



CARTA DEI SERVIZI

DIVISIONE CANISTRO





DIVISIONE CANISTRO	3
FINALITÀ DEL DOCUMENTO	4
PRINCIPI ISPIRATORI E MISSIONE	6
ATTIVITÀ ESERCITATA	8
STRUTTURA ATTIVITÀ DI RICOVERO	9
AREA AMBULATORIALE	12
MODALITÀ DI ACCESSO	19
LE RISORSE UMANE	20
LIVELLI DI SERVIZIO	21
STANDARD DI QUALITÀ	27
MODALITÀ DI RICEZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI	30
I DOVERI DEI PAZIENTI	32
COME ARRIVARE	35

PER INFORMAZIONI UTILI

LOC. COTARDO - 67050 CANISTRO (AQ)

Centralino TEL. 0863.97200 FAX 0863.977478

CARTA DEI SERVIZI

DIVISIONE CANISTRO

La Casa di Cura privata nata nel 1988 nel cuore di una delle zone più suggestive dell'Appennino centrale, La Valle Roveto, come clinica termale coraggiosamente ideata e voluta dal **Prof. Delfo Galileo Faroni**, già fondatore dell'**I.N.I. (Istituto Neurotramatologico Italiano)**, garantisce agli Utenti/Assistiti l'erogazione di prestazioni sanitarie, mediante l'attivazione degli opportuni processi assistenziali. Il fondatore, confermando originalità e lungimiranza, ha inteso potenziare ulteriormente i benefici dell'alta qualità dell'acqua della sorgente Sponga per concretizzare l'idea di un Centro per la salute con terapie integrate di termalismo e tecnologie sofisticate per diagnosi e cura, con strategie terapeutiche negli anni sempre più ampie.

Oggi l'INI Canistro si pone come una realtà sanitaria di riferimento, con ampio prestigio in ambito territoriale ed interregionale.

Obiettivi della Casa di Cura sono quelli di offrire ai pazienti prestazioni di diagnosi e cura abilitato ai ricoveri ospedalieri e all'assistenza specialistica ambulatoriale. Accanto all'attività medica vera e propria gravitano servizi integrativi e logistici che rendono l'INI autonomo e in grado di assicurare agli Assistiti, parenti, accompagnatori ogni forma di ospitalità, confort e assistenza.

L'INI CON LA COLLABORAZIONE DI SPECIALISTI E DOCENTI DELLE UNIVERSITÀ "LA SAPIENZA E TOR VERGATA" HA MESSO IN ATTO PRATICHE MEDICO CHIRURGICHE ALL'AVANGUARDIA CHE PERMETTONO DI SVOLGERE UN SERVIZIO DI ALTA QUALITÀ ED UN VALIDO CONTRIBUTO PER LA RICERCA.

FINALITA' DEL DOCUMENTO

La presente **Carta dei Servizi** regola il rapporto tra cittadino/utente e la **Casa di Cura I.N.I. Divisione Canistro**.

La Carta dei Servizi attua i principi sull'erogazione dei servizi pubblici contenuti nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

I servizi vengono erogati nel rispetto dei seguenti principi:

- **EGUAGLIANZA**

I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere dal sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

- **IMPARZIALITÀ**

Nell'erogazione del servizio verso gli utenti è tenuto un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale.

- **CONTINUITÀ**

I servizi sono erogati con continuità e imparzialità.

- **DIRITTO DI SCELTA**

Tale diritto rientra in quello della libertà personale e in quello della libera circolazione del cittadino che, in ambito sanitario, può scegliere di essere curato ovunque sul territorio nazionale.

- **PARTECIPAZIONE**

Al cittadino utente è garantito il diritto all'informazione sul suo stato di salute e sulle prestazioni che gli vengono erogate.

- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza, come rapporto tra risorse impiegate e risultati attesi, e l'efficacia, intesa come rapporto tra risorse impiegate e risultati raggiunti.

La Carta dei Servizi della Casa di Cura I.N.I. S.r.l. Divisione Canistro, sulla base delle indicazioni della Carta dei Servizi, Decreto del Consiglio dei Ministri n.65 del 19/5/95 e delle LineeGuida n.2/95 "Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale" emanate dal Ministero della Sanità, è riferita:

- alla degenza per ricoveri ordinari e diurni;
- all'accesso alle prestazioni ambulatoriali;
- all'informazione, alla tutela, all'accoglienza e alla partecipazione.

La Casa di Cura ha come obiettivo primario la qualità totale. Al fine di garantire la qualità delle prestazioni, viene adottato in via ordinaria il metodo della verifica e della revisione della quantità e qualità delle prestazioni e si assicura, per il monitoraggio dell'attività, l'attivazione del sistema di indicatori qualità previsti dall'art.10, 3° comma, del Decreto Legislativo n.502 del 30.12.92 così come modificato dal Decreto Legislativo n.517/93, in conformità alle indicazioni metodologiche contenute nella Carta dei Servizi emanata dal Ministero della Sanità e dal Dipartimento della Funzione Pubblica.

PRINCIPI ISPIRATORI E MISSIONE

La Casa di Cura privata INI S.r.l. Divisone Canistro, consapevole del valore delle prestazioni sanitarie che offre, ha deciso di intraprendere un'efficace azione finalizzata al raggiungimento e continuo miglioramento nel tempo delle proprie capacità produttive.

La cura degli Assistiti è intesa come prevenzione, salvaguardia e recupero della salute dei pazienti, volta a soddisfare le esigenze e le aspettative degli assistiti e dei loro familiari. Pertanto il conseguimento del miglior risultato in termini medicoassistenziali nell'attività di Diagnosi e Cura è punto di partenza e di arrivo nell'erogazione dei servizi a tutela globale dei diritti dell'assistito.

