



Aut. Reg. Campania 5045/81
Cod. Reg. 150211- 341124

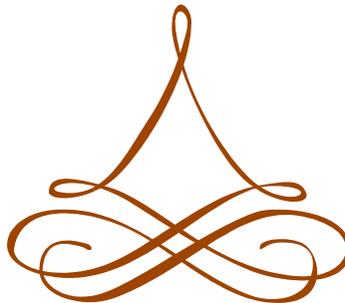
Centro di Riabilitazione « Cinzia Santulli »

Presidio di Ortopedia,
Fisiatria, Foniatria,
Neurologia,
Neuropsichiatria Infantile,
Assistenza Psico Socio Pedagogica,
Idrokinesiterapia e
Piscina Riabilitativa.

Carta dei Servizi

**Carta dei servizi redatta ai sensi della Direttiva Del Presidente Del
Consiglio Dei Ministri Del 27 Gennaio 1994**

**Deliberazione n° 369 del 23 marzo 2010 “Linee Guida per La Carta Dei
Servizi Sanitari”**



Revisione n. 19 del 08.01.2024



Centro di Riabilitazione "Santulli Cinzia" s.r.l. - Partita Iva 00990070617
Aversa (CE), Via Raffaello, 90 - Tel. 081.5045175, 081.8111633 – Fax 081.5046995
e-mail info@centrosantulli.it - web <http://www.centrosantulli.it>



Aut. Reg. Campania 5045/81
Cod. Reg. 150211- 341124

Centro di Riabilitazione « Cinzia Santulli »

Presidio di Ortopedia,
Fisiatria, Foniatria,
Neurologia,
Neuropsichiatria Infantile,
Assistenza Psico Socio Pedagogica,
Idrokinesiterapia e
Piscina Riabilitativa.

1. Che cos'è la carta dei servizi: i diritti del cittadino - utente

La carta dei servizi viene disciplinata per la prima volta con un direttiva del presidente del consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994. E' uno strumento volto alla tutela dei diritti degli utenti teso a garantire al cittadino una scelta consapevole basata su una corretta e completa informazione.

La carta rappresenta un vero e proprio patto con l'utenza con la quale l'azienda si impegna al rispetto di quanto in essa affermato. L'adozione della carta dei servizi è finalizzata alla tutela dei diritti dell'utenza, essa, inoltre, garantisce al cittadino che i servizi erogati rispettino i seguenti principi:

- **Eguaglianza**, tutti gli utenti vengono soddisfatti allo stesso modo, senza lacuna distinzione di razza, sesso, religione o appartenenza politica;
- **Imparzialità**, l'accesso ai servizi è garantito nel rispetto di valutazioni obiettive e concrete;
- **Continuità delle cure**, che consente al paziente si essere assistito sempre anche nei casi di momentanea irregolarità nell'erogazione del servizio, (es. assenza per ferie o malattia del terapista), e all'atto della dimissione il paziente, o la sua famiglia, viene istruito sui comportamenti da tenere presso il domicilio;
- **Partecipazione**;
- **Efficacia ed efficienza**, attraverso l'utilizzo delle risorse disponibili, una adeguata programmazione e un controllo costante dei risultati consente di poter erogare i migliori servizi con il minimo dispendio di energie.

La Carta dei Servizi redatta dal Centro si ispira e fa propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

Prevenzione: definizione dalla Carta Europea dei diritti del malato: incrementare la consapevolezza delle persone.

Accesso garantito per tutti definizione: Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle



Centro di Riabilitazione "Santulli Cinzia" s.r.l. - Partita Iva 00990070617
Aversa (CE), Via Raffaello, 90 - Tel. 081.5045175, 081.8111633 - Fax 081.5046995
e-mail info@centrosantulli.it - web <http://www.centrosantulli.it>



Aut. Reg. Campania 5045/81
Cod. Reg. 150211- 341124

Centro di Riabilitazione « Cinzia Santulli »

Presidio di Ortopedia,
Fisiatria, Foniatria,
Neurologia,
Neuropsichiatria Infantile,
Assistenza Psico Socio Pedagogica,
Idrokinesiterapia e
Piscina Riabilitativa.

risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.)

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

Consenso informato definizione: Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

Libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari definizione: Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

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

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

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

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

Innovazione e costante adeguamento definizione: Ogni individuo ha il diritto



Centro di Riabilitazione "Santulli Cinzia" s.r.l. - Partita Iva 00990070617
Aversa (CE), Via Raffaello, 90 - Tel. 081.5045175, 081.8111633 – Fax 081.5046995
e-mail info@centrosantulli.it - web <http://www.centrosantulli.it>



Centro di Riabilitazione « Cinzia Santulli »

Presidio di Ortopedia,
Fisiatria, Foniatria,
Neurologia,
Neuropsichiatria Infantile,
Assistenza Psico Socio Pedagogica,
Idrokinesiterapia e
Piscina Riabilitativa.

