



Certificato n.° 10568/5 Settore EA: 38

CARTA DEI SERVIZI

La presente carta dei servizi è uno strumento che regola i rapporti tra i cittadini e il Centro ANMI SISS al fine di garantire gli standard di Qualità del Servizio

PREMESSA

Per NOI di ANMI SISS S.R.L., il presente documento, costituisce un formidabile strumento di informazione e di comunicazione, fortemente innovativo, teso a determinare un costante processo di miglioramento del servizio e della struttura, attraverso il coinvolgimento di tutto il personale del Centro e dei Cittadini, nella organizzazione e nella valutazione della Qualità dei servizi erogati.

Abbiamo cercato di rendere la Carta dei Servizi di più facile consultazione per orientarsi nel mondo spesso complesso della sanità, presentando ai cittadini un quadro d'insieme del Centro esemplificando, per quanto possibile, le informazioni senza andare a scapito della completezza. La Carta dei Servizi è uno strumento per favorire l'informazione, la tutela e partecipazione dei cittadini nell'ambito del Servizi Sanitario Nazionale (S.S.N.).

Per NOI di ANMI SISS S.R.L. non è solo presentare le attività erogate dal Centro, ma anche adottare e pubblicizzare gli standard di Qualità Aziendale, dichiarare il proprio impegno a rispettarli e farli volgere, verso un miglioramento continuo, favorendo la partecipazione, non solo dei cittadini ma anche delle Associazioni che li rappresentano.

Con la Carta dei Servizi, puntiamo al miglioramento della Qualità delle prestazioni erogate, nella realizzazione di un efficace ed efficiente sistema per la tutela dei diritti e delle esigenze del Cliente, ricercando la collaborazione ed il coinvolgimento di Cittadini, per un cambiamento reale e costruttivo.

Per Noi, la Carta dei Servizi è anche uno strumento operativo indispensabile per il lavoro degli stessi Operatori, che la utilizzano come punto di riferimento per contribuire al costante processo innovativo e di miglioramento dei servizi erogati, offerti e sempre in evoluzione

Uguaglianza ed imparzialità: Noi ci impegniamo ad offrire i suoi servizi a tutti i cittadini, senza alcuna discriminazione,

Rispetto: Noi ci impegniamo ad assistere il cittadino con premura, cortesia e professionalità,

Diritto di scelta: per Noi, ogni cittadino ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.

Partecipazione: per Noi, il cittadino ha diritto di presentare suggerimenti, osservazioni o reclami al fine di migliorare il servizio,

Efficienza ed efficacia: Noi ci impegniamo, ad offrire i suoi servizi con un uso ottimale delle risorse per soddisfare appieno l'esigenza personale del cittadino,

Continuità: Noi ci impegniamo, ad assicurare la continuità quantitativa, qualitativa e la regolarità dei servizi.

La tutela dell'utente è garantita dalla sua attiva partecipazione ai progetti di miglioramento organizzativo mediante segnalazione al direttore responsabile.

PRESENTAZIONE DEL CENTRO

Denominazione e ragione sociale dei Centri

ANMI SISS S.R.L.

Tipologia di attività svolte:

attività di erogazione di prestazioni di riabilitazione nell'ambito di:
logopedia e logofonia,
neuropsicomotricità dell'età evolutiva,
riabilitazione neuromotoria
riabilitazione psico-sociale
terapia occupazionale
prestazioni della branca specialistica di medicina fisica e riabilitativa
autismo (residenziale e semiresidenziale);
Assistenza Domiciliare Integrata.

Aree geografiche di riferimento

Mercato locale Localizzazione:

Sede Legale:

Via Monte San Michele, n° 13 – 87100 - Cosenza (CS) – tel. 0984.21221

Sedi Operative:

Viale S. Angelo località Crosetto - 87068 - Rossano Calabro (CS) tel. 0983.293019 - fax 0983.291900

Via Molicella Vicinale, 7/15 – 87100 – Cosenza (CS) tel. 0984.482790 - fax. 0984.30572

ATTIVITA'

Il nostro Impegno, è quello di fornire ai cittadini, un servizio valido ed efficace, a tale scopo il nostro lavoro, è organizzato nel rispetto assoluto di alcune regole ritenute fondamentali per il corretto svolgimento dell'attività:

Aggiornamento scientifico.