Quindi se l'obiettivo primario della Casa di Cura è l'Assistito nella focalizzazione del suo bisogno, l'erogazione delle prestazioni è orientata a:

- garantire professionalità e tecnologie all'avanguardia e in costante aggiornamento
- ridurre al minimo le attese e le formalità necessarie per l'accesso ai servizi
- rispettare la dignità dell'Assistito in tutti i momenti del vivere quotidiano, favorendo l'umanizzazione dei rapporti, la tutela della riservatezza e il superamento di ogni barriera
- curare correttamente il rapporto con il Medico curante su tutto quanto concerne lo stato di salute e l'eventuale progetto terapeutico
- promuovere il comfort e l'accoglienza.



ATTIVITÀ ESERCITATA

La Casa di Cura esercita la sua attività sanitaria, diagnostica e terapeutica, con prestazioni in regime di ricovero e in forma ambulatoriale.

TIPO DI RICOVERO

Il regime di ricovero può essere ordinario o diurno.

- Il **ricovero diurno** prevede la presenza nella struttura senza pernottamento e può consistere in diversi accessi.
- Il **Day Hospital** è ricovero diurno medico senza pernottamento e può consentire diversi accessi.
- Il **Day Surgery** è ricovero diurno chirurgico che in alcuni casi particolari può prevedere anche un pernottamento.
- Il **ricovero ambulatoriale** viene eseguito per alcune patologie interniste che, è prevalentemente diagnostico e non prevede pernottamento.

AREA RICOVERI

La INI S.r.l. Divisione Canistro è Casa di Cura privata autorizzata ed accreditata con il SSN Nazionale. Esercita la sua attività sanitaria di diagnosi e cura nelle seguenti aree specialistiche:

- Area Funzionale Omogenea (AFO) Medicina
- Area Funzionale Omogenea (AFO) Chirurgia
- Area Funzionale Omogenea (AFO) Riabilitazione

Trattasi di Unità Operative con attribuzione di posti letto secondo l'articolazione prevista dal Piano Sanitario Regione Abruzzo, presso le quali con prestazione in regime di ricovero l'utente, in fase patologica acuta, ottiene diagnosi adeguata ed opportuna terapia. Nella AFO Medicina si usufruisce di prestazioni in regime di ricovero nell'ambito della specialistica della Medicina Interna.

Nell'AFO Chirurgia si usufruisce di prestazioni in regime di ricovero nelle specialistiche di Chirurgia Generale, Urologia, Ortopedia, Chirurgia Plastica e Ricostruttiva.

Nell'AFO Riabilitazione si usufruisce di prestazioni in regime di ricovero per Medicina Riabilitativa in fase post acuzie. L'accesso al ricovero avviene con prenotazione, previo parere favorevole del Medico della Unità Funzionale della AFO interessata.

STRUTTURA ATTIVITÀ DI RICOVERO

AREA FUNZIONALE OMOGENEA (AFO) MEDICINA	NOMINATIVO MEDICO RESPONSABILE
Medicina Interna	Dott. Massimo Cardilli

AREA FUNZIONALE OMOGENEA (AFO) CHIRURGIA	NOMINATIVO MEDICO RESPONSABILE
Chirurgia Generale	Dott. Renzo D'Andrea
Chirurgia Urologia	Dott. Renzo D'Andrea
Chirurgia Ortopedica	Prof. Francesco Bove
Chirurgia Plastica e Ricostruttiva (attività non accreditata con SSN)	Dott. Giulio Basoccu

AREA FUNZIONALE OMOGENEA (AFO) RIABILITAZIONE	NOMINATIVO MEDICO RESPONSABILE
Medicina Riabilitativa	Prof. Francesco Bove

Nell'ambito dell'**AFO Medicina** vengono offerte prestazioni in regime di ricovero ordinario e diurno a fronte di problematiche patologiche acute assimilabili nella specialistica di Medicina Interna. Vengono garantite le prestazioni strumentali necessarie a favore della diagnosi di cui l'Assistito ha bisogno per un'adeguata terapia domiciliare.

Nell'ambito dell'**AFO Chirurgia** le prestazioni di ricovero si articolano in differenti Unità Funzionali con specifici responsabili ed organizzazioni dedicate.

La Unità Funzionale di **Chirurgia Generale** è un polo di Chirurgia Endoscopica (laparoscopia) di riconosciuto valore con un'ampia casistica maturata negli anni. Inoltre vengono eseguiti tutti gli interventi riconducibili all'area specialistica di Chirurgia Generale. È operante una convenzione per attività didattica e di ricerca su nuove metodologie e tecniche di chirurgia e videochirurgia con l'Università "La Sapienza" di Roma.

La Unità Funzionale di **Urologia** è in grado di trattare tutte le patologie renoureterali e dell'apparato genitourinario con metodiche e tecnologie chirurgiche e miniinvasive.

La **Litotrissia** extra corporea ad onde d'urto continua ad essere fiore all'occhiello per la sua efficacia per il trattamento della calcolosi renoureterale.

Nell'Unità Funzionale di **Chirurgia Ortopedica** vengono trattate chirurgicamente le patologie in tutti gli apparati della complessa specialistica ortopedica.

La ricchezza offerta dalla presenza di diverse equipe specialistiche permette ampia garanzia di terapia con attività di chirurgia della colonna, di ortopedia generale e protesica e chirurgia della mano per le patologie degli arti, delle articolazioni, del sistema muscoloscheletrico, del tessuto connettivo.

Particolare rilievo è utile dare alla **Chirurgia Plastica**, sia per la Chirurgia Estetica che per la Chirurgia Plastica e Ricostruttiva e la Chirurgia della Mano. Le prestazioni vengono erogate dal **prof. Giulio Basoccu** e la sua equipe.