Aut. Reg. Campania 5045/81
Cod. Reg. 150211- 341124

all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

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

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

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

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

2. I doveri del cittadino – utente

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

- ✓ deve avere un comportamento corretto e responsabile ed impegnarsi a collaborare con il personale;
- ✓ deve evitare di creare situazioni di disturbo o disagio per gli altri Utenti o per il personale della Struttura;
- ✓ deve informare tempestivamente la Struttura sulla propria eventuale intenzione di rinunciare a cure e/o prestazioni sanitarie programmate;
- ✓ è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Struttura;



Centro di Riabilitazione "Santulli Cinzia" s.r.l. - Partita Iva 00990070617
Aversa (CE), Via Raffaello, 90 - Tel. 081.5045175, 081.8111633 – Fax 081.5046995
e-mail info@centrosantulli.it - web <http://www.centrosantulli.it>



Aut. Reg. Campania 5045/81
Cod. Reg. 150211- 341124

Centro di Riabilitazione « Cinzia Santulli »

Presidio di Ortopedia,
Fisiatria, Foniatria,
Neurologia,
Neuropsichiatria Infantile,
Assistenza Psico Socio Pedagogica,
Idrokinesiterapia e
Piscina Riabilitativa.

- ✓ è tenuto al rispetto dell'Organizzazione e degli orari di terapia stabiliti;
- ✓ ha il dovere di informarsi sull'Organizzazione della Struttura utilizzando sedi e tempi definiti;
- ✓ E' opportuno che gli accompagnatori si spostino all'interno della Struttura evitando di accedere all'area riabilitativa riservata ai soli assistiti. In caso di interventi in età evolutiva i genitori non potranno allontanarsi dalla sala d'attesa.
- ✓ I cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune;
- ✓ All'interno della Struttura è vietato fumare;

Il personale, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento delle attività ed il benessere del cittadino utente.

3. Presentazione del Centro

Il Centro di ginnastica medica e fisioterapia *Cinzia Santulli* opera dal 1981 sul territorio aversano, occupandosi di riabilitazione neuro e psicomotoria, di logopedia, di idrokinesiterapia, di ginnastica correttiva, di medicina e riabilitazione sportiva, di psicoterapia, di riabilitazione ABA, di formazione e aggiornamento professionale, di consulenza scolastica e di tutoraggio sociale.

Il Centro lavora in regime convenzionale con il S.S.N. per quanto riguarda le prestazioni terapeutiche in base alla normativa vigente (L. n.104/92, L.R. n.11/84 e Legge pacchetti di fisiokinesiterapia 64/11); eroga prestazioni specialistiche mediche classe 1 tipologia B sub 10 di Medicina fisica e riabilitazione ai sensi della legge n.11/84 art. 26 e della D.G.R.C. n.377/98, delle delibere G.R.C. n.67576/96 e n.9266/96. Inoltre, eroga prestazioni terapeutiche in regime privato sulla scorta di prescrizioni specialistiche emesse da medici esterni od interni al Centro stesso.



Centro di Riabilitazione "Santulli Cinzia" s.r.l. - Partita Iva 00990070617
Aversa (CE), Via Raffaello, 90 - Tel. 081.5045175, 081.8111633 – Fax 081.5046995
e-mail info@centrosantulli.it - web <http://www.centrosantulli.it>



Aut. Reg. Campania 5045/81
Cod. Reg. 150211- 341124

Centro di Riabilitazione « Cinzia Santulli »

Presidio di Ortopedia,
Fisiatria, Foniatria,
Neurologia,
Neuropsichiatria Infantile,
Assistenza Psico Socio Pedagogica,
Idrokinesiterapia e
Piscina Riabilitativa.

4. IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA CLINICAL GOVERNANCE: UNA NUOVA GARANZIA PER I CITTADINI

Il **Centro Santulli** applica alla propria organizzazione un Sistema di Gestione per la Clinical Governance di supporto per tutti i processi diagnostico-terapeutici e per i processi clinici erogati dal centro.

