARTO SUPERIORE DX
	PR36C.004	ENTESOPATIE CON LIMITAZIONE ALGOFUNZIONALE - ARTO SUPERIORE SX



TARIFFARIO PRESTAZIONI

Cod.	Prestazione di assistenza specialistica ambulatoriale	Euro	Regime
93.34.1	Diatermia a onde corte e microonde	8.00	Privato
93.39.4	Elettroterapia antalgica diadinamiche	8.00	Privato
93.39.5	Elettroterapia antalgica (tens)	8.00	Privato
93.39.6	Elettroterapia di muscoli normo o denervati mano o viso	8.00	Privato
93.39.7	Elettroterap. di muscoli normo o denervati di altri distret	8.00	Privato
93.19.1	Esercizi posturali – propriocettivi	10,00	Privato
93.18.1	Esercizi respiratori	10,00	Privato
93.35.2	Irradiazione infrarossa	8.00	Privato
99.99.1	Laser terapia antalgica	10,00	Privato
93.39.8	Magnetoterapia	8,00	Privato
93.39.1	Massoterapia distrettuale - riflessogena	8,00	Privato
93.39.2	Massoterapia per drenaggio linfatico	8,00	Privato
93.15	Mobilizzazione della colonna vertebrale	8,00	Privato
93.16	Mobilizzazione di altre articolazioni	8,00	Privato
93.11.1	Rieducazione motoria semplice	10,00	Privato
93.11.2	Rieducazione motoria complessa	13.00	Privato
93.22	Training deambulatori e del passo	10,00	Privato
99.27	Ionoforesi	8,00	Privato
93.43.1	Trazione scheletrica	8,00	Privato
93.39.9	Ultrasonoterapia	8,00	Privato
93.72.1	Training per Disfasia	8,00	Privato
93.72.2	Training logopedico individuale	8,00	Privato
	Tecarterapia	30,00	Privato
	Onde D'Urto	60,00	Privato
	Metodo Mezieres	30,00	Privato
	Back School	30,00	Privato



MODALITA' DI PAGAMENTO

L'utente provvede al pagamento delle prestazioni al momento dell'accettazione tramite:

- Contanti
- Bancomat

ORARI E RECAPITI



081 18908553



www.centroalpha.it



info@centroalpha.it



ORARIO AL PUBBLICO
Lunedì - Venerdì: 08.00 – 20.00

SEZIONE TERZA- STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

Il **Centro Alpha srl** effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione dei pazienti.

Il **Centro Alpha srl** assume in proprio impegni per la garanzia dell'utenza; gli indicatori sono il mezzo per oggettivare l'impegno e gli standard definiscono il livello atteso di qualità delle prestazioni. Gli impegni, gli indicatori e gli standard devono essere comprensibili, appropriati e misurabili.



Sono impegni:

◆ **LA MODULISTICA MINIMA:**

in genere costituita dalla “cartella clinica” con le indicazioni circa le generalità del paziente, la diagnosi, l'obiettività funzionale, gli obiettivi, il programma terapeutico, la valutazione dell'esito e la data di redazione, formulata su carta intestata con firma leggibile, con linguaggio chiaro e comprensibile, essere rintracciabile e riproducibile.

◆ **L'ACCESSO:**

riferibile ad un protocollo di comportamento relativo al primo contatto del paziente con il Centro.

◆ **I PROGRAMMI DI PRENOTAZIONE:**

chiari nelle date, negli orari e nella elencazione della terapia da effettuare, disponibili e consultabili attraverso la Segreteria.

Sono obiettivi circa:

◆ **IL DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E FACILITAZIONE ALL'ACCESSO ALLA STRUTTURA SANITARIA**

- I. Garantire all'atto dell'accesso una accoglienza personalizzata con un colloquio e la consegna del materiale cartaceo informativo.
- II. Garantire l'aggiornamento annuale dei protocolli di accoglienza.
- III. Garantire la continuità dell'informazione.
- IV. Garantire la valutazione critica dei reclami.
- V. Garantire lo scambio di informazione tra gli operatori.