Il **Blocco Operatorio della Casa di Cura** possiede tutti i requisiti strutturali, organizzativi e tecnologici previsti dalla normativa vigente, con impianti ed attrezzature d'avanguardia sia in funzione della sicurezza dell'Assistito sia per la qualità delle prestazioni.

L'**AFO Riabilitazione** si contraddistingue per tutte le prestazioni riabilitative in regime di ricovero per patologie in fase postacuzia sia per neurolesi che per motulesi.



AREA AMBULATORIALE

I servizi sanitari ambulatoriali presenti presso la Casa di Cura operano nelle seguenti specialistiche, per le quali sono di seguito elencate le modalità di accesso.

SERVIZI AMBULATORIALI	NOMINATIVO MEDICO DI RIFERIMENTO	ELENCO PRESTAZIONI PRINCIPALI	IN CONVENZIONE	PRIVATO	PRENOTAZIONE OBBLIGATORIA (SI/NO)	UFFICIO PREPOSTO ALLA PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE ¹
Dialisi	Dott. Guido Baldinelli	Emodialisi	X	X	SI	SAU
Diagnostica per Immagini	Dott.ssa Assunta Sarrantonio Dott. Luigi Azzarri Dott.sa Simona Scipione	Radiologia tradizionale	X	X	SI	SAU
		RMN	X	X	SI	SAU
		TAC	X	X	SI	SAU
		Ecografia addominale (epatica, biliare, pancreatica, renale, splenica)	X	X	SI	SAU
		Ecografia pelvica	X	X	SI	SAU
Ecografia tiroidea	X	X	SI	SAU		
Laboratorio Analisi	Dott. Antonello Pietrosanti	Chimica clinica Microbiologiche Biologia molecolare Ormonali Citologiche Immunochimiche	X	X	NO Contattare la struttura per eventuali chiarimenti	SAU
Neurologia Neurofisiopatologia	Dott. Luigi Calandriello	Elettromiografia	X	X	SI	SAU

¹Per prenotazioni e informazioni rivolgersi ai seguenti numeri:

SAU - Servizio Accettazione Unificato - Tel. 0863 977660-1 – 2 tel. 0863 97200 - fax 0863 977478

SERVIZI AMBULATORIALI	NOMINATIVO MEDICO DI RIFERIMENTO	ELENCO PRESTAZIONI PRINCIPALI	IN CONVENZIONE	PRIVATO	PRENOTAZIONE OBBLIGATORIA (SI/NO)	UFFICIO PREPOSTO ALLA PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE ¹
Diagnostica Cardiovascolare	Dott. Massimo Cardilli	Visita specialistica	X	X	SI	SAU
		ECG	X	X	SI	SAU
		ECG Holter 24 ore	X	X	SI	SAU
		Test da sforzo	X	X	SI	SAU
		Ecocardiogramma	X	X	SI	SAU
		Eco-color doppler	X	X	SI	SAU
		Spirometria	X	X	SI	SAU
Urologia	Dott. Renzo D'Andrea Dott. Alfonso Di Nardo Dott. Roberto Perna	Visita urologica		X	SI	SAU
		Uroflussimetria		X	SI	SAU
		Ecografia prostatica transrettale con biopsia		X	SI	SAU
		Ecografie dell'apparato urogenitale		X	SI	SAU
Ortopedia	Prof. Francesco Bove Prof. Giulio Basoccu Dott. Stefano Coscia Dott. Roberto Mastrostefano Dott. Fabio Volpato Dott. Riccardo Venanzi Dott. Andrea Grasso	Visita specialistica		X	SI	SAU
		Visita specialistica		X	SI	SAU
		Infiltrazioni		X		
		Litotrissia articolare		X		
		Visita specialistica	X	X	SI	SAU
Chirurgia plastica e ricostruttiva	Prof. Giulio Basoccu	Visita specialistica		X	SI	SAU
Chirurgia generale	Dott. Massimiliano Di Renzo	Visita specialistica		X		SAU
Chirurgia vascolare	Dott. Stefano Damia	Visita specialistica		X		SAU

SERVIZI AMBULATORIALI	NOMINATIVO MEDICO DI RIFERIMENTO	ELENCO PRESTAZIONI PRINCIPALI	IN CONVENZIONE	PRIVATO	PRENOTAZIONE OBBLIGATORIA (SI/NO)	UFFICIO PREPOSTO ALLA PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE ¹
Fisiochinesiterapia	Prof. Francesco Bove	Terapia fisica: (ultrasuoni, magnetoterapia, tens, ionoforesi elettroterapia, ecc.)	X	X	SI	SAU
		Terapia manuale: (rieducazione motoria, massoterapia, linfodrenaggio, rieducazione posturale)	X		SI	SAU
Oculistica	Dott. Luca Iacobelli	Visita specialistica		X	SI	SAU
Otorinolaringoiatria	Dott. Rosario Cerruto	Visita specialistica		X	SI	SAU
Nefrologia	Dott. Guido Baldinelli	Visita specialistica		X	SI	SAU
Psicologia	Dott.ssa Domenica Santomaggio	Psicodiagnostica Psicologia clinica Psicoterapia cognitivo comportamentale Counseling Colloqui di sostegno		X	SI	SAU
Geriatrica	Dott.ssa Murgano Paola	Visita specialistica		X	SI	SAU



SERVIZIO DI DIALISI

Il Servizio di Dialisi, accreditato dal S.S.N., eroga prestazioni in regime ambulatoriale.

Il Servizio di Dialisi garantisce le proprie prestazioni per l'intero anno solare, con particolare impegno e disponibilità nei periodi festivi e per tutta l'estate, dando a pazienti dializzati in vacanza la garanzia di sicura prestazione.