Il percorso attraverso il quale il centro si rende responsabile del miglioramento continuo della qualità dei servizi al fine di garantire elevati standard assistenziali creando le condizioni ottimali nelle quali viene favorire l'eccellenza clinica. Per realizzare questo obiettivo il **centro** agisce nelle seguenti direzioni:



Componenti della CLINICAL GOVERNANCE

La realizzazione della Clinical Governance richiede un approccio di sistema e va realizzata attraverso l'integrazione dei seguenti determinanti che, solo ai fini descrittivi vengono considerati separatamente, mentre essi sono tra loro interconnessi e complementari e richiedono un approccio integrato:



Centro di Riabilitazione "Santulli Cinzia" s.r.l. - Partita Iva 00990070617
Aversa (CE), Via Raffaello, 90 - Tel. 081.5045175, 081.8111633 - Fax 081.5046995
e-mail info@centrosantulli.it - web <http://www.centrosantulli.it>



Aut. Reg. Campania 5045/81
Cod. Reg. 150211- 341124

Centro di Riabilitazione « Cinzia Santulli »

Presidio di Ortopedia,
Fisiatria, Foniatria,
Neurologia,
Neuropsichiatria Infantile,
Assistenza Psico Socio Pedagogica,
Idrokinesiterapia e
Piscina Riabilitativa.

- Formazione continua
- Gestione del rischio clinico ed Audit clinici (analisi sistematica e critica della qualità, valutazione dell'outcome per la qualità di vita del paziente)
- Medicina basata sull'evidenza: EBM
- Linee guida cliniche e percorsi assistenziali
- Gestione dei reclami
- Comunicazione e gestione della documentazione
- Ricerca e sviluppo
- Coinvolgimento dei pazienti
- Valutazione del personale

5. Informazioni utili

5.1 Orari di apertura del Centro

Il Centro è aperto tutti i giorni feriali dalle ore 8.00 alle 20.00 e il sabato dalle 8.00 alle 14.00.

Le figure inserite nell'organico si distinguono in medici, fisioterapisti, neuropsicomotricisti dell'età evolutiva, logopedisti, terapisti occupazionali e psicoterapeuti ed impiegati amministrativi.

Lo staff medico-specialistico, invece, si avvale di diverse professionalità coordinate dalla Direzione Tecnico/sanitaria **Dott. ssa Angelina Petruolo - specializzato in Fisiatria.**

5.2 Orari e modalità di accesso per informazioni

Gli utenti del Centro ed i loro familiari possono accedere alle informazioni relative alle modalità di accesso per le terapie e a qualsiasi altra informazione concernente la presa in carico del paziente facendo riferimento allo Sportello dell'Accettazione nei giorni e negli orari di apertura del Centro.

I cittadini muniti di SPID, potranno prenotare le prestazioni specialistiche afferenti alle specialità erogate dal Centro mediante CUP regionale,



Centro di Riabilitazione "Santulli Cinzia" s.r.l. - Partita Iva 00990070617
Aversa (CE), Via Raffaello, 90 - Tel. 081.5045175, 081.8111633 - Fax 081.5046995
e-mail info@centrosantulli.it - web <http://www.centrosantulli.it>



Centro di Riabilitazione

« Cinzia Santulli »

Presidio di Ortopedia,
Fisiatria, Foniatria,
Neurologia,
Neuropsichiatria Infantile,
Assistenza Psico Socio Pedagogica,
Idrokinesiterapia e
Piscina Riabilitativa.

Aut. Reg. Campania 5045/81
Cod. Reg. 150211- 341124

collegandosi direttamente al sito internet <https://sinfonia.regione.campania.it/preview/cup> al link CUP UNICO REGIONALE. Il Centro Santulli ha di fatto aderito ai servizi di digitalizzazione sanitaria promossi dalla Regione Campania, offrendo quindi ai cittadini/utenti questa ulteriore possibilità di accesso alla prestazione.

Inoltre, è possibile accedere al Servizio di Assistenza Sociale del Centro nei giorni e negli orari di seguito riportati, previo appuntamento, anche telefonico, per ricevere informazioni più dettagliate sull'iter burocratico da seguire per accedere ai Diritti sociali, economici e quant'altro interessi il portatore di handicap.

5.3 Orari di ricevimento del Servizio di Assistenza sociale:

Dott.ssa Sapio Marialuisa

Dott.ssa Assunta Carbone

	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì
Mattina	8-14	8-14	8-14	8-14	8-14
Pomeriggio	---	15:18	---	15:18	---

5.4 Mappa del territorio

Il Centro Cinzia Santulli è sito in Aversa (prov. di Caserta) in Via Raffaello n.90, all'interno del quartiere denominato Parco Argo, nella zona Sud della città.



