



CARTA DEI SERVIZI

VILLA ALBA CASILINA



ALBA
VILLA



VILLA ALBA CASILINA	3
DIRITTI DEL MALATO	4
PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI	5
PRESTAZIONI E SERVIZI OFFERTI	10
STANDARD DI QUALITÀ	13
INFORMAZIONI	16

LA CARTA DEI SERVIZI

di Villa Alba Casilina S.r.l. a socio unico è stata realizzata in ottemperanza al DPCM 19 mag. 1995 "Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari"

PER INFORMAZIONI UTILI

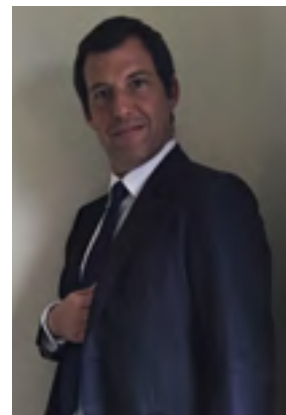
Via Casilina, 1290 – 00100 (Rm)

Tel. 06 2022685

Fax 06 2020003

CARTA DEI SERVIZI

VILLA ALBA CASILINA



L'Istituto **Villa Alba S.r.l.** è un Centro di Riabilitazione privato Residenziale, Semiresidenziale ed ambulatoriale per disabili e invalidi civili, dotato di assistenza specialistica. È operativamente attivo in tre divisioni di cui **Via Casilina** è una sede.

La Società, già detentrica di rapporti convenzionali con vari enti di assistenza (ex mutue) e successivamente con le UU.SS.LL., oggi lavora prevalentemente in regime di accreditamento, per gli assistiti del SSN e quindi per conto dell'A.S.L.

L'IMPORTANZA DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi:

- È un documento adottato da questa struttura per stabilire le linee di indirizzo, i fattori, gli indicatori e gli Standards di Qualità dei servizi;
- È un documento che va interpretato in chiave dinamica, soggetto, quindi, a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni;
- Elenca i criteri, le metodologie e le procedure ai quali gli Operatori devono attenersi;
- È uno strumento a tutela del Diritto alla Salute che attribuisce all'Utente la possibilità di controllo effettivo sui servizi erogati, sulla loro qualità e sulla quantità.

Perciò essa va letta, consultata ed utilizzata dall'Utente nello spirito di acquisire una conoscenza approfondita della Struttura Sanitaria cui si affida con la finalità di avere il massimo vantaggio possibile dalle prestazioni richieste.

La struttura nella redazione della Carta dei Servizi ha inoltre fatto propri i 14 diritti enunciati nella **CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO**:

1. **PREVENZIONE**
2. **ACCESSO GARANTITO PER TUTTI**
3. **CONSENSO INFORMATO.**
4. **LIBERA SCELTE FRA DIFFERENTI PROCEDURE ED EROGATORI DI TRATTAMENTI SANITARI**
5. **PRIVACY E CONFIDENZIALITÀ**
6. **RISPETTO DEL TEMPO DEL PAZIENTE**
7. **INDIVIDUAZIONE DI STANDARD DI QUALITÀ**
8. **SICUREZZA DEI TRATTAMENTI SANITARI**
9. **INNOVAZIONE E COSTANTE ADEGUAMENTO**
10. **INIZIATIVE ORGANIZZATIVE E PROCEDURALI VOLTE AD EVITARE SOFFERENZE E DOLORI NON NECESSARI**
11. **PERSONALIZZAZIONE DEL TRATTAMENTO**
12. **SISTEMA DI RECLAMO**
13. **PROCEDURE DI RISARCIMENTO ADEGUATO ED IN TEMPI RAGIONEVOLMENTE BREVI**

PRINCIPI DELLA CARTA DEI SERVIZI

I principi fondamentali ai quali si ispira l'attività del Centro e che sono contenuti all'interno della presente Carta dei Servizi, coincidono con quelli stabiliti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, in base ai quali la Carta dei Servizi è stata emessa e sono in particolare:

EGUAGLIANZA

Il principio dell'uguaglianza comporta che le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e le possibilità di accesso agli stessi, devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Va garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano facilmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti. L'uguaglianza va intesa come il divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non, invece, quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

IMPARZIALITÀ

Gli operatori sanitari e amministrativi del centro hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITÀ

L'erogazione dei servizi offerti è regolare, continua e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio sono regolati dalla normativa di settore. In tali casi, il Centro Golia adotta misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

DIRITTO DI SCELTA

L'utente ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio.