Il regime ambulatoriale per la dialisi comprende l'esecuzione del monitoraggio diagnostico previsto dai protocolli vigenti.

Infine per i pazienti in trattamento continuo presso il Centro è possibile usufruire del servizio navetta.

Per tutte le prestazioni di Dialisi è necessaria la prenotazione.

LITOTRISSIA ARTICOLARE

una metodica fisica senza soluzione di continuo della cute, che utilizza un apparecchio, il litotritore.

Le indicazioni al trattamento di Osteotriassia sono:

- ritardo di consolidamento o pseudoartrosi (assenza di consolidazione radiologica sei mesi dopo la frattura);
- tendinosi calcarea della spalla e morbo di Duplay;
- epicondiliti;
- pubalgia;
- tendiniti croniche in genere;
- talloniti;
- rigidità articolare con o senza calcificazioni periarticolari

MODALITÀ DI ACCESSO

RICOVERI

- L'assistito prende contatto con la Casa di Cura e riceve tutte le informazioni utili per il ricovero.
- L'accesso al ricovero è preceduto da un'osservazione specialistica da parte del medico dell'Unità Funzionale interessata.
- Il medico, ricevute tutte le ulteriori informazioni utili, decide per la esecutività del ricovero.
- Il ricovero eventuale viene programmato in base ai criteri di gestione della Lista di attesa.
- Non appena disponibile il posto letto, la Casa di Cura contatta l'Assistito e comunica data e ora di accoglienza.

ACCESSO AL RICOVERO

L'Accettazione Amministrativa viene effettuata al piano terra del complesso. Apertura dalla ore 8. all'ore 20: di tutti i giorni.

E' molto utile portare tutti gli esami ed i risultati degli accertamenti diagnostici già eseguiti; copie di cartelle cliniche inerenti eventuali precedenti ricoveri.

Si consiglia di portare i seguenti effetti personali:

- Tessera sanitaria
- Codice fiscale
- La carta d'identità o un documento di riconoscimento valido
- Richiesta del Medico curante con indicazione del sospetto diagnostico
- Spazzolino da denti
- Dentifricio
- Sapone
- Asciugamani
- Biancheria personale vestaglia
- pantofole

LE RISORSE UMANE

L'ampia varietà di figure professionali garantisce un miglioramento continuo del nostro servizio. Tra queste sono incluse: l'ortopedico, il fisiatra, il neurologo, l'internista, il cardiologo, medici generici, coordinatori, infermieri professionali, terapisti della riabilitazione, assistenti sociosanitari, addetti ai servizi generali, impiegati amministrativi.

RAPPORTI CON LE FAMIGLIE

I rapporti con le famiglie vengono tenuti costantemente dal personale medico e paramedico. Le famiglie hanno la possibilità di chiedere colloqui per conoscere lo stato di salute del familiare e soprattutto per avere indicazioni o programmi da effettuare durante i rientri a casa.

SERVIZIO DI PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE (SAU)

La Casa di Cura dispone di un Servizio per lo svolgimento delle attività di prenotazione e accettazione delle Prestazioni sanitarie in regime di ricovero e ambulatoriale. Il Servizio:

- È collocato al piano terra, accessibile dall'ingresso principale nei giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 20.00 dal lunedì al sabato, raggiungibile telefonicamente tramite centralino al numero 0863 977660 1-2 o 0863 97200; nell'Ufficio sono disponibili operatori abilitati all'Accettazione dei Ricoveri per i Reparti della struttura; essi provvedono alla prenotazione e all'eventuale inserimento in lista di attesa delle specialità ambulatoriali e all'accoglienza in occasione del Ricovero; lo stesso Ufficio si occupa inoltre della dimissione amministrativa.
- Provvede ad effettuare la consegna delle fotocopie Cartelle Cliniche per le quali l'Assistito inoltra la relativa richiesta.

ALTRI SERVIZI ACCESSORI DISPONIBILI

La Casa di Cura I.N.I. Divisione Canistro dispone inoltre di:

- un bar ed un punto di ristoro
- un Servizio Religioso con disponibilità del Sacerdote. La Messa viene celebrata nei giorni di Domenica e festività religiose alle ore 10.00
- Servizio di Parrucchiere per signora (su prenotazione)

LIVELLI DI SERVIZIO

UFFICI DI RIFERIMENTO

Direzione Amministrativa di Struttura	Dal Lunedì al Sabato dalle 8.00 alle 14.00 Tel. 0863 9776601-2 tel. 0863 97200 Fax 0863 977478
Direzione Sanitaria	Dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 17.00 Tel. 0863 979325
Ufficio Informazioni: chiedere del Servizio Accettazione Unificato (SAU)	Dal Lunedì al Sabato dalle 8.00 alle 20.00 Tel. 0863 9776601-2 tel. 0863 97200 Fax 0863 977478
Ufficio Reclami (presso la Direzione Sanitaria)	Dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 17.00 Tel. 0863 979325

SERVIZI AMBULATORIALI

Informazioni preventive telefoniche	Dal Lunedì al Sabato dalle 8.00 alle 20.00 Tel. 0863 9776601-2 tel. 0863 97200 Fax 0863 977478
Informazioni verbali allo sportello	Dal Lunedì al Sabato dalle 8.00 alle 20.00 Tel. 0863 9776601-2 tel. 0863 97200 Fax 0863 977478
Regime dei Servizi ²	Convenzione SSN Alcuni Servizi sono accessibili privatamente
Modalità di Prenotazione	Si può effettuare <ul style="list-style-type: none"> • Allo sportello o telefonicamente presso il Servizio Accettazione Dal Lunedì al sabato dalle 8.00 alle 20.00 Tel. 0863 9776601-2 tel. 0863 97200
Modalità di Accettazione	Si può effettuare Allo sportello presso il Servizio Accettazione Dal Lunedì al Sabato dalle 8.00 alle 20.00 Tel. 0863 977660-2 tel. 0863 97200