Centro di Riabilitazione "Santulli Cinzia" s.r.l. - Partita Iva 00990070617
Aversa (CE), Via Raffaello, 90 - Tel. 081.5045175, 081.8111633 - Fax 081.5046995
e-mail info@centrosantulli.it - web <http://www.centrosantulli.it>



Aut. Reg. Campania 5045/81
Cod. Reg. 150211- 341124

Centro di Riabilitazione « Cinzia Santulli »

Presidio di Ortopedia,
Fisiatria, Foniatria,
Neurologia,
Neuropsichiatria Infantile,
Assistenza Psico Socio Pedagogica,
Idrokinesiterapia e
Piscina Riabilitativa.

5.5 Richiesta Documentazione Clinica

E' possibile chiedere in accettazione copia della seguente documentazione clinica:

- Relazione dei terapeuti e/o del personale medico (costo 8€ +oneri)
- Copia della cartella clinica (costo 18€ fino a 20 pagine a partire dalla 21 pagina il costo è di 0.35€ a pagina)

Mediante il modulo "richiesta documentazione clinica". Le richieste presentate verranno evase nell'arco di 7gg.

6. Descrizione dei Servizi Erogati

Il Centro *Cinzia Santulli*, eroga le prestazioni previste negli art. 26 e 44 della L.833/78 oggi rispettivamente L. 11/84 e DCA 64/11 sia in regime ambulatoriale che domiciliare e nello specifico:

- **Le Prestazioni Ambulatoriali** si erogano all'interno della struttura, riguardano i trattamenti previsti dall'ex art 26 e decreto 64/11 (fkt - neuromotoria, psicoterapia, logopedia, psicomotricità, terapia occupazionale e segretariato sociale);

- **Le Prestazioni Domiciliari** vengono, invece, erogati presso l'abitazione dell'utente affetto da patologie altamente invalidanti (neuromotoria, fisioterapia, visite specialistiche di verifica, servizio sociale) solo nell'ambito delle prestazione ex art 26.

Tale tipo di Riabilitazione è destinato a pazienti affetti da gravi ed invalidanti patologie, che non consentono il trasporto del paziente presso la struttura di Riabilitazione.

La Direzione Sanitaria incarica, secondo le richieste, i terapeuti della Riabilitazione a raggiungere il domicilio dei pazienti per sottoporli ai trattamenti riabilitativi.

Nello specifico vengono erogati le seguenti prestazioni:

- ☐ trattamenti riabilitativi:
 - FKT (kinesiterapia e fisiokinesiterapia)



Centro di Riabilitazione "Santulli Cinzia" s.r.l. - Partita Iva 00990070617
Aversa (CE), Via Raffaello, 90 - Tel. 081.5045175, 081.8111633 - Fax 081.5046995
e-mail info@centrosantulli.it - web <http://www.centrosantulli.it>



Aut. Reg. Campania 5045/81
Cod. Reg. 150211- 341124

Centro di Riabilitazione « Cinzia Santulli »

Presidio di Ortopedia,
Fisiatria, Foniatria,
Neurologia,
Neuropsichiatria Infantile,
Assistenza Psico Socio Pedagogica,
Idrokinesiterapia e
Piscina Riabilitativa.

- Idrokinesiterapia
 - Logopedia
 - Psicomotricità
 - Terapia occupazionale di gruppo
 - Psicoterapia
 - Terapia ABA per pazienti minori con disturbi dello spettro autistico
- ❑ visite specialistiche;
 - ❑ tutoraggio relativo alle pratiche burocratiche dei diversamente abili;
 - ❑ sportello informativo dei diversamente abili;
 - ❑ sportello Scolastico di consulenza per la strutturazione di progetti didattico-comportamentali;

Le patologie che afferiscono al centro rientrano nelle seguenti aree:

- esiti di traumi e patologie muscolo-scheletriche
- esiti di patologie degenerative
- esiti di patologie neuro-vascolari
- esiti di patologie genetiche e metaboliche
- esiti di traumi pre/peri/post-natali
- ritardi dello sviluppo psicomotorio
- disturbi della relazione oggettuale

7. Finalità trattamenti ambulatoriali e criteri di eleggibilità trattamenti riabilitativi ex art. 26 Legge 23/12/78 n° 883

7.1 Finalità trattamento: età evolutiva

L'intervento riabilitativo, in accordo con le linee guida per la riabilitazione del Ministero della Sanità (1998), è orientato a garantire il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- evocazione di una competenza non ancora comparsa nel corso dello sviluppo;
- recupero di una competenza funzionale che, per ragioni patologiche, è andata perduta;
- prevenzione dell'insorgenza di patologie secondarie da innesto;
- possibilità di reperire strategie facilitanti alternative;



Centro di Riabilitazione "Santulli Cinzia" s.r.l. - Partita Iva 00990070617
Aversa (CE), Via Raffaello, 90 - Tel. 081.5045175, 081.8111633 – Fax 081.5046995
e-mail info@centrosantulli.it - web <http://www.centrosantulli.it>



Centro di Riabilitazione « Cinzia Santulli »

Presidio di Ortopedia,
Fisiatria, Foniatria,
Neurologia,
Neuropsichiatria Infantile,
Assistenza Psico Socio Pedagogica,
Idrokinesiterapia e
Piscina Riabilitativa.