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 dell'Utente. Ogni Utente ha il diritto di ottenere dal personale della struttura 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. All'utente è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio pubblico e il diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il Centro Golia dà immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate secondo le modalità.



EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio di fisioterapia viene erogato in modo da garantire l'efficacia e l'efficienza; con efficacia si intende la corrispondenza fra il servizio erogato e i bisogni espressi, con efficienza si intende il raggiungimento di un risultato gestionale ottimale nel rapporto fra costi delle prestazioni e benefici ottenuti dai cittadini.

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 della Struttura.

RISPETTO DELLA PRIVACY E DELLA DIGNITÀ UMANA

All'Utente che si rivolge alla Struttura vengono fornite informazioni sul suo stato di salute, garantendo la massima riservatezza secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy (Dlgs. 196/2003).

CON LA CARTA DEI SERVIZI L'AZIENDA SI IMPEGNA:

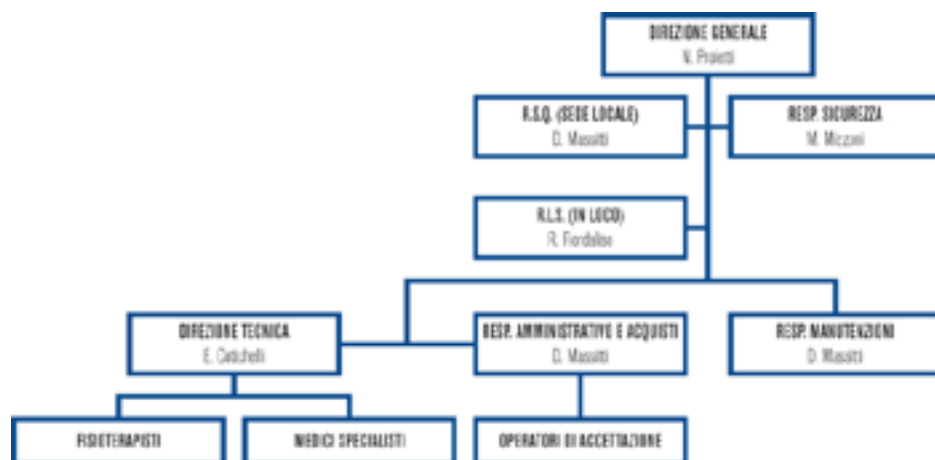
- Ad assicurare il rispetto degli standard di qualità e quantità previsti nella carta;
- A pubblicare gli standard di qualità ed i livelli di servizio raggiunti ed ad informare il cittadino/utente;
- Adottare e fare propri i principi enunciati nella carta dei diritti del paziente;
- Verificare il rispetto degli standard adottati e il grado di soddisfazione degli utenti.

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Fin dalla sua creazione il **Villa Alba Fonte Nuova** è orientata verso valori etici primari, volti alla promozione non solo della Salute fisica in senso stretto, ma anche di un benessere psico-fisico frutto di una visione dell'individuo olistica, ossia orientata all'individuo in tutte le sue dimensioni psico-fisiche.

È proprio per questo che da sempre i servizi "accessori" quali Ristorante, Bar, Telefono e Televisione, Parco, Parcheggio, etc. costituiscono una parte integrante e sostanziale del trattamento riservato agli Assistenti.

PER ASSICURARE CHE QUANTO PROMESSO SIA EFFETTIVAMENTE MANTENUTO IL CENTRO HA DECISO DI RIORGANIZZARE ED INQUADRARE TUTTE LE FIGURE OPERANTI AL PROPRIO INTERNO IN MODO CHE CHIUNQUE SAPPIA QUALI SONO I PROPRI COMPITI E LE PROPRIE RESPONSABILITÀ.



AUTORITÀ E RESPONSABILITÀ

Direzione	Nadia Proietti
Responsabile Assicurazione Qualità	David Massitti
Direzione Tecnica	Ernesto Cotichelli

INFORMAZIONI ED ORARI

Accettazione e prenotazioni	Dal lunedì al venerdì dalle 07:00 alle 19:00 ORARIO CONTINUATO
Erogazione terapie	Dal lunedì al venerdì dalle 07:00 alle 19:00 ORARIO CONTINUATO

- La prenotazione è obbligatoria per l'accettazione e la contestuale prima seduta, le successive terapie del ciclo verranno erogate secondo appuntamento concordato.
- Si accettano prenotazioni telefoniche escluso nel caso di richiesta di terapie domiciliari.