◆ **LA CONTINUITA' ASSISTENZIALE**

- I. Garantire, ove richiesta, la lettera di fine cura e leggibile per il medico di base.
- II. Informare il medico curante dell'eventuale necessità di continuità assistenziale

◆ **LA PERSONALIZZAZIONE E UMANIZZAZIONE**

- I. Garantire la riservatezza delle informazioni.
- II. Garantire le procedure scritte relative al consenso firmato.
- III. Garantire modalità e correttezza delle accoglienze.
- IV. Garantire il rispetto del regolare scorrimento nelle prenotazioni.
- V. Garantire una modulistica completa e chiara.



- VI. Garantire la valutazione della soddisfazione del paziente.
- VII. Garantire il rispetto dei tempi previsti per la consegna dei referti e della documentazione sanitaria in genere.

◆ **IL CONFORT E LA SICUREZZA DELLA STRUTTURA SANITARIA**

- I. Garantire uno spazio per le attese arredato e confortevole anche per gli eventuali accompagnatori.
- II. Garantire locali puliti con microclima adeguato.
- III. Garantire servizi igienici adatti anche per i portatori di handicap.

◆ **LA PREVENZIONE**

- I. Garantire la salute del personale mediante la effettuazione delle valutazioni dei rischi ai sensi del D.Lgs. 81/08.
- II. Garantire la predisposizione del programma degli interventi migliorativi da attuare.

◆ **MECCANISMI DI TUTELA**

- I. La struttura sanitaria garantisce il paziente con la valutazione dei reclami e con il confronto periodico dei risultati ottenuti con altre strutture analoghe.
- II. I reclami possono essere verbali o scritti; per questi ultimi è prevista una risposta anch'essa scritta nel termine massimo di 15 giorni.

La politica aziendale è finalizzata al miglioramento continuo delle prestazioni. Pertanto gli standard di qualità, gli obiettivi prefissati e i valori raggiunti sono esplicitati e consultabili nell'allegato 1 alla carta dei servizi e rappresentano l'impegno di miglioramento annuale che la Struttura assume nei riguardi dei propri utenti.



SEZIONE QUARTA- DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO

Il **Centro Alpha srl** si attiene ai sottoindicati documenti ed elaborati delle normative di Diritto Internazionale:

1. “Carta dei Diritti del paziente”, approvata nel 1973 dall’American Hospital Association;
2. “Carta dei diritti del malato”, adottata dalla CEE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;
3. Art.25 della “Dichiarazione Universale dei diritti dell’Uomo”, art.11 e 13 della “Carta Sociale Europea 1961”;
4. Art.12 della “Convenzione Internazionale dell’ONU sui diritti economici, sociali e culturali”, 1996;
5. Risoluzione n.23 dell’OMS, 1970 che trova piena rispondenza nei principi della Carta Costituzionale (art. 2-3-32).

I DIRITTI

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.
2. 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.
3. 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.
4. 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; 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.

5. 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.
6. Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardino, rimangano segreti.
7. Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi

I DOVERI

1. Il cittadino malato, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, 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.
2. L'accesso in un'altra 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 sanitario.
3. E' dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
4. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
5. Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività terapeutica e sanitaria. Nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri.



6. L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
7. E' opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura sanitaria utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
8. Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento della struttura ed il benessere del cittadino malato.

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.

GESTIONE DEL RECLAMO

Gli utenti, parenti o affini possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale.

Gli utenti e gli altri soggetti esercitano il proprio diritto con:

- Lettera in carta semplice indirizzata e inviata al Direttore Responsabile del Centro;
- Compilazione di apposito modello, sottoscritto dall'utente, distribuito presso il **Centro Alpha srl**;
- Segnalazione telefonica o via fax al Centro;
- Colloquio con il Direttore Responsabile del Centro.

Per le segnalazioni telefoniche o per colloquio sarà compilata un'apposita "scheda verbale", annotando sulla stessa quanto segnalato dall'utente, con l'acquisizione di tutti i dati necessari per le comunicazioni di merito.

La segnalazione per colloquio sarà acquisita in presenza di un testimone.

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentate, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti in armonia con il disposto dell'art.14, comma 5, del Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal Decreto Legislativo 517/93. Il reclamo presentato



fuori del termine di scadenza sopra indicato non ha, come tale, gli effetti giuridici previsti dal presente Regolamento, tuttavia, il Direttore Responsabile del Centro si rende disponibile a valutare qualsiasi irregolarità e a darne spiegazione o a prendere adeguati provvedimenti nei confronti del personale responsabile.