Acquisto di prodotti di qualità.

Acquisto/Aggiornamento di strumenti di alto livello tecnologico.

Assunzione di tutti i collaboratori nel rispetto totale dei contratti di lavoro.

Massima attenzione, nell'ambito lavorativo, alle esigenze di tutti i collaboratori.

Rispetto assoluto delle leggi e delle normative che regolano l'attività del Centro.

Al fine di ottenere un ulteriore consolidamento strutturale, mirato al raggiungimento dell'eccellenza nei servizi offerti, a partire dal 2005, il Centro ha creato un sistema organizzativo interno, implementando un Sistema Qualità, ad oggi, conforme alla normativa internazionale UNI EN ISO 9001 :2015 e Certificato dall' O.d.C. Certiquality.

Il nostro Centro è una struttura privata convenzionata con il S.S.N. che eroga:
per la sede di Rossano: prestazioni di riabilitazione estensiva in regime diurno, ambulatoriale e domiciliare per le specialità di: logopedia e logofonia, neuropsicomotricità dell'età evolutiva, riabilitazione neuromotoria, riabilitazione psico-sociale, terapia occupazionale; Prestazioni a favore di pazienti affetti da disturbi dello spettro autistico in regime residenziale e semiresidenziale; Prestazioni della branca specialistica di medicina fisica e riabilitativa, Assistenza Domiciliare Integrata;
per la sede di Cosenza: di prestazioni di riabilitazione estensiva in regime ambulatoriale per le specialità di: logopedia e logofonia, neuropsicomotricità dell'età evolutiva, riabilitazione neuromotoria, riabilitazione psico-sociale, terapia occupazionale; Prestazioni della branca specialistica di medicina fisica e riabilitativa.

I Centri sono Accreditati con il Sistema Sanitario Nazionale, che riconosce all' ANMI SISS SRL, la potenzialità avendo requisiti strutturali, tecnologici, organizzativi e di aspettativa dell'utenza, ulteriori rispetto all'autorizzazione all'esercizio ad erogare prestazioni per conto del SSN ottenendone il relativo rimborso.

Negli orari di apertura, potete accedere al nostro Centro senza incontrare barriere architettoniche. Gli ambienti di lavoro risultano conformi alle vigenti normative in materia di requisiti tecnici, strutturali, organizzativi e di personale e vanno ben oltre i requisiti minimi richiesti. Durante tutto l'orario di apertura, garantiamo, la presenza di Personale Sanitario e parasanitario qualificato ed esperto. Personale Sanitario è altresì a disposizione dell'utenza per qualsiasi chiarimento sulla natura e sulle modalità di svolgimento dei trattamenti, perché per noi, gentilezza, disponibilità e professionalità, sono fondamentali e alla base di ogni obiettivo.

La forma giuridica è di società a responsabilità limitata.

Al fine di adempiere alla missione enunciata in precedenza ed in ottemperanza alla legge regionale n.24 del 18 luglio 2008, ANMI SISS SRL, ha istituito una struttura rispondente ampiamente a tutti i requisiti strutturali, tecnologici e organizzativi previsti.

Tutti i servizi sono modulati in modo da rispettare la privacy dell'utente.

Il personale medico è molto attento e professionalmente preparato a fornire un servizio in grado di soddisfare le richieste del paziente. Al fine di assicurare all'utenza un servizio quanto mai rapido, tempestivo e di elevata Qualità, siamo dotati, di strumentazione e apparecchiature di elevata tecnologia, attendibilità, precisione, affidabilità e modernità scelte fra quelle attualmente disponibili sul mercato. ANMI SISS SRL opera in conformità al D. Lgs. 81/2008 riguardante la sicurezza e nel totale rispetto delle normative ambientali secondo la Buona Prassi del Centro. A tale proposito il Centro ha stipulato dei contratti per il conferimento dei rifiuti prodotti a ditte specializzate.