I NOSTRI SERVIZI

Il Centro i svolge attività di terapie fisiche manuali e strumentali per il recupero e la rieducazione funzionale, come di seguito visibile:

- KINESITERAPIA
- MOBILIZZAZIONI VERTEBRALI
- MOBILIZZAZIONI ARTICOLARI
- ESERCIZI POSTURALI PROPRIOCETTIVI INDIVIDUALI E COLLETTIVI
- TRAINING DEAMBULATORIO DEL PASSO
- RISOLUZIONE MANUALE DI ADERENZE ARTICOLARI
- RADARTERAPIA
- INFRAROSSI
- MASSOTERAPIA DISTRETTUALE REFLESSOGENA
- MASSOTERAPIA PER DRENAGGIO LINFATICO
- DIADINAMICHE
- T.E.N.S.
- ELETTROSTIMOLAZIONI MANO, VISO ED ALTRI DISTRETTI
- MAGNETOTERAPIA
- ULTRASUONOTERAPIA
- IONOFRESI
- LASERTERAPIA AD ALTA FREQUENZA
- ESERCIZI RESPIRATORI INDIVIDUALI E COLLETTIVI

Il Fisiatra è a disposizione di tutti gli Utenti presso il Centro per visite specialistiche e di controllo e per consulenza medica.

Presso l' accettazione è disponibile una lista completa degli esami e delle terapie erogati dal Centro con i relativi prezzi.

PRINCIPALI TECNICHE RIABILITATIVE

TRATTAMENTO	DESCRIZIONE	CAMPO APPLICATIVO	CONTROINDICAZIONI
MAGNETOTERAPIA	L'azione benefica della magnetoterapia è rilasciata in modo graduale, senza aggressioni violente ed effetti collaterali nocivi	Viene utilizzata in modo mirato in caso di patologie localizzate, dovute a traumi quali contusioni, mialgie, etc. La magnetoterapia totale, invece, viene impiegata per la stimolazione del riequilibrio dell'intero metabolismo.	Assolutamente controindicata in caso di impianti ferromagnetici di osteosintesi o protesici (placche, viti, fili di kirschner e simili), pacemaker o altri dispositivi impiantabili non removibili. Inoltre è sconsigliata in caso di patologie neoplastiche, disturbi ematologici, epilessia, tubercolosi, gravidanza
LASERTERAPIA	La Laserterapia si basa su effetti fotochimici e fotobiologici nelle cellule e nei tessuti. Se la luce Laser è somministrata in giuste dosi, si ottiene una stimolazione di certe funzioni cellulari, soprattutto in presenza di cellule che presentano deficit funzionali	Artrite reumatoide Malattie reumatiche degenerative Malattia di Bechterew (malattia sistemica cronica che colpisce prevalentemente il rachide) Tendinite della cuffia dei rotatori Lombalgia Contusioni Cervicobrachialgie Ulcere da decubito, etc	Danni da raggi laser diretti o riflessi. Occorre indossare speciali occhiali di sia dai pazienti che dall'operatore. Gravidanza Neoplasie Tiroide Emorragia Terapia immunosoppressiva
ULTRASUONOTERAPIA	L'Ultrasuonoterapia si basa sull'impiego di vibrazioni ultracustiche. Gli effetti delle onde ultrasoniche sono sempre analgesici, spasmolitici, antinfiammatori e battericidi	Indicazioni: ematomi calcificati, contratture muscolari, tendinopatie, osteoartrosi sciatralgie e nevriti in generale, periartriti scapoloomerale, anche in presenza di calcificazioni	Controindicazioni si ravvisano in presenza di mezzi di sintesi metallici e protesi articolari, osteoporosi, pazienti sottoposti ad intervento di laminectomia se il punto di applicazione e' il rachide, neoplasie, gravidanze, pacemaker, insufficienza venosa media e grave. Effetti collaterali: riscaldamento della zona trattata