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, comunque presentate o ricevute nei modi sopra indicati, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruite e trasmesse nel termine massimo di 3 giorni alla Direzione del Centro.

La Direzione assolve il compito di “Ufficio di Pubbliche Relazioni” ed esplica le funzioni di cui agli articoli precedenti.

L’utente può eventualmente richiedere il riesame del provvedimento del Direttore Responsabile del Centro di cui all’articolo 5 con motivata istanza in carta semplice indirizzata allo stesso Direttore Responsabile, che decide in merito nel termine massimo di 15 giorni dalla ricezione dell’istanza.

Il Direttore Responsabile, svolte le opportune indagini acquisite agli atti e sottoposte a controllo ai sensi della Legge 241/90, valuta le eventuali misure disciplinari. Qualora quanto denunciato dall’utente dovesse risultare immotivato e non confortato da prove adeguate riproducibili eventualmente presso il Foro competente per territorio, si riserva di cautelare la propria immagine e credibilità nei tempi e nei modi più opportuni e di sottoporre l’istanza ai propri Legali.

Per tutto quanto non previsto dal presente regolamento si rimanda alle leggi citate nel testo e alle disposizioni regolanti la materia in generale.

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE

Il CENTRO è molto attento alla soddisfazione degli utenti, pertanto mette a disposizione un modulo per esprimere il proprio gradimento dei servizi da noi offerti, disponibile in un raccoglitore in sala d’attesa.

La raccolta dei questionari di Customer Satisfaction è affidata al Responsabile Qualità che provvede semestralmente ad esaminarne gli esiti al fine di utilizzarli come spunto di miglioramento.



RECLAMI E SUGGERIMENTI

Generalità Paziente

Nome	Cognome	Sesso	Età
Titolo di studio		Professione	

Motivazione del Reclamo

--

Data: _____

Firma Cliente _____

Spazio Riservato Alla Direzione Sanitaria

Analisi delle cause:

Soluzione proposta:

Comunicata al cliente il _____ Modalità: _____

Esito reclamo: Pos. Neg. Segue RNC n° _____

Data: _____ Firma Responsabile _____



TUTELA DELLA PRIVACY

INFORMATIVA DECRETO LEGISLATIVO N. 196 DEL 30 GIUGNO 2003

Informativa Reg UE 679/2016 e Decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 ss.ii.mm.

Gentile Signore/a, desideriamo informarla che il decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 ss.ii.mm. ed il Reg UE 679/2016 garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti dell'interessato (artt. 15 a 23 Reg UE 679/2016), delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con riferimento alla riservatezza e all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali. Ai sensi dell'Art. 13 del predetto Reg UE 679/2016, le forniamo quindi le seguenti informazioni: I dati raccolti da dal nostro centro possono essere:

- Personali (nome, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o uno o più elementi caratteristici della sua identità)
- Categorie particolari di dati personali (dati personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché trattare dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona.) Tali categorie particolari di dati potranno essere trattate solo previo libero ed esplicito consenso. Per quanto concerne la finalità del trattamento, questi dati vengono considerati:

Obbligatorie: I dati necessari all'avvio del servizio, quali: nome, cognome, indirizzo e-mail, numero di telefono, luogo e data di nascita, domicilio, residenza, sesso, codice fiscale, dati relativi al documento di riconoscimento, dati biometrici e relativi alla salute.

Facoltative: Dati raccolti al fine del miglioramento del servizio, quali: titolo di studio, professione, informazioni sui componenti famigliari, abitudini. I predetti dati saranno trattati con supporti informatici e cartacei in modo da garantire idonee misure di sicurezza e riservatezza. In base alla finalità del trattamento, la natura del conferimento potrà variare:

- a. Per l'erogazione del servizio richiesto la natura del conferimento sarà obbligatoria e con base giuridica contrattuale.
- b. Per le attività promozionali e di marketing la natura del conferimento sarà facoltativa e con base giuridica contrattuale. Il conferimento dei dati di cui al punto (a) ha natura obbligatoria,



ed un suo eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità per la nostra struttura di emettere la prestazione sanitaria di diagnosi e cura in regime di degenza e ambulatoriale. Il conferimento dei dati di cui al punto (b) ha natura facoltativa, pertanto il mancato consenso non comporterà limitazioni al servizio erogato, ma limiterà la ricezione dell'utente riguardo informazioni concernenti materiale pubblicitario, promozioni ed informazioni aggiuntive sul servizio. Il consenso eventualmente prestato è liberamente revocabile in ogni momento, ferma restando la liceità del trattamento effettuato prima della revoca.