Noi di ANMI SISS SRL, operiamo secondo le seguenti direttive del modello organizzativo e codice etico, avendo definito e diffuso responsabilità, fini, compiti e mansioni per iscritto, a ciascuna persona facente parte del nostro Organico, improntati ai criteri della flessibilità per l'erogazione dei servizi e per la cura del paziente.

Presso la nostra Struttura si attua un continuo confronto di integrazione ed interazione tra gli specialisti che operano all'interno di ANMI SISS SRL prendendo atto della realtà territoriale in cui la struttura opera e delle oggettive difficoltà il contatto e la personalizzazione dell'assistenza erogata ai cittadini risulta fondamentale oltre che per lo sviluppo delle attività anche per la diffusione della cultura della prevenzione.

INFORMAZIONI UTILI PER L'INGRESSO IN STRUTTURA

La prenotazione da parte dell'utenza presso il Centro di Riabilitazione ANMI SISS srl, può essere effettuata secondo seguenti modalità:

- attraverso contatto telefonico;
- recandosi direttamente in segreteria della sede operativa selezionata.

Una volta prese in carico le richieste di inserimento in trattamento, vengono gestite con lista d'attesa e soddisfatte in base a criteri temporali e di gravità patologica e possibilità di recupero funzionale, con riserva di identificare il setting di trattamento più appropriato (Ambulatoriale, Diurno, Domiciliare, Autismo, ADI) dopo la visita fisiatrica.

Per ottenere le prestazioni di riabilitazione estensiva, l'utente deve:

Presentarsi al Centro di Riabilitazione, munito della richiesta, su ricettario nazionale, di medico del SSN di visita specialista, che sarà eseguita da specialisti in servizio presso il Centro di Riabilitazione stesso.

Presentarsi al centro di Riabilitazione munito, in alternativa della documentazione di cui al primo punto, del referto di visita specialistica effettuata presso gli ambulatori a diretta gestione dell'Azienda Sanitaria competente per territorio o al proprio domicilio, se non sia deambulante né trasportabile.

Avvenuto l'ingresso presso il Centro, finalizzato al trattamento riabilitativo, lo specialista redige la cartella clinica del paziente provvedendo alla raccolta dell'anamnesi e sottoponendo lo stesso ad un esame obiettivo. A conclusione della visita lo specialista redige un progetto riabilitativo nel quale si definiscono gli obiettivi terapeutici da raggiungere.

In casi specifici, sarà lo stesso Direttore Sanitario a richiedere ulteriori visite specialistiche di approfondimento diagnostico.

L'esame obiettivo prende in esame le funzioni cognitive, quelle del linguaggio, le funzioni motorie, la stazione eretta, la deambulazione, le reazioni di equilibrio, i passaggi posturali ed il grado di autonomia nelle performance motorie, nella comunicazione, nello svolgimento delle comuni attività della vita quotidiana. Dal momento che il paziente viene avviato al trattamento riabilitativo, le fasi che si susseguono sono le seguenti:

Preso in carico obiettivi (medio, breve e lungo termine) programma aree di programma (supportate dalle relazioni dei professionisti della riabilitazione) visita finale dimissioni o proroga del trattamento.

Per ottenere le prestazioni dell'Assistenza Domiciliare Integrata il familiare e/o il caregiver deve: presentarsi presso il centro con la documentazione sanitaria del paziente. La stessa viene sottoposta all'attenzione del medico specialista coordinatore, il quale stabilirà, in base alle problematiche riscontrate, l'eleggibilità del paziente. Successivamente, vengono redatti il Piano Assistenziale Individualizzato e la Svama che verranno sottoposti all'ASP competente.