²Vedi Tabella Servizi ambulatoriali

SERVIZI AMBULATORIALI

Tempo medio di attesa per Prestazioni da prenotare	<ul style="list-style-type: none"> • 57 giorni per visite specialistiche • 23 giorni per esami specialistici • 1520 giorni per eseguire RMN
Tempo di attesa in coda allo sportello per Servizi ambulatoriali	Da 5 a 15 minuti in relazione agli orari di afflusso
Valutazione Gradimento Assistito	Distribuzione dei Moduli di Intervista Assistiti in ambulatorio
Refertazione	Ove possibile contestuale, altrimenti da ritirare entro 7 giorni dall'effettuazione dell'esame
Tempo medio Rilascio referti analisi ematochimiche	Non oltre 2 giorni In caso di necessità è possibile richiedere gratuitamente il rilascio d'urgenza

RICOVERI

Accessibilità	Da tutto il territorio nazionale
Documentazione necessaria alla preaccettazione	<ul style="list-style-type: none"> • Richiesta del Medico curante con indicazione del sospetto diagnostico • Documento d'identità e Codice fiscale • Tesserino sanitario
Modalità di accertamento appropriatezza del ricovero	Colloquio preventivo in base alla Richiesta Medica del Medico curante presentata dall'Assistito
Tempo di attesa per il ricovero programmato	Inferiore a 10 giorni (correlato all'urgenza e alla liste di attesa)
Liste di attesa	L'Ufficio ricoveri assegna un numero di riferimento e fornisce informazioni sulla priorità conseguita
Tempo di preavviso ricovero	Due giorno. Il Medico di Reparto contatta telefonicamente l'Assistito al recapito fornito fissando un appuntamento

Accoglienza all'ingresso	Tutti gli Assistiti e gli eventuali accompagnatori sono accolti presso il SAU dalle ore 8.00 alle ore 20.00 tutti i giorni feriali e festivi
Tempo di attesa in coda al Servizio Accettazione	Da 5 a 15 minuti in relazione agli orari di afflusso

DEGENZA - ASSISTENZA SANITARIA

Frequenza visite mediche	Giornaliera ad orari prestabiliti
Accertamenti diagnostici	Prevalentemente interni, presso i numerosi Servizi Ambulatoriali. Se ricorre il caso è disponibile una Ambulanza per effettuare eventuali ulteriori accertamenti presso altra struttura, a carico della struttura
Informazioni agli Assistiti sui trattamenti diagnosticiterapeutici	L'Assistito sottoscrive a inizio degenza il Consenso Informato, ossia una lettera che evidenzia i rischi e i benefici dei procedimenti proposti
Definizione terapeutica	A valle degli accertamenti diagnostici richiesti, per ogni Assistito il Medico responsabile del Reparto provvede a definire un Piano terapeutico individualizzato, che evidenzia i trattamenti richiesti, i tempi previsti e gli esiti attesi ³
Urgenze	L'Istituto dispone di farmaci e attrezzature idonei al pronto intervento in caso di urgenza; qualora l'urgenza non fosse gestibile all'interno dell'Istituto, si provvede a trasferire l'Assistito presso altra idonea struttura utilizzando propria ambulanza e personale medico e paramedico

³Ove la risposta terapeutica fosse rilevabile solo statisticamente, viene espressa la probabilità di esito positivo in relazione alla valutazione del quadro clinico

DEGENZA - ASSISTENZA SANITARIA

Farmaci e Presidi	L'Istituto dispone al suo interno di Magazzini con scorte adeguate all'uso di farmaci e presidi di uso corrente, approvvigionate secondo necessità; apposite convenzioni con farmacie locali consentono l'approvvigionamento in casi d'urgenza.
-------------------	---

Tempo medio degenza	Fino a 40 giorni per Riabilitazione
---------------------	-------------------------------------

DEGENZA - PRESTAZIONI ALBERGHIERE

Comfort nelle stanze	<ul style="list-style-type: none"> • Guardaroba personale • Telefono (solo per ricezione) • Televisore (su richiesta) • Luce individuale • Materassi antidecubito all'occorrenza • Letti ortopedici • Bagno con water, bidè, lavandino e doccia
----------------------	---

Numero medio posti letto per stanza	90% stanze con 2 posti letto, il rimanente 10% a 1 posti letto
-------------------------------------	--

Servizio di pulizia stanza	Giornaliero, sia per la stanza che per il bagno
----------------------------	---

Numero operatori per Assistito	Secondo gli standard di legge
--------------------------------	-------------------------------

Esistenza dispositivi per disabili	si
------------------------------------	----

Distribuzione pasti	<ul style="list-style-type: none"> • Colazione. • Pranzo e Cena in stanza o su richiesta presso la sala ristorante a pianoterra
---------------------	---

Orario pasti	<ul style="list-style-type: none"> • Colazione: dalle 7.30 alle 8.00 • Pranzo: dalle ore 12.00 alle ore 12.45 • Cena: dalle ore 18.00 alle ore 18.45
--------------	---

Menù	Adeguate alle prescrizioni dietetiche eventualmente necessarie; in caso contrario ad ogni pasto esiste la possibilità di scelta tra due o più opzioni per ogni componente del Menù
------	--

Assicurazione	Gli Assistiti e i loro accompagnatori sono assicurati per eventuali infortuni dovessero loro occorrere all'interno dell'Istituto
---------------	--

Punto Ristoro	Bar esterno , su richiesta è possibile pranzare e cenare presso la sala ristorante della struttura
---------------	--