Aut. Reg. Campania 5045/81
Cod. Reg. 150211- 341124

- favorire lo sviluppo di competenze utili ai fini di un'integrazione del minore in ambito sociale, familiare e scolastico.

7.2 Finalità trattamento: adulti

L'intervento riabilitativo, in accordo con le linee guida per la riabilitazione Del Ministero della Sanità è finalizzato:

- al recupero di competenze funzionali perdute, nei limiti degli esiti della patologia di base
- alla necessità di rallentare la perdita di funzionalità cercando di modificare la storia naturale di malattie croniche degenerative, riducendone fattori di rischio e progressione
- alla possibilità di reperire formule facilitanti alternative

E' inoltre orientato a garantire un ulteriore recupero funzionale in un tempo definito per pazienti che abbiano superato la fase di acuzie e di immediata post-acuzie (riabilitazione estensiva); è altresì orientata a mantenere l'eventuale residua capacità funzionale o contenerne il deterioramento per i pazienti affetti da esiti stabilizzati di patologie complesse (riabilitazione di mantenimento).

7.3 criteri di eleggibilità

Sono eleggibili al trattamento **riabilitativo ambulatoriale** le persone (adulti e minori) con disabilità complessa, spesso multipla, con possibili esiti permanenti; la complessità della disabilità prevede una presa in carico globale, con la predisposizione di un progetto riabilitativo individuale realizzato da una equipe riabilitativa multiprofessionale. Il team multiprofessionale è costituito dal medico responsabile del progetto, dallo psicologo e dai tecnici della riabilitazione necessari allo svolgimento del progetto riabilitativo individuale.

Sono eleggibili al trattamento **riabilitativo domiciliare** le persone (ADULTI o MINORI) con disabilità complessa, spesso multipla, con possibili esiti permanenti in condizioni cliniche stabili che non possono accedere alle strutture ambulatoriali a causa di particolari condizioni cliniche e/o sociali. Il trattamento è finalizzato a consentire la permanenza nel proprio ambito socio-



Centro di Riabilitazione "Santulli Cinzia" s.r.l. - Partita Iva 00990070617
Aversa (CE), Via Raffaello, 90 - Tel. 081.5045175, 081.8111633 - Fax 081.5046995
e-mail info@centrosantulli.it - web <http://www.centrosantulli.it>



Aut. Reg. Campania 5045/81
Cod. Reg. 150211- 341124

Centro di Riabilitazione « Cinzia Santulli »

Presidio di Ortopedia,
Fisiatria, Foniatria,
Neurologia,
Neuropsichiatria Infantile,
Assistenza Psico Socio Pedagogica,
Idrokinesiterapia e
Piscina Riabilitativa.

familiare riducendo l'istituzionalizzazione e l'ospedalizzazione, I trattamenti mirano a favorire il recupero e/o il mantenimento delle potenzialità e il miglioramento della qualità di vita, in un costante processo di responsabilizzazione e autonomizzazione, con il coinvolgimento dei familiari e del care-giver, che verrà istruito sulla corretta gestione del paziente nella vita quotidiana servizi domiciliari vengono, invece, erogati presso l'abitazione dell'utente affetto da patologie altamente invalidanti (neuromotoria, fisioterapia, visite specialistiche di verifica, servizio sociale).

8. Modalità di accesso alle prestazioni

8.1 Trattamenti riabilitativi ex art 26 legge 833/78 - riabilitazione

L'attivazione di trattamenti riabilitativi ambulatoriali ex art. 26 Legge 23/12/78 n° 883 richiede la seguente documentazione:

1. Visita specialistica del medico prescrittore dell'ASL sul quale viene indicata la tipologia del trattamento in caso di disponibilità del Centro alla presa in carico del paziente in caso contrario il paziente è inserito in un apposita lista di attesa previo suo consenso.
2. Autorizzazione dell'ASL all'erogazione dei trattamenti
3. fotocopia del decreto di invalidità (o della relativa richiesta);

In casi particolari tale operazione può essere effettuata attraverso il servizio di assistenza sociale del centro.