TRATTAMENTO	DESCRIZIONE	CAMPO APPLICATIVO	CONTROINDICAZIONI
IONOFORESITE- RAPIA	Con la Ionoforesi si favorisce la penetrazione attraverso la cute di alcune sostanze medicamentose utili per curare dolori di origine infiammatoria e post traumatica	Alterazioni circolatorie periferiche, artrosi, artriti, borsiti ed affezioni posttraumatiche, tendiniti e generali infiammazioni superficiali. Trova inoltre valide applicazioni anche in campo estetico, dove viene impiegata per trattamenti anticellulite	Portatori di pacemaker, stato di gravidanza, intolleranza, ipersensibilità od allergia al farmaco utilizzato, lesioni cutanee, dermatiti, presenza di pezzi metallici nei tessuti
INFRAROSSI	Questo tipo di radiazioni producono un'ipertermia, cioè una vasodilatazione e un aumento locale della temperatura nei tessuti sottostanti la zona irradiata	Gli infrarossi sono indicati nelle seguenti situazioni: stati di contrattura muscolare, Artrosi cervicale e lombare, Preparazione alle sedute di cinesiterapia, Postumi di traumi, Piaghe da decubito	Controindicazioni si ravvisano in caso di neoplasie, malattie cutanee, cardiopatie e portatori di pacemaker, protesi metalliche. Controindicazioni sono previste anche per le donne in stato di gravidanza
TEKARTERAPIA	La Tekarterapia è una tecnica che stimola energia dall'interno dei tessuti biologici, attivando i naturali processi riparativi e antiinfiammatori	Le applicazioni sono molteplici tra le quali: lesioni traumatiche acute, contratture, stiramenti e strappi muscolari, rachialgie e postumi di fratture	Controindicazioni si ravvisano in caso di neoplasie, malattie cutanee, cardiopatie, presenza di pacemaker, protesi metalliche e stato di gravidanza

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Per ogni trattamento erogato o strumentale l'utente potrà chiedere delucidazioni al terapeuta o al direttore tecnico, sulle modalità di esecuzione e su eventuali rischi connessi. All'inizio del trattamento sarà richiesta una piccola anamnesi per verificare la possibilità di erogazione del trattamento. Viene aperta una cartella sanitaria con l'erogazione dei trattamenti effettuati e la valutazione degli obiettivi terapeutici.

STANDARD DI QUALITÀ IMPEGNI E PROGRAMMI

I NOSTRI OBIETTIVI

La Direzione, ha deciso di istituire un Sistema Qualità in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2008 con la ferma convinzione che tale Sistema sia uno strumento efficace per il raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- pieno soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative dell'Utente
- il continuo miglioramento del servizio reso all'Utente
- l'efficienza nella prestazione del servizio

Il raggiungimento di questi obiettivi deve essere perseguito gestendo il cambiamento con flessibilità, tempestività e determinazione, utilizzando al meglio gli strumenti organizzativi disponibili, migliorando la propria professionalità in ordine alle tecniche individuali di lavoro (pianificazione delle attività, addestramento del personale, gestione del tempo e delle priorità di lavoro), e sviluppando la capacità di lavorare insieme agli altri.

Le esigenze e le aspettative dell'Utente vanno soddisfatte attraverso il massimo impegno nelle attività di esecuzione del servizio.

Tutte le figure professionali facenti parte della struttura, indipendentemente dalle specifiche responsabilità assegnate, sono determinanti per il conseguimento della soddisfazione dell'Utente.

L'applicazione del Sistema Qualità coinvolge pertanto tutte le funzioni e richiede la partecipazione, l'impegno e l'efficace interazione di tutto il personale.

La Direzione si impegna ad attuare e sostenere la politica per la Qualità sopra esposta, a divulgarla ed a verificarla periodicamente prendendo in considerazione anche le esigenze e le proposte di tutto il personale.

STANDARD DI QUALITÀ

- Tempo per entrare in trattamento 2 giorni salvo casi di urgenza
- Ampia possibilità di parcheggio
- Barriere architettoniche assenti: l'intera superficie del centro accessibile all'Utente centro è ubicata al pian terreno

- La privacy in fase di accettazione è garantita dal fatto che l'accettazione viene effettuata su appuntamento preso in fase di prenotazione con l'Utente.
- Il tempo massimo di attesa in fase di erogazione della prima terapia del ciclo è di 10 minuti;
- La sala d'attesa è climatizzata e luminosa,.
- La privacy è garantita inoltre dalla discrezione del personale medico e paramedico, nonché dall'organizzazione della struttura.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