Telefoni pubblici	Tre dispositivi a moneta e a scheda magnetica
-------------------	---

Servizio Parrucchiere	Giorni feriali, su prenotazione
-----------------------	---------------------------------

Assistenza religiosa	Santa Messa: Domenica e festivi alle ore 10.00
----------------------	--

DEGENZA - RELAZIONI CON I FAMILIARI

Accessibilità ai familiari	Presso il Reparto è interdetto l'accesso durante gli orari di visita medica e distribuzione pasti. Orario continuato di visita nel Parco esterno dalle ore 8.00 alle ore 20.00.
----------------------------	---

DEGENZA - RELAZIONI CON IL PERSONALE

Riconoscibilità degli operatori	Camice bianco: Medici Divisa bianca: Infermieri e terapisti Divisa azzurra: Ausiliari
---------------------------------	---

Visibilità del tesserino di riconoscimento	tessera di riconoscimento, con indicato il nome, la qualifica e la fotografia
--	---

Umanizzazione	<ul style="list-style-type: none"> • Riservatezza • Rispetto della dignità umana e della privacy • Assistenza religiosa • Gli Assistiti le cui condizioni di salute lo permettono sono invitati a circolare negli spazi comuni vestendo normalmente, ossia non necessariamente in pigiama
---------------	---

DEGENZA - TRASPORTI

Parcheggio	Parcheggio esterno ed interno libero fino ad esaurimento
------------	--

DIMISSIONI

Tempo medio di preavviso	5 giorni per il Reparto di Riabilitazione
Valutazione Gradimento Assistito in Ricovero	Distribuzione dei Moduli Assistiti in ricovero
Tempi di rilascio Cartella Clinica	15-20 giorni Per la richiesta di rilascio e la successiva consegna rivolgersi presso il Servizio di Accettazione dal lunedì al sabato dalle ore 10.00 alle ore 13.00
Trattamenti postdimissione	Alla dimissione il Medico Responsabile del Reparto predispone una Lettera di dimissioni per il Medico curante proponente, in cui si specifica: <ul style="list-style-type: none"> • la diagnosi riscontrata • i trattamenti svolti in ricovero • i trattamenti necessari dopo il ricovero, incluso • l'eventuale regime dietetico • la frequenza dei controlli successivi consigliati.

- * La Casa di Cura garantisce la presenza di un Ufficio di Relazioni con il Pubblico.
- * Assicura la consultabilità della carta dei servizi e il suo periodico aggiornamento.
- * Garantisce la presenza all'interno della struttura di punti informativi caratterizzati da espositori contenenti opuscoli e depliant informativi in continuo aggiornamento.
- * La Casa di Cura garantisce all'atto del ricovero un'accoglienza personalizzata attraverso un colloquio iniziale e la consegna della Carta dei Servizi.
- * Assicura al paziente l'informazione sui trattamenti sanitari praticati, anche attraverso la definizione e la pubblicizzazione degli orari di ricevimento da parte dei medici.
- * Garantisce menù personalizzati, previa valutazione medica e dietetici

**VERIFICA DEGLI STANDARD**

Per ciascuno degli standard descritti, la Direzione adotta rispettivamente i seguenti strumenti:

- Verifiche periodiche da parte del Responsabile Qualità
- Verifica sistematica da parte del direttore sanitario dell'esecuzione corretta del servizio
- Verifica dei progetti riabilitativi e dei protocolli specialistici
- Audit clinico e supervisione della corretta e completa compilazione delle cartelle cliniche

La struttura, inoltre, effettua la rilevazione del grado di soddisfazione degli Utenti rispetto al comfort e alla qualità del trattamento ricevuto attraverso un apposito questionario.

GESTIONE LISTE DI ATTESA

L'accettazione assegna un numero di riferimento e lo comunica da ogni assistito per fornire informazioni sulla priorità conseguita.