La richiesta di proroga va richiesta all'ASL di competenza almeno 15 giorni prima della scadenza del progetto riabilitativo.

Per il disbrigo delle pratiche burocratiche l'utente dovrà esibire:

 carta d'identità valida

 codice fiscale

Il tempo massimo della accettazione è di 5 minuti.

Successivamente all'accettazione, il paziente con il programma della terapia, viene accolto dal terapeuta incaricato della prestazione specifica richiesta a seguito dell'apertura della cartella clinica con il personale medico del centro.



Centro di Riabilitazione "Santulli Cinzia" s.r.l. - Partita Iva 00990070617
Aversa (CE), Via Raffaello, 90 - Tel. 081.5045175, 081.8111633 – Fax 081.5046995
e-mail info@centrosantulli.it - web <http://www.centrosantulli.it>



Centro di Riabilitazione

« Cinzia Santulli »

Presidio di Ortopedia,
Fisiatria, Foniatria,
Neurologia,
Neuropsichiatria Infantile,
Assistenza Psico Socio Pedagogica,
Idrokinesiterapia e
Piscina Riabilitativa.

Aut. Reg. Campania 5045/81
Cod. Reg. 150211- 341124

Per ciascun paziente la Segreteria provvede alla stampa del Foglio Firma dove, al termine di ogni seduta il paziente, o in caso di minore, il genitore, sottoscrive con una firma la prestazione ricevuta; Il terapeuta siglerà la prestazione resa annotando la data della prestazione, l'orario di inizio e l'orario di fine terapia.

8.2 Trattamenti riabilitativi ex art 44 poi DCA 64/11 - recupero e rieducazione funzionale

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 di 1 pacchetto 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 la segreteria la data inizio del trattamento e la fascia oraria in cui lo stesso si svolgerà.
- 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.

In caso di necessità è possibile avviare un trattamento immediato prescritto dal medico di medicina generale, che ne attesti l'urgenza, valido per il primo ciclo di 10 sedute. Concordare con la segreteria l'inizio del trattamento e la fascia oraria in cui lo stesso si svolgerà.



Centro di Riabilitazione "Santulli Cinzia" s.r.l. - Partita Iva 00990070617
Aversa (CE), Via Raffaello, 90 - Tel. 081.5045175, 081.8111633 - Fax 081.5046995
e-mail info@centrosantulli.it - web <http://www.centrosantulli.it>



Aut. Reg. Campania 5045/81
Cod. Reg. 150211- 341124

Centro di Riabilitazione « Cinzia Santulli »

Presidio di Ortopedia,
Fisiatria, Foniatria,
Neurologia,
Neuropsichiatria Infantile,
Assistenza Psico Socio Pedagogica,
Idrokinesiterapia e
Piscina Riabilitativa.

8.3 criteri eleggibilità trattamenti fkt (DCA 64/11 e ss.mm.ii.):

Prestazioni di medicina fisica e riabilitativa per patologie semplici, acute e immediatamente post-acute, basata su specifici profili riabilitativi, rivolta a pazienti di ogni età.

9. Liste di attesa

9.1 Trattamenti riabilitativi ex art 44 poi DCA 64/11 – recupero e rieducazione funzionale

Il tempo di attesa massimo per l'accesso a tali prestazioni è stimato essere non superiore ai 10gg, come da Piano Regionale, eventuali tempi superiori vengono comunicati prima della prenotazione al paziente.

9.2 Trattamenti riabilitativi ex art 26

TEMPI DI ATTESA PREVISTI	
<i>Età evolutiva – Riabilitazione Ambulatoriale ex art 26</i>	
Logopedia	Dagli 8 ai 12 mesi
Neuropsicomotricità	Dai 12 ai 18 mesi
Psicoterapia	Dagli 8 ai 12 mesi
Psicoterapia familiare	Dagli 8 ai 12 mesi
Rieducazione motoria	Dai 2 ai 3 mesi
Terapia occupazionale	Dai 12 ai 18 mesi
<i>Età evolutiva – Riabilitazione Domiciliare ex art 26</i>	
Rieducazione motoria	Dai 15gg ai 30gg
<i>Adulti – Riabilitazione ambulatoriale ex art 26</i>	
Rieducazione motoria	Dai 2 ai 3 mesi
<i>Adulti – Riabilitazione Domiciliare ex art 26</i>	
Rieducazione motoria	Dai 15gg ai 30gg



Centro di Riabilitazione "Santulli Cinzia" s.r.l. - Partita Iva 00990070617
Aversa (CE), Via Raffaello, 90 - Tel. 081.5045175, 081.8111633 – Fax 081.5046995
e-mail info@centrosantulli.it - web <http://www.centrosantulli.it>



Aut. Reg. Campania 5045/81
Cod. Reg. 150211- 341124

Centro di Riabilitazione « Cinzia Santulli »

Presidio di Ortopedia,
Fisiatria, Foniatria,
Neurologia,
Neuropsichiatria Infantile,
Assistenza Psico Socio Pedagogica,
Idrokinesiterapia e
Piscina Riabilitativa.