La revoca del consenso potrà avvenire rivolgendosi all'indirizzo mail maurizio.decicco@centroalpha.it. Il trattamento dei Suoi dati non è sottoposto a processi automatizzati, per finalità, ad esempio di profilazione. Le tipologie di trattamento cui vengono sottoposti i dati su menzionati saranno i seguenti: raccolta, registrazione, organizzazione, strutturazione, conservazione, consultazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione, distruzione. Per il perseguimento delle finalità suddette, i dati personali verranno trattati dai seguenti soggetti riconducibili direttamente a alla nostra struttura:

- Studio Esposito-commercialista
- TES s.n.c. di Ederle Alessandro, De Luca Fabio & C.
- ASL Napoli 2 Nord

Inoltre, destinatari di tale comunicazione, sono:

- dipendenti e collaboratori (anche esterni) riconducibili alla nostra struttura che tratteranno gli stessi dati con modalità prevalentemente informatiche, inserendoli in un'apposita banca dati utilizzata nei modi necessari per perseguire le predette finalità e nei limiti previsti dalla normativa vigente;
- soggetti cui tale comunicazione debba essere effettuata in adempimento di un obbligo previsto da legge, da regolamento o da normativa comunitaria, nonché in forza di rapporti di collaborazione territoriale e scientifica; I suoi dati verranno trattati soltanto da soggetti espressamente autorizzati da dalla nostra struttura o da aziende che agiscono in qualità di Responsabili del Trattamento, per conto nostro, e che hanno sottoscritto un apposito contratto che disciplina puntualmente i trattamenti loro affidati e gli obblighi in materia di protezione dei dati, e non verranno mai diffusi.



I dati personali da lei forniti sono conservati in Pc e server ubicati in Via L. Da Vinci 22 Acerra (NA). Essi saranno conservati per:

- Le finalità il cui conferimento ha natura obbligatoria: tutta la durata dell'erogazione del servizio, più anni 10
- Le finalità il cui trattamento ha natura facoltativa: anni 10

Si evidenzia il diritto del paziente alla cancellazione di suddetti dati in qualsiasi momento. La comunicazione dell'espressione di tale diritto può essere espressa a mezzo mail, ed è responsabilità del DPO. Nell'eventualità in cui, per qualsivoglia motivo, i dati vengano conservati oltre la scadenza ivi indicata, verrà sottoposta nuova informativa. Agli interessati sono riconosciuti i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del Regolamento UE, n. 2016/679, nei limiti di quanto disposto dall' art. 2-undecies del D.Lgs., 196/2003, introdotto dall'art. 2 del D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101, e in particolare:

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione: a) dell'origine dei dati personali; b) delle finalità e modalità del trattamento; c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentanti designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.
3. L'interessato ha diritto di ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione (diritto all' oblio), la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere (a) e (b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.
4. L'interessato ha diritto di ottenere, dal titolare del trattamento, i dati personali che lo



riguardano in modo che possa trasmetterli ad un altro titolare del trattamento (diritto alla portabilità del dato;)

5. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte, al trattamento dei dati personali nei casi previsti dall'art. 21 del suddetto Regolamento UE 2016/679. Inoltre può proporre reclamo, nei confronti dell'Autorità di Controllo, rappresentato in Italia dal Garante per la Protezione dei Dati Personali. In qualsiasi momento, potrà chiedere di esercitare i suoi diritti rivolgendosi al DPO a mezzo mail

Titolare del trattamento dei dati è il Centro Alpha srl nella persona del rappresentante legale Maurizio De Cicco

CONDIVISIONE

La presente Carta dei Servizi, in accordo a quanto previsto dal Regolamento n° 3/06 della Regione Campania art. 17 comma 2, è stata redatta con la consultazione delle categorie professionali e delle associazioni di tutela, di volontariato rappresentative del collettivo dell'utenza e rappresentati degli utenti.

Inoltre hanno collaborato alla redazione della stessa e ne hanno condiviso i principi tutte le risorse della struttura.