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

- Verifiche periodiche da parte del Responsabile Qualità
- Verifica sistematica da parte della Direzione della raccolta firme per autorizzazione al trattamento dei dati personali
- Verifica sistematica da parte del direttore sanitario dell'esecuzione dei controlli pianificati
- Pianificazione delle attività di formazione e registrazione delle stesse
- Verifica sistematica da parte della Direzione della soluzione dei reclami ricevuti
- Pianificazione e registrazione degli interventi di manutenzione e taratura
- Monitoraggio della soddisfazione dell'utente



PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI ALLA SPESA SANITARIA

CATEGORIE	SPECIALISTICA, DIAGNOSTICA, FISIOTERAPICA E CURE TERMALI
Bambini con età inferiore a 6 anni con redditi familiari fino a 36.150 euro Anziani con età superiore a 65 anni	ESENTE
Fascia di età intermedia (6-65 anni)	Paga fino a 36,150 euro + 20 euro come contributo
Patologie previste dal M.D. 01/02/1991 (e successive modificazioni)	ESENTE per prestazioni correlate alla patologia Paga fino a 36,150 euro per le altre prestazioni
Invalidi di guerra con pensione diretta vitalizia (1°-5° categoria) Invalidi per servizio (1° categoria) Invalidi civili al 100% Invalidi del lavoro (1° categoria)	ESENTE
Invalidi di guerra (6°-8° categoria)	ESENTE per prestazioni correlate all'invalidità Paga fino a 36,150 euro per prestazioni non correlate all'invalidità
Patologie neoplastiche maligne e pazienti in attesa di trapianti di organi Pensioni sociali Pensionati al minimo oltre i 60 anni e disoccupati*	ESENTE
Invalidi civili dal 67 al 99% Invalidi del lavoro dal 67 al 99% Invalidi per servizio (2°-5° categoria) Minori con indennità di frequenza Ciechi parziali e sordomuti	ESENTE

Invalidi del lavoro sotto i 2/3 Infortuni dell'INAIL e malattie professionali Vittime del terrorismo e della criminalità organizzata Invalidi di servizio (6°-8° categoria)	ESENTE per prestazioni correlate alla patologia invalidante Paga fino a 36,150 euro per le altre prestazioni
Donne in stato di gravidanza	Vedi pagina seguente
Minori di 18 anni che si avviano all'attività sportiva	ESENTI per gli accertamenti diagnostici all'idoneità agonistica Paga fino a 36,150 euro per le prestazioni non correlate

* si consiglia di richiedere sempre aggiornamenti in accettazione visti i continui cambiamenti

TUTELA DELLA PRIVACY

Informativa Decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003

Ai sensi dell'Art. 13 del Decreto Legislativo:

- a. Il trattamento dei dati è inerente all'utilizzo degli stessi in ambito sanitario ed ha le seguenti finalità: prestazioni sanitarie di diagnosi e cura in regime di degenza e ambulatoriale. Esso sarà effettuato unicamente con logiche e forme di organizzazione dei dati strettamente correlati agli obblighi, ai compiti, ed alle finalità di cui art. 1 e 2 del Decreto legislativo 196/2003 e secondo le modalità di trattamento indicate all'art. 11 del Decreto.
- b. Il trattamento di dati personali (art. 23) da parte di privati o di enti pubblici economici è ammesso solo con il consenso espresso dell'interessato. Il consenso può riguardare l'intero trattamento ovvero una o più operazioni dello stesso. Il consenso è validamente prestato solo se è espresso liberamente e specificamente in riferimento ad un trattamento chiaramente individuato, se è documentato per iscritto, e se sono state rese all'interessato le informazioni di cui all'articolo 13. Il consenso è manifestato in forma scritta quando il trattamento riguarda dati sensibili.
- c. Il conferimento dei dati è obbligatorio e il loro eventuale mancato conferimento comporta l'impossibilità di trattare i dati personali.
- d. I dati personali idonei a rivelare lo stato di salute possono essere resi noti all'interessato o ai soggetti di cui all'articolo 82, comma 2, lettera a), da parte di esercenti le professioni sanitarie ed organismi sanitari, solo per il tramite di un medico designato dall'interessato o dal titolare. Il presente comma non si applica in riferimento ai dati personali forniti in precedenza dal medesimo interessato. Il titolare o il responsabile possono autorizzare per iscritto esercenti le professioni sanitarie diversi dai medici, che nell'esercizio dei propri compiti intrattengono rapporti diretti con i pazienti e sono incaricati di trattare dati personali idonei a rivelare lo stato di salute, a rendere noti i medesimi dati all'interessato o ai soggetti di cui all'articolo 82, comma 2, lettera a). L'atto di incarico individua appropriate modalità e cautele rapportate al contesto nel quale è effettuato il trattamento di dati.
- e. Titolare del trattamento dei dati Villa Alba srl a socio unico.