Riabilitazione ex art 44 - DCA 64/11 e ss.mm.ii.	immediata
---	-----------

10. Standard specifici

Per migliorare qualitativamente la comunicazione sia con gli utenti sia tra gli operatori, il CENTRO SANTULLI si impegna a :

- adeguare i livelli informativi e di aggiornamento ai cambiamenti organizzativi e gestionali;
- potenziare i livelli di informazione;
- brevità tempi di attesa tra l'ingresso alla struttura e l'erogazione dei trattamenti di fkt (5 minuti);
- segnaletica chiara e disponibilità di opuscoli informativi;
- manutenzione delle attrezzature elettromedicali e sanitarie con verifiche periodiche secondo procedura;
- formazione continua del personale.

Il CENTRO SANTULLI si avvale di operatori che valuteranno i vari e diversi aspetti legati alla qualità dei vari servizi offerti.

Gli aspetti da valutare sono quelli legati:

- all'informazione (comprensibilità, chiarezza e completezza);
- all'orientamento e accoglienza (orari e collocazione dei servizi);
- al comfort delle strutture fisiche;
- alle relazioni sociali ed umane.

11. Meccanismi di tutela e di verifica

11.9 Reclami ed indagine di soddisfazione

Il Centro Cinzia Santulli effettua la rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti rispetto al comfort ed alla qualità del trattamento ricevuto attraverso un apposito questionario presente in Accettazione.



Centro di Riabilitazione "Santulli Cinzia" s.r.l. - Partita Iva 00990070617
Aversa (CE), Via Raffaello, 90 - Tel. 081.5045175, 081.8111633 - Fax 081.5046995
e-mail info@centrosantulli.it - web <http://www.centrosantulli.it>



Aut. Reg. Campania 5045/81
Cod. Reg. 150211- 341124

Centro di Riabilitazione « Cinzia Santulli »

Presidio di Ortopedia,
Fisiatria, Foniatria,
Neurologia,
Neuropsichiatria Infantile,
Assistenza Psico Socio Pedagogica,
Idrokinesiterapia e
Piscina Riabilitativa.

I questionari, debitamente compilati, devono essere imbucati nell'apposita cassetta presente in Accettazione.

Il Centro garantisce una continua indagine promovendo la distribuzione del seguente opuscolo, la distribuzione dei questionari e la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti.

La valutazione dei reclami e dei questionari ricevuti sarà un prezioso ed utile monitoraggio che permetterà alla Direzione del Centro di mantenere e migliorare la qualità dei servizi forniti.

12. Modalità di reclamo

Art. 1 – Ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93 è attivato il servizio reclami che permette di:

1. Ricevere osservazioni, opposizioni o reclami in via amministrativa, presentate dai soggetti di cui all'art. 2 del presente regolamento;
2. Provvedere a dare tempestiva risposta al reclamante da parte della Direzione (entro 15gg lavorativi);
3. Fornire al reclamante tutte le informazioni e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
4. Predisporre, quando non si sia potuto eliminare la causa del reclamo, la risposta firmata dalla Direzione in cui si dichiara che le anzidette conclusioni non impediscono la proposizione, in via giurisdizionale, ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93.

Art. 2 – Sono soggetti legittimati agli atti di cui al comma a del precedente art. 1 tutti gli utenti, parenti o affini

Art. 3 – I soggetti individuati all'art. 2 possono esercitare il proprio diritto, presentando osservazioni, opposizioni o reclami, entro 15 gg, dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento contro cui voglia opporsi, in uno dei seguenti modi:

- Lettere in carta semplice, indirizzata e inviata alla Direzione
- Colloquio con il Coordinatore di riferimento.

Art. 4 – Il Direttore sanitario provvede a comunicare per vie brevi, ai Responsabili chiamati in causa, i contenuti dei ricorsi affinché essi adottino le misure necessarie per rimuovere i disservizi verificatisi. In caso positivo dà la diretta risposta agli interessati.