L'attività amministrativa viene garantita 5 gg alla settimana dal lunedì al venerdì.

L'attività sanitaria viene garantita:

- per il livello base e il livello I 5 gg alla settimana;
- per il II e III livello viene garantita 7 gg alla settimana.

Vi è inoltre la disponibilità telefonica del call center che ha una copertura telefonica di 12 ore (08-20)

LA NOSTRA MISSIONE

Il Nostro scopo è offrire ad una popolazione di oltre 50.000 abitanti, una struttura privata accreditata in grado di erogare, in termini di qualità, un servizio sempre migliore, offrendo prestazioni efficienti e rapide con l'obiettivo di fidelizzare il cliente sulla base della soddisfazione delle sue aspettative. Per meglio soddisfare le richieste, nel corso degli anni la struttura ha sempre cercato di adeguarsi, con l'acquisto di nuovi strumenti, alle proposte innovative che il mercato offre di continuo per conseguire risultati migliori.

La nostra strategia aziendale, pertanto, si prefigge di raggiungere e mantenere una posizione competitiva sul mercato di riferimento, che garantisca prospettive sicure di lungo termine all'organizzazione ed alle sue risorse.

L'aggiornamento delle risorse, inoltre, è parte integrante della strategia aziendale volta al miglioramento continuo delle prestazioni, attraverso la partecipazione ad attività di formazione ed addestramento alla strumentazione ed attraverso la frequenza programmata a convegni ritenuti pertinenti/idonei dalla Direzione, nel rispetto delle qualifiche e degli incarichi di responsabilità assegnati.

Gli obiettivi di politica per la qualità, pertanto, si sostanziano nella soddisfazione massima delle richieste del paziente: il miglioramento continuo del Sistema di Gestione per la Qualità deve essere inquadrato in un'ottica di sempre maggiore attenzione al cliente ed il raggiungimento degli obiettivi come stimolo per la ricerca di nuovi.

In questa ottica, risulta fondamentale per Noi un comportamento improntato al rispetto della riservatezza, alla cortesia, alla disponibilità al dialogo ed all'ascolto del cliente da parte di tutte le risorse, ciascuna secondo le proprie specifiche competenze.

DIRITTI DELL'UTENTE

L'utente ha diritto di ricevere le prestazioni richieste in modo attento e completo.

L'utente ha diritto alla segretezza di tutti i dati relativi alla propria patologia e ad ogni altra circostanza che lo riguarda.

L'utente ha diritto ad una informazione completa e comprensibile in merito alla malattia e agli esami eseguiti per suo conto e alle cure prestatigli. Inoltre, deve essere informato sulle prestazioni offerte da ANMI SISS Srl

L'utente ha diritto di essere informato sui possibili trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture.

L'utente ha diritto, attraverso i servizi istituiti presso il servizio Accettazione dei centri, di presentare reclami, suggerimenti, proposte e di ottenere, ove necessario, una risposta.

DOVERI DELL'UTENTE

Tra i doveri dell'utente c'è quello, fondamentale, di collaborare con i medici ed il personale di ANMI SISS per rendere più efficaci/qualitative le prestazioni richieste.

L'utente deve inoltre rispettare i regolamenti e le disposizioni di ANMI SISS Srl a vantaggio della serenità dell'ambiente e della piena efficienza dei Servizi.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Il Centro, al fine di assicurare l'effettiva tutela del cliente/paziente verso qualsiasi disservizio che limiti la fruibilità delle prestazioni, garantisce la possibilità di sporgere segnalazioni e reclami.

Come reclamare?

L'utente può presentare reclamo personalmente recandosi presso il nostro Centro, inviando una lettera o un fax, può utilizzare il modello "Rilevazione di anomalia da parte di cliente/fornitore", disponibile in acc.ne./consegna o utilizzare il modello di seguito allegato (ALLEGATO "A").

Chi gestisce e risponde al reclamo?