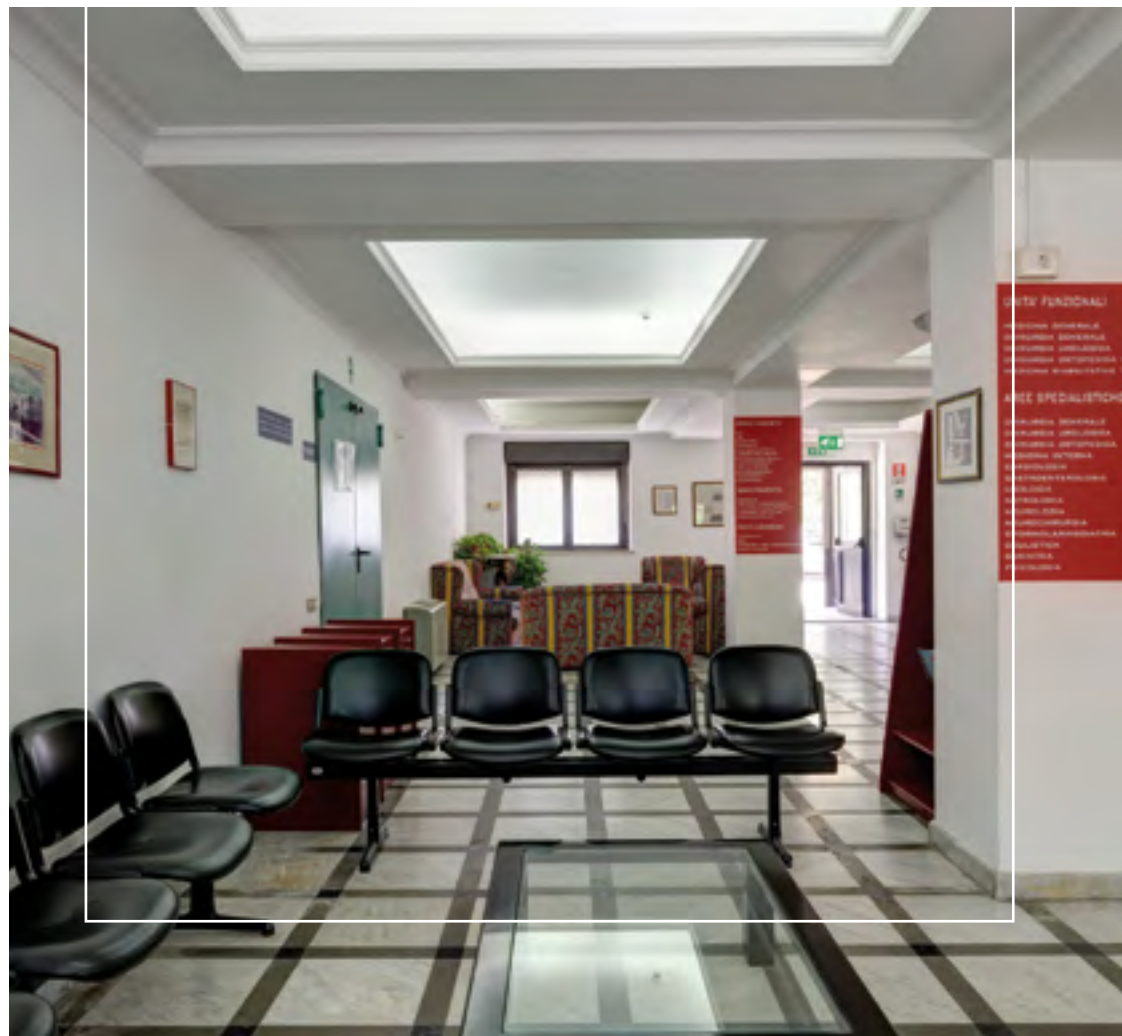
UMANIZZAZIONE

Riservatezza; rispetto della dignità umana e della privacy; assistenza religiosa; gli Assistiti le cui condizioni di salute lo permettono sono invitati a circolare negli spazi comuni vestendo normalmente.

STANDARD DI QUALITÀ

Tempo di attesa per il ricovero programmato	Inferiore a 8 giorni (correlato all'urgenza e alla liste di attesa)
Liste di attesa	L'Ufficio ricoveri assegna un numero di riferimento e fornisce informazioni sulla priorità conseguita
Tempo di preavviso ricovero	Due giorni. Il Medico di Reparto contatta telefonicamente l'Assistito al recapito fornito fissando un appuntamento
Tempo medio degenza	Secondo valutazione media e comunque fino a circa 60 giorni per la Riabilitazione
Accoglienza all'ingresso	Tutti gli Assistiti e gli eventuali accompagnatori sono accolti presso il SAU dalle ore 8.00 alle ore 20.00 tutti i giorni feriali.
Numero medio di posti letto per stanza	97% con 2 posti letto per stanza e 3% con 1 posto letto per stanza
Laboratorio Analisi	Accesso diretto ai pazienti senza prenotazione dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 10.00
Tempo di attesa per prestazioni ambulatoriali	Da 2 a 7 giorni (correlato all'urgenza e alla liste di attesa)
Tempo di attesa in coda al Servizio Accettazione	Da 5 a 15 minuti in relazione agli orari di afflusso
Tempi di rilascio Cartella Clinica	15-20 giorni

Durante il trattamento o alla fine dello stesso il paziente o chi ne fa le veci (parenti e/o affini, organismi di volontariato di tutela dei diritti accreditati presso regioni o ASL) potrà richiedere copia della cartella clinica (o parte della documentazione); tale richiesta va formalizzata attraverso la compilazione del modello Richiesta Cartella Clinica. Il modello è reperibile in accettazione, dove viene compilato a cura del personale addetto e del richiedente, con la data, il nominativo e la propria firma. All'utente sarà rilasciata una ricevuta della richiesta con la data di consegna del documento.



MODALITÀ DI RICEZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI

ART. 1

Presso la Casa di Cura INI divisione Canistro ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93 è attivato presso la Direzione Operativa l'ufficio reclami a cui sono attribuite le seguenti funzioni:

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 su delega della Direzione Amministrativa;
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 avesse potuto eliminare la causa del reclamo, la risposta firmata dal legale rappresentante, o suo delegato, 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 Amministrativa e consegnata alla Direzione Operativa;
- Colloquio con il Direttore Sanitario o suo delegato.

ART. 4

La Direzione Operativa provvede a comunicare per vie brevi, ai Responsabili dei Servizi 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, viene trasmesso alla Direzione Amministrativa della Casa di Cura, che dovrà provvedere alla comunicazione della decisione adottata. Qualora il reclamante non si considerasse soddisfatto della decisione, potrà entro 15 gg. Produrre una nuova istanza.

ART. 6

La Direzione Operativa dovrà curare:

- L'invio della risposta firmata dalla Direzione Amministrativa all'utente e contestualmente ai Responsabili dei Servizi interessati dal ricorso;
- L'invio alla Direzione Amministrativa dell'opposizione alla decisione sul ricorso affinché essa venga riesaminata adottando, entro 15 giorni dal ricevimento il provvedimento definitivo.

La Direzione ha previsto una procedura nell'eventualità che gli utenti intendano presentare reclami per possibili disfunzioni o danni patiti durante i periodi di ricovero o la fruizione delle prestazioni.

Detta procedura può essere così sintetizzata:

- * il referente per la ricezione dei reclami è lo stesso che intrattiene rapporti generali con l'utenza
- * vengono accettate e prese in considerazione tutte le rimostranze che segnalano carenze organizzative o comportamenti scorretti;
- * il reclamo va presentato entro 10 giorni dal verificarsi del fatto che si intende contestare;
- * la segnalazione può avvenire in vario modo o con vari mezzi: comunicazione telefonica, colloquio o lettera scritta;
- * al proponente il reclamo sarà data comunque risposta che – per disservizi di rilevante entità sarà scritta e inviata entro il termine di 20 giorni dalla segnalazione.

I reclami vengono registrati e trasmessi al responsabile del Servizio Assicurazione e Qualità per rilevare eventuali cause di disfunzioni ricorrenti e programmare i rimedi opportuni.

I DOVERI DEI PAZIENTI

Per usufruire completamente dei propri diritti collaborando, ove necessario, al miglioramento dei servizi erogati, il paziente è tenuto ad adempiere ai seguenti doveri:

- essere puntuale agli appuntamenti;
- comunicare per tempo la propria intenzione di rinunciare alle prestazioni programmate onde evitare sprechi di tempo e di risorse che potrebbero essere utilizzate per altri.

È DIRITTO – DOVERE DI TUTTI I PAZIENTI PROVVEDERE A:

- inoltrare reclami riguardo a fatti negativi per i quali si propone una verifica da parte dei responsabili;
- fare proposte e/o dare suggerimenti orientati al miglioramento del servizio.

TUTELA DELLA PRIVACY

La Struttura ottempera ai requisiti sul trattamento e la protezione dei dati personali come da D.Lgs 196/2003: Codice di protezione dei dati personali. Ai sensi di detto decreto all'atto dell'inserimento in trattamento l'utente firma un modulo che autorizza il Centro al trattamento dei dati personali esclusivamente per fini istituzionali. Il conferimento dei dati è obbligatorio e il loro eventuale mancato conferimento comporta l'impossibilità di trattare i dati personali e di conseguenza di eseguire il trattamento.

CONSENSO INFORMATO

All'atto della presa in carico dell'utente da parte dell'equipe medica riabilitativa, l'utente viene informato dal medico che apre la cartella clinica ed esegue l'anamnesi, sui trattamenti che andrà ad effettuare. Il medico informa il paziente su eventuali rischi connessi all'erogazione della prestazione, sulla terapia farmacologica, sui benefici che ne derivano e sulla necessità della sua collaborazione per il successo del progetto terapeutico. Contestualmente richiede il consenso scritto alla prestazione. L'interessato ha diritto di accedere a tutti i dati personali che lo riguardano, in qualunque documento, supporto anche visivo o archivio in cui essi siano contenuti.

REGOLAMENTO

- * Nell'interesse del paziente è assolutamente vietato fumare nelle camere e nei corridoi dei reparti.
- * E' vietato circolare nella casa di cura in pigiama, è consentito indossare vestaglie e scarpe da ginnastica.
- * La visita medica è un momento diagnostico terapeutico fondamentale ed è quindi assolutamente necessario negli orari previsti dal giro visite rimanere nella propria stanza.
- * E' severamente vietato gettare rifiuti o qualsiasi altra cosa dalle finestre; è altresì proibito nelle camere di degenza l'uso di fornelli elettrici, macchine da caffè, ferri da stiro, lavare biancheria; infine si raccomanda di utilizzare gli appositi contenitori presenti nelle camere e nella struttura per garantire una corretta raccolta differenziata
- * In un luogo affollato come un luogo di ricovero, il furto o lo smarrimento di denaro, gioielli o altri valori sono sempre possibili; la struttura non si assume responsabilità per questi inconvenienti. Consigliamo quindi di portare soltanto gli effetti personali strettamente necessari.
- * Ogni osservazione o reclamo dovrà essere fatto all'assistente sociale che farà riferimento al Direttore Sanitario.
- * Le note di degenza devono essere soddisfatte settimanalmente.
- * E' proibito portare dall'esterno all'ospite medicinali, alimenti, bevande, senza il consenso del personale dell'assistenza.
- * E' consentito utilizzare radio o televisori portatili di proprietà dell'ospite solo mantenendoli a basso volume ed a patto che non arrechino disturbo agli altri ricoverati.
- * Rispettare gli orari delle visite non trattenendosi oltre il periodo fissato.
- * Tenere basso il tono della voce.
- * E' vietato introdurre animali
- * E' vietato offrire mance al personale di servizio ancorchè come manifestazioni di gratitudine verso chi si prende cura degli ospiti con la dovuta professionalità e sincera dedizione.

COME ARRIVARE

PROVENIENZA DA NORD:

- Dall'Autostrada A1 immettersi su Autostrada A24
- Proseguire fino allo svincolo di "Torano" che immette su A25 Direzione "Pescara"
- Dall'Uscita "Avezzano" proseguire su Strada Statale 82 (direzione Sora): Uscita "Canistro"

PROVENIENZA DA SUD:

- Autostrada A1: Uscita "Cassino"
- Strada Statale 82 direzione Avezzano: Uscita "Canistro"

Raggiunto Canistro, seguire le indicazioni "INI Canistro".

Il Comune di Canistro è, inoltre, servito da mezzi pubblici (autolinee - Stazione Ferroviaria). La variabilità degli orari di questi servizi pubblici non consente la loro pubblicazione, ma è sempre possibile apprenderli telefonicamente dal centralino Tel. 0863.977660, 0863.977661, 0863.977662

La Clinica dispone di un parcheggio esterno gratuito.





INI Istituto Neurotraumatologico Italiano

Sede legale: via Torino, 122 - 00184 Roma

Direzione Generale: via Sardegna, 50 - 00187 Roma - Tel 06 94534700 - Fax 06 94534735

WWW.GRUPPOINI.IT - info@gruppoini.it