Art. 5 – Nel caso in cui l'intervento opposto ad osservazioni o reclami non sia stato risolutivo, il ricorso debitamente istruito e con un progetto di risposta,



Centro di Riabilitazione "Santulli Cinzia" s.r.l. - Partita Iva 00990070617
Aversa (CE), Via Raffaello, 90 - Tel. 081.5045175, 081.8111633 – Fax 081.5046995
e-mail info@centrosantulli.it - web <http://www.centrosantulli.it>



Centro di Riabilitazione

« Cinzia Santulli »

Presidio di Ortopedia,
Fisiatria, Foniatria,
Neurologia,
Neuropsichiatria Infantile,
Assistenza Psico Socio Pedagogica,
Idrokinesiterapia e
Piscina Riabilitativa.

Aut. Reg. Campania 5045/81
Cod. Reg. 150211- 341124

viene comunicato al reclamante. Qualora il reclamante non si considerasse soddisfatto della decisione, potrà entro 15 gg. produrre una nuova istanza.

Art. 6 – il Direttore sanitario dei servizi dovrà curare:

L'invio della risposta all'Utente e contestualmente ai Responsabili dei Servizi interessati dal ricorso;

L'opposizione alla decisione sul ricorso affinché essa venga riesaminata adottando, entro 15 giorni dal ricevimento, il provvedimento definitivo, sentito il Direttore Sanitario.

13. Rispetto della privacy

I dati personali sono trattati tutelando la privacy di ciascun utente, nel rispetto di quanto sancito nel REG 679/16, adottando le misure di sicurezza necessarie ad evitare un utilizzo distorto dei dati personali e sensibili dell'utenza.

L'incarico di Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) è affidato ad un consulente esterno i cui dati di contatto sono dpo@centrosantulli.it la sua figura è stata istituita con l'entrata in vigore del Reg 679/16 e gioca un ruolo di non solo nella sorveglianza interna, ma appunto anche in qualità di facilitatore e comunicatore nei rapporti con gli interessati al trattamento.

14. Divieto di fumo

Viste le disposizioni dell'art. 51 del comma 5 della legge del 16/01/2003, n°3 e nel rispetto della salute di tutti gli Ospiti e degli operatori in tutta la Residenza Sanitaria è proibito fumare. Il personale medico, infermieristico e assistenziale è stato formalmente incaricato di verificare che tale disposizione sia rispettata. In tutta la struttura sono stati appesi cartelli in merito alla normativa in vigore e le sanzioni per i contravventori.

15. Sicurezza delle strutture e del cittadino/utente

La salvaguardia della sicurezza dei cittadini/utenti e delle strutture del centro è la premessa fondamentale delle attività del Centro

Al fine di garantire che in ogni aspetto della operatività del Centro la sicurezza sia adeguatamente considerata come elemento prioritario, è stato implementato un piano della sicurezza in conformità del D.Lgs. 81/2008, che assicura:

- Il continuo miglioramento delle infrastrutture e degli impianti
- Un adeguato programma di formazione per gli operatori incaricati



Centro di Riabilitazione "Santulli Cinzia" s.r.l. - Partita Iva 00990070617
Aversa (CE), Via Raffaello, 90 - Tel. 081.5045175, 081.8111633 – Fax 081.5046995
e-mail info@centrosantulli.it - web <http://www.centrosantulli.it>



Aut. Reg. Campania 5045/81
Cod. Reg. 150211- 341124

Centro di Riabilitazione « Cinzia Santulli »

Presidio di Ortopedia,
Fisiatria, Foniatria,
Neurologia,
Neuropsichiatria Infantile,
Assistenza Psico Socio Pedagogica,
Idrokinesiterapia e
Piscina Riabilitativa.

- Adeguati sistemi di prevenzione e di allarmi
- Adeguate procedure di emergenza

Tutte le fasi che il cittadino/utente vive, dall'ingresso al Centro fino all'uscita, sono pertanto valutate al fine di ridurre ogni eventuale rischio

Ringraziamenti

Si ringrazia per la cortese collaborazione l' "ANISAP" ed "ASPAT" per la condivisione della presente carta dei servizi.

Hanno inoltre collaborato alla redazione della Carta dei Servizi tutte le figure preposte all'assistenza dei pazienti sia il personale amministrativo che il personale sanitario.



Centro di Riabilitazione "Santulli Cinzia" s.r.l. - Partita Iva 00990070617
Aversa (CE), Via Raffaello, 90 - Tel. 081.5045175, 081.8111633 – Fax 081.5046995
e-mail info@centrosantulli.it - web <http://www.centrosantulli.it>