Verrà compilata un'apposita scheda per ogni reclamo, segnalazione e/o suggerimenti. Quanto segnalato sarà oggetto di verifica. La risposta per la segnalazione o reclami verbali è immediata o a breve termine, mentre per quelli scritti sono previsti 15 giorni al massimo per comunicare all'utente l'iter della pratica, 1 mese per la risposta sull'esito della pratica stessa.

Referente

Dr.ssa Ortenzia Bianco

INFORMAZIONI GENERALI

Nessun trattamento può essere eseguito, senza il consenso volontario, informato dal paziente. Esso deve essere richiesto in modo esplicito, è richiesta la firma di assenso su appositi moduli predisposti, disponibili presso l'area accettazione, una volta compilati e firmati, tali modelli saranno conservati a cura di ANMI SISS SRL

Privacy – Trattamento dei dati sensibili

Al momento dell'accettazione il paziente viene informato, ai sensi del DPRG 2016/679, circa il trattamento dei dati sensibili e acquisito il consenso.

Il personale amministrativo è a disposizione per qualsiasi informazione inerente alle disposizioni legislative sulla privacy.

Tutti gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente fornendole solo a lui direttamente e, in caso di suo consenso, ai suoi familiari o ad altre persone da lui designate.

Rapporto con il paziente

Il Centro punta a far sentire i pazienti a proprio agio, sia dal punto di vista ambientale che nel rapporto con il personale (sanitario e parasanitario) attraverso:

l'ottimizzazione delle risorse tramite il miglior uso possibile degli spazi a disposizione, anche con diversi servizi nei medesimi senza però creare confusione;

un impiego lineare, trasparente ed il più possibile organizzato (mansioni chiare e semplici) per garantire un trattamento sereno e confortante per l'utenza.

Tutela e verifica

I reclami e le segnalazioni per i disservizi riscontrati rispetto a quanto previsto nella presente Carta o agli accordi presi in fase di prenotazione e accettazione possono essere fatti al servizio accettazione che registra quanto segnalato dal cliente in un apposito modulo.

Centro senza fumo

È fatto divieto assoluto (ai sensi della legge n. 584/75) di fumare nelle stanze, nei corridoi e nei reparti. Questo per disposizioni di legge è soprattutto per la salvaguardia della salute propria e degli altri pazienti.

Norme antincendio e antinfortunistiche

Il personale del Centro è addestrato ad intervenire in caso di incendio e per tutelare la sicurezza degli utenti.

SEGNALAZIONE e SUGGERIMENTI

| | | | |
|---|--------------|--------------|--|
| Nome e Cognome (facoltativo) | | | |
| Recapito Telefonico | | Cell. | |
| Indirizzo e-mail | | | |
| Oggetto della Segnalazione | | | |
| Descrizione della Segnalazione | | | |
| | | | |
| | | | |
| Area della Segnalazione | | | |
| Azione Intrapresa | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| Redatto da (se diverso da chi segnala) | | | |
| | Firma | | |
| La Direzione (per presa visione) | | | |
| RQ | | | |

Regolamento UE 2016/679 Disciplina sul trattamento dei dati personali.

Egregio Signore/a La informiamo che, ai sensi della normativa vigente sulla tutela dei dati personali, nella sua qualità di "interessato" e nella nostra di "titolari del trattamento dei dati personali", i dati personali e particolari forniti saranno oggetto di trattamento per le finalità inerenti al presente reclamo, secondo quanto previsto dalla vigente normativa e, comunque, nel pieno rispetto dei principi di correttezza, liceità, trasparenza al fine di tutelare la sua riservatezza ed i suoi diritti.

Il trattamento dei dati personali è eseguito nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale ed al diritto alla protezione dei dati personali.

Il/La sottoscritto/a, preso atto di quanto descritto nell'informativa, spontaneamente e liberamente autorizzo la struttura a trattare i dati personali e particolari esclusivamente per le finalità indicate nella presente informativa.