Ai sensi dell'art. 13 del Dlgs. sopra citato La informiamo di quanto segue:

1. Il trattamento dei dati che intendiamo effettuare:
 - a. riguarda le seguenti categorie di dati sensibili: dati personali idonei a rilevare lo stato di salute e la vita sessuale;
 - b. ha le seguenti finalità: espletamento della diagnostica di laboratorio finalizzata alla tutela della sua incolumità fisica e della sua salute;
 - c. sarà realizzato con logiche e forme di organizzazione dei dati strettamente correlate agli obblighi, ai compiti ed alle finalità di cui gli artt. 1 e 2 della su citata norma, in particolare i dati sensibili vengono trattati dai seguenti soggetti:
 - Front office in fase di accettazione, stampa e consegna referti/prescrizioni/documentazione clinica nonché archiviazione dei dati nei modi e nei tempi previsti dalla normativa vigente;
 - Personale Sanitario in fase di progettazione ed erogazione delle prestazioni sanitarie;

In via del tutto eccezionale e sempre nell'ambito della soddisfazione della sua richiesta, il trattamento dei dati che La riguardano potrà essere effettuato, nel rispetto della vigente normativa, da strutture che svolgono attività di diagnostica di laboratorio per nostro conto, con garanzie del rispetto delle norme a tutela della privacy equivalenti a quelle proprie del trattamento diretto. Il consenso al trattamento dei dati da Lei concesso pertanto si ritiene esteso anche a tale trattamento.
2. Il conferimento dei dati è di natura obbligatoria ed il loro mancato conferimento potrebbe comportare impossibilità, difficoltà o ritardi nell'espletamento delle indagini richieste;
3. in relazione al trattamento Lei potrà esercitare presso le competenti sedi i diritti previsti dall'art. 7 del Dlgs. 196/03 di seguito riportato:

Art. 7 (Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti)

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anchese 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 ai sensi dell'articolo 5, comma 2;
 - 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 rappresentante 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, 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 opporsi, in tutto o in parte:
 - a. per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
 - b. al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.



MODALITÀ DI RICEZIONE E GESTIONE DEI RECLAMI

ART. 1

Nel Centro 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 nonché i responsabili degli Organismi di Volontariato e Tutela, accreditati presso la Regione Lazio.

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 gg dal ricevimento, il provvedimento definitivo sentito il Direttore Operativo.

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.

DOVERI DEL CITTADINO

L'Utente che chiede di essere assistito dal personale della struttura deve adeguarsi alle regole ed alle disposizioni vigenti nella struttura 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 Utente; Rispettare il divieto di non fumare, disciplinato da apposita legge e condiviso da tutti gli operatori del Centro; osservare gli orari previsti dalla struttura in ogni circostanza.

IL CONSENSO INFORMATO

Con l'espressione "Consenso informato" si intende il consenso espresso dall'Utente consapevole delle proprie condizioni di salute e dei rischi ai quali può andare incontro, sottoponendosi ad una determinata cura. È ormai una prassi in quasi tutte le strutture sanitarie quella di prevedere appositi moduli per raccogliere il consenso degli Utenti, in merito alle cure a cui essi saranno sottoposti ed ai rischi connessi. Tali moduli hanno, come premessa necessaria e indispensabile, l'informazione comprensibile e completa sull'argomento.

Va sottolineato che il diritto all'informazione è sancito oltre che nella Legge 833/78 (di istituzione del S.S.N.) anche nelle leggi regionali sui diritti dell'Utente, ormai in vigore in quasi tutte le regioni. Non va dimenticata, inoltre, una sentenza della Corte di Cassazione (sez.V, 21 Aprile 1992) che ha ribadito l'importanza e la necessità di raccogliere il consenso dell'interessato o dei parenti su qualsiasi atto medico da effettuare, soprattutto, qualora il trattamento medico comporta rischi o diminuzione dell'integrità fisica.

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