



Centro di Riabilitazione territoriale ex art. 26 Legge n. 833/78

**- CARTA DEI SERVIZI –
Presidio di Rieti
Edizione del 01 Dicembre 2022**

N.B.: Il presente documento ha validità annuale. Eventuali aggiornamenti saranno apportati se interverranno sostanziali modifiche legislative o di programmazione istituzionali.

SEZIONE I – Presentazione del Centro

Chi siamo

La Mondo Riabilitazione è stata costituita nel 2000, con sede legale a Roma e Sedi Operative a Poggio Mirteto scalo (RI) e Rieti.

La Mondo Riabilitazione, come da Statuto, si propone di contribuire alla riabilitazione funzionale di utenti portatori di disabilità, da cause varie, ed al loro reinserimento nella vita sociale e produttiva.

I Centri della Mondo Riabilitazione sono extra-ospedaliere (ex art. 26 L.833/78) accreditate presso il SSR Lazio per l'assistenza ai soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche e/o sensoriali finalizzata al recupero e alla rieducazione funzionale mediante una presa in carico globale del paziente.

I Centri della Mondo Riabilitazione sono autorizzati a funzionare in base alle disposizioni di legge sanitarie nazionali e regionali.

Obiettivi

Gli obiettivi perseguiti dai Centri sono quelli di:

- ✓ Garantire la continuità assistenziale nell'ambito di ogni singolo progetto riabilitativo;
- ✓ Garantire uniformità di accesso alle prestazioni;
- ✓ Assicurare ai pazienti una qualità di servizio e di assistenza orientata ai bisogni espressi e/o latenti, attraverso una metodologia di intervento che tenga conto in maniera globale dei bisogni, delle aspettative del paziente e dei suoi familiari, delle sue menomazioni, di abilità e delle abilità residue e recuperabili;

- ✓ Assicurare la qualità organizzativa attraverso l'individuazione di procedure standard per l'erogazione delle prestazioni;
- ✓ Assicurare la formazione e l'aggiornamento del personale;
- ✓ Garantire la sicurezza degli utenti e degli operatori attraverso l'adeguamento della struttura al Testo Unico sulla sicurezza n.81/08;
- ✓ Attivare e ottimizzare, per quanto di competenza, le attività di collaborazione con le Istituzioni sociali e sanitarie del territorio (Aziende ospedaliere, Distretti sociali e sanitari, Medicina di base, etc.);
- ✓ Assicurare disponibilità all'informazione e all'addestramento di pazienti e familiari.

Principi fondamentali

I principi fondamentali ai quali Mondo Riabilitazione si ispira sono:

- ✓ *Centralità della persona*
Tale principio si estrinseca nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale in una serie di diritti esercitabili dai singoli utenti. In primis la libertà di scelta del luogo di cura, il diritto di informazione circa le prestazioni erogate e le modalità di accesso ai servizi.
- ✓ *Uguaglianza*
Ogni persona ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure più appropriate senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, religione, nazionalità, lingua, opinioni politiche. Il SSN (art.1 L.833/78) è infatti costituito dal complesso delle funzioni, delle strutture, dei servizi e delle attività destinate alla promozione, al mantenimento e al recupero della salute fisica e psichica di tutta la popolazione, secondo modalità che assicurino l'eguaglianza dei cittadini nei confronti del servizio.
- ✓ *Imparzialità*
Le prestazioni sono erogate attraverso comportamenti obiettivi, equi, trasparenti e imparziali.
- ✓ *Diritto alla privacy*
La struttura attua un processo per la corretta e completa informazione del paziente e la raccolta del Consenso Informato per il trattamento. Viene garantito il diritto alla riservatezza come previsto dal Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR).
- ✓ *Efficacia ed efficienza*
Efficacia, efficienza ed appropriatezza sono i parametri di riferimento nella gestione dei servizi assistenziali e riabilitativi della struttura, oltre al raggiungimento di sempre migliori risultati mediante i Controlli di Qualità Interni.
- ✓ *Partecipazione*
Il paziente e la sua famiglia hanno la facoltà di esprimere la propria valutazione sulla qualità delle prestazioni erogate, anche con l'eventuale collaborazione delle associazioni a tutela dei diritti del paziente.
- ✓ *Valorizzazione delle risorse umane e professionali*

La Mondo Riabilitazione considera il fattore della professionalità, inteso non solo in senso tecnico, ma anche come capacità di interazione con l'utenza e lavoro in équipe, determinante ai fini della qualità ed efficacia del servizio erogato.

- ✓ *Integrazione tra assistenza, formazione e ricerca*
Tale principio organizzativo si realizza nello stretto legame sussistente tra l'attività terapeutico-riabilitativa e le attività di formazione e ricerca, che trovano nell'assistenza al paziente il loro punto di partenza e di ritorno.

Carta dei diritti del malato

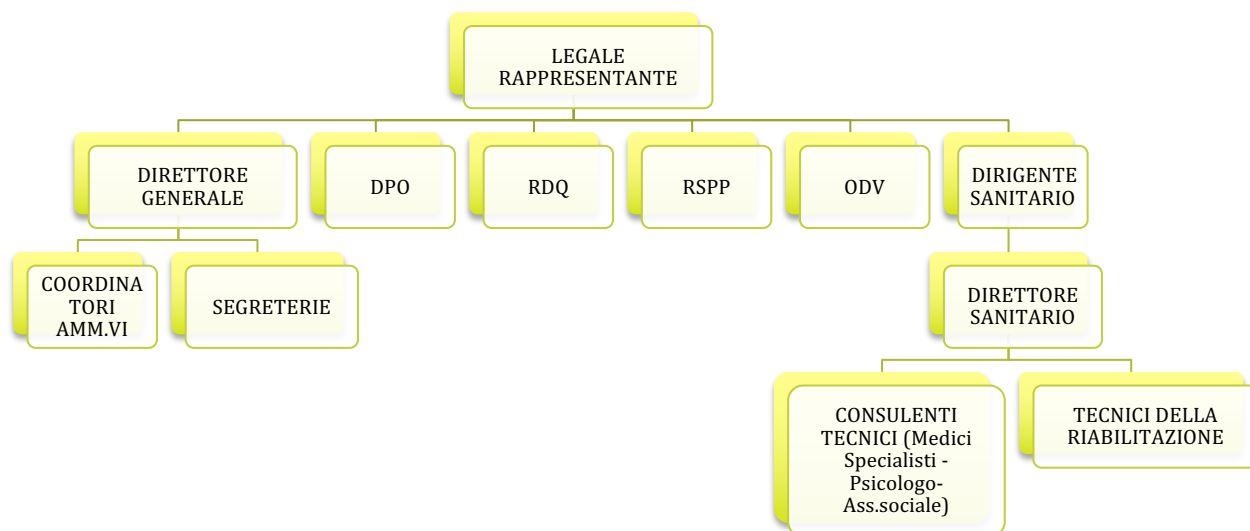
Al paziente che si rivolge ai Centri della Mondo Riabilitazione sono riconosciuti i seguenti **DIRITTI**:

- ✓ **DIRITTO AL TEMPO**
Ogni cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo al pari di quello della burocrazia e degli operatori sanitari.
- ✓ **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE SANITARIA**
Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione sanitaria di cui necessita.
- ✓ **DIRITTO ALL'ACCESSO**
Ogni cittadino ha il diritto di accedere ai servizi sanitari del Centro. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base della razza, del sesso, del ceto o delle convinzioni religiose e politiche professate.
- ✓ **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE**
Ogni cittadino ha il diritto di: ottenere informazioni accurate e comprensibili sul proprio stato di salute, identificare facilmente a mezzo del cartellino identificativo, il personale con cui entra in relazione. I professionisti devono assicurare un'informazione ritagliata sul paziente, tenendo in particolare conto delle sue specificità religiose, etniche o linguistiche.
- ✓ **DIRITTO AL CONSENSO**
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.
- ✓ **DIRITTO ALLA FIDUCIA**
Ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia e non come un possibile evasore o un presunto bugiardo.
- ✓ **DIRITTO ALLA PRIVACY**
Ogni individuo ha il diritto alla riservatezza delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute così come ha diritto alla protezione della sua privacy in generale.
- ✓ **DIRITTO AL RECLAMO**
Ogni individuo ha il diritto di reclamare ed ha il diritto di ricevere puntuali risposte o chiarimenti per reclami rivolti al responsabile, al direttore sanitario o a quello amministrativo.

Al paziente che viene preso in carico dai Centri della Mondo Riabilitazione spettano i seguenti **DOVERI**:

- ✓ Il paziente, quando accede ad una struttura operativa di Mondo Riabilitazione, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti, con la volontà di collaborare con il personale e con la Direzione della sede in cui si trova.
- ✓ L'accesso in una struttura socio-sanitaria esprime da parte del paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale dell'azienda, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.
- ✓ L'utente, o il suo familiare in caso di minori, all'atto della presa in carico, è tenuto a fornire tutte le informazioni anagrafiche, a consegnare l'autorizzazione al trattamento, a dichiarare di non essere in carico presso altro centro di riabilitazione.
- ✓ I familiari degli utenti, qualora il progetto riabilitativo preveda la loro partecipazione, sono tenuti a collaborare nelle forme indicate nel progetto.
- ✓ E' dovere di ogni paziente o familiare informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinuncia alle prestazioni sanitarie programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempi e di risorse, così da assicurarle ad altri cittadini in lista d'attesa.
- ✓ Il paziente, i familiari e gli accompagnatori sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno e all'esterno delle strutture.
- ✓ Chiunque si trovi in una struttura di Mondo Riabilitazione è chiamato al rispetto degli orari stabiliti dalla Direzione, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica. Il paziente che non possa essere presente alla terapia nel giorno ed ora concordati per cause non dipendenti dal Centro, deve darne avviso in tempo utile.
- ✓ L'utente è tenuto a giustificare le assenze ed a consegnare la certificazione medica quando l'assenza è determinata da motivi di salute.
- ✓ Il paziente ha il diritto-dovere di chiedere informazioni nei tempi e nelle sedi opportune.
- ✓ I pazienti e loro familiari/tutori sono tenuti anch'essi al rispetto delle norme sulla privacy, nell'interesse proprio e degli altri utenti, come ad esempio il divieto di scattare fotografie o effettuare riprese audio/video all'interno della struttura senza preventiva autorizzazione.

ORGANIGRAMMA



SEZIONE II — Descrizione deiserviziofferti

LEGALE RAPPRESENTANTE	MARCO MANICASTRI
SEDE LEGALE	VIA FLAMINIA 71 00196 ROMA
DIREZIONE GENERALE	PIAZZALE CLODIO 32 00195 ROMA
CODICE FISCALE – P.IVA	06327321003
N. ISCRIZIONE REA PRESSO CCIAA RM	965087
CODICE UNIVOCO FATTURA ELETTRONICA	BA6ET11
SITO WEB	www.mondoriabilitazione.it

PRESIDIO DI RIETI

Il Centro opera in regime di accreditamento con il SSR Lazio (**DCA n. U00045 del 07.02.2017**) per l'erogazione dei seguenti servizi:

- ✓ N. 154 trattamenti ambulatoriali giornalieri per persone con disabilità (Adulti e Minori)

Con **Determinazione n.G17759 del 17.12.2019** della *Regione Lazio-Direzione Salute e Integrazione Socio-sanitaria* il centro ha ottenuto l'autorizzazione all'esercizio per l'erogazione di:

- ✓ N. 40 trattamenti domiciliari giornalieri per persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale

Ai sensi della **DGR Lazio n. 32\2020** il Centro risulta inoltre accreditato presso il SSR Lazio tra i SOGGETTI PRIVATI che possono rilasciare la **CERTIFICAZIONE DSA** (*Disturbi Specifici Apprendimento*).

Sede Operativa: Via Palmegiani, 7-9-11 – 02100 Rieti –
Tel. 0746/790935 – Fax 0746/252062

e-mail: segreteria@mondoriabilitazione.it

PEC: mondoriet@lamiapec.it

AMMINISTRAZIONE: Via Palmegiani n. 7-9-11 – 02100 Rieti –
Tel. 0746/790935 - Fax 0746/252062

e-mail: amm.rieti@mondoriabilitazione.it

PEC: mondoriabilitazione@lamiapec.it

Accessibilità al Centro

Il Centro si trova a Rieti in via Palmegiani, zona Campoloniano, in prossimità dell'ospedale "De Lellis". Adiacente all'ingresso della struttura sono presenti due posti auto per disabili ed una serie di parcheggi gratuiti per auto.

Collegamenti Pubblici

La struttura è collegata con il centro di Rieti attraverso il servizio di trasporto urbano ASM con la linea 153 (Piazza Cavour - Ospedale) con corse ogni 40 minuti circa. La fermata è in prossimità dell'ingresso.

Orari della struttura

L'orario di apertura del Centro è dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 20.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00.

Il Direttore Sanitario e il Dirigente dei Terapisti ricevono previo appuntamento.

Come contattare il Centro

Prenotazioni o informazioni telefoniche: (+039) 0746/790935 - fax (+039) 0746/252062

E-mail: segreteria@mondoriabilitazione.it

Organico della struttura**Personale Sanitario**

Direttore Sanitario: Dott.ssa Marina Vespa NPI

Consulenti:

Dott. F. Di Stani	Neurologo
Dott. M. Nocente	Ortopedico
Dott. C. Cesarini	Assistente sociale
Dott.ssa T. Patacchiola	Psicologa

Dirigente dell'area riabilitativa:

Dott.ssa Sabrina Lambrilli

Personale del Centro

N° 6 fisioterapisti, 10 logopedisti, 5 psicomotricisti e 2 terapisti occupazionali, 2 tecnici ABA, 2 psico-comportamentali.

Personale Amministrativo

N° 5 unità di personale amministrativo.

Attrezzature

Il centro è disposto su 1 livello:

dall'ingresso si accede nella sala d'aspetto con il front office amministrativo, sala riunioni equipe, locali idonei al personale composti da n. 2 spogliatoi, n. 2 bagni, stanza del personale e

MONDO RIABILITAZIONE srl – via Flaminia 71 00196 Roma
p.iva n. 06327321003

archivio, n. 1 Direzione Sanitaria, n.1 ambulatorio, n. 4 box per le fisioterapie, 1 palestra, n. 2 stanze per la logopedia, n. 2 stanze per la T.N.P.E.E., 1 bagno disabili.

Descrizione del Servizio

Attività svolte

La struttura fornisce i seguenti interventi:

- Rieducazione neurologica
- Rieducazione ortopedica
- Logoterapia
- Terapia cognitiva
- Terapia occupazionale
- Psicomotricità
- Intervento educativo
- Rieducazione posturale globale (varie metodiche)
- Rieducazione pavimentazione pelvica
- Linfodrenaggio manuale
- Rieducazione respiratoria
- Massoterapia

Servizi consulenza specialistica:

- Consulenza neurologica
- Consulenza neuropsichiatria infantile
- Consulenza ortopedica
- Consulenza psicologica

Tipologia delle prestazioni riabilitative

Il Centro è organizzato per erogare trattamenti in regime ambulatoriale:

trattamento riabilitativo ambulatoriale

Il trattamento viene effettuato presso il Centro in fasce di orario prestabilite e concordate in precedenza con il paziente e/o i familiari.

trattamento riabilitativo domiciliare

Il centro coordina il servizio domiciliare tramite la sede operativa di Poggio Mirteto scalo, il trattamento viene effettuato presso il domicilio del paziente in fasce orarie prestabilite e concordate in precedenza con il paziente e/o i familiari.

Le prestazioni domiciliari rispondono ad esigenze particolari, quali:

- impossibilità del paziente a raggiungere gli ambulatori per gravi disabilità;
- svolgere un programma di riadattamento nell'ambiente domiciliare.

Il bacino territoriale d'intervento per le prestazioni domiciliari è esteso prevalentemente a tutta la Provincia di Rieti.

MODALITA' DI ACCESSO AI CENTRI DELLA MONDO RIABILITAZIONE

L'accesso degli utenti alle prestazioni erogate dai centri della Mondo Riabilitazione è regolato sulla base di delibere Regionali ed è riservato alle disabilità complesse che, in presenza di specifici criteri clinici, richiedono una presa in carico globale

Modalità di accesso:

In base alle vigenti disposizioni regionali **(D.C.A n. 101 del 22/07/2020)**, le modalità di accesso al trattamento sono le seguenti:

MONDO RIABILITAZIONE srl – via Flaminia 71 00196 Roma
p.iva n. 06327321003

- ✓ per il **“trattamento riabilitativo ambulatoriale”**: l’accesso avviene tramite visita del medico specialista di riferimento per la specifica disabilità o medico specialista in riabilitazione così come definito dal Piano di Indirizzo, su richiesta del Medico di Medicina Generale (MMG) (**Adulti**) o del Medico Pediatra di Libera Scelta (PLS) (**Minori**) operante in struttura pubblica e/o privata, che indica la\e problematica\che clinica\che da valutare;
- ✓ per il **“trattamento riabilitativo domiciliare” (autorizzato)**: l’accesso avviene tramite valutazione multidimensionale ed autorizzazione effettuata dai competenti servizi della ASL di residenza del paziente, su richiesta del MMG o del PLS.

Le eventuali proroghe dei trattamenti sono rilasciate dalla ASL territorialmente competente.

Una volta che il paziente è in possesso dell’autorizzazione da parte del medico specialista o dell’autorizzazione da parte dei competenti servizi dell’ASL, può ritirare il modulo di richiesta per le prestazioni con le seguenti modalità:

- ✓ direttamente presso il Centro;
- ✓ dal sito internet www.mondoriabilitazione.it;
- ✓ richiedendolo via fax al numero 0765/579046.

Detto modulo dovrà essere compilato in ogni sua parte dal paziente che richiede il trattamento.

Dopo la consegna presso il centro dell’autorizzazione per il trattamento e il modulo di richiesta, il paziente verrà inserito in trattamento oppure nella lista d’attesa in regime di convenzione senza nessuna spesa poiché i costi sono totalmente a carico del S.S.N. .

Il progetto riabilitativo è organizzato in modo da condividere con il paziente e/o familiari:

- ✓ Obiettivi a breve, medio e lungo termine
- ✓ Aspettative della famiglia
- ✓ Procedure attuabili per il raggiungimento degli obiettivi

Gli altri operatori sanitari svolgono il progetto riabilitativo nel rispetto delle indicazioni fornite dal medico responsabile del progetto. In particolare svolge attività di: allineamento posturale, riabilitazione posturale, rinforzo muscolare diffuso, equilibrio, statica, miglioramento delle autonomie nella vita quotidiana, coordinazione motoria, logopedia, addestramento all’uso di dispositivi ed ausili, passaggi posturali, addestramento del caregiver per gli atti di vita quotidiana, counseling e sostegno alla persona e alla famiglia.

GESTIONE LISTA D'ATTESA

La gestione delle liste di attesa avviene secondo il *criterio cronologico*, subordinato tuttavia alla valutazione del Direttore Sanitario e degli specialisti di riferimento per la specifica patologia/disabilità che stabiliranno le priorità degli interventi sulla base dei seguenti criteri:

- ✓ Possibilità di recupero tenendo conto soprattutto dell'epoca di insorgenza dell'evento patologico/chirurgico/traumatico (tempo trascorso dall'evento acuto) responsabile della perdita funzionale
- ✓ Gravità delle perdite funzionali e delle autonomie (patologie croniche progressive/degenerative o "stabilizzate" non progressive/non degenerative)
- ✓ Segnalazione della priorità/urgenza da parte della ASL competente o del presidio ospedaliero
- ✓ Soddisfacimento dei CRITERI DI CHIAMATA

CRITERI DI CHIAMATA



Si precisa che, fermo restando il criterio cronologico, lo scorrimento della LISTA DI ATTESA è condizionato alle possibilità offerte dalla struttura in termini di posti, orari, tecnici della riabilitazione disponibili e con competenze adeguate al tipo di trattamento.

Relativamente ai criteri di gestione della lista di attesa **PAZIENTI IN ETA' EVOLUTIVA** si precisa che questa avviene secondo il criterio cronologico (data di richiesta di inserimento), subordinato a:

- Segnalazione di urgenza da parte della ASL competente o del presidio ospedaliero;
- Soddisfacimento dei criteri di chiamata : appropriatezza della richiesta, passaggio di servizio all'interno della struttura, carattere di urgenza dichiarato dal servizio ASL inviante.

Nel caso dei minori si è adottato un criterio di punteggio per classificare la priorità, già condiviso con il TSMREE della ASL, in cui vengono considerati con scala da 0 a 4 i seguenti criteri:

- 1) **Età del paziente:** con maggiore priorità all'età precoce (4 sotto i 3 anni, 3 sotto i 6 anni, 2 sotto i 12 anni, 1 superiore a 12 anni);
- 2) **Effettuazione di precedenti cicli di terapia c/o strutture pubbliche o accreditate:** (4 se non è stato effettuato alcun ciclo riabilitativo precedentemente, 3 effettuazione di un ciclo precedente, 2 se è stato effettuato più di un ciclo, 1 se i cicli sono stati più di 2 o prolungati nel tempo).
- 3) **Situazione socio - ambientale o familiare problematica :**(4 nei casi segnalati dai Servizi Sociali o da parte dei Tribunali, 3 nei casi con situazioni familiari complesse seguite dai Servizi Sociali e riconosciute già con accertamento delle condizioni di cui alla L. 104/92, 2 se nella famiglia sono presenti più bambini con problematiche di salute, 1 nei restanti casi).

Servizio	Tempi di attesa previsti	Tempi di attesa medi effettivi
NR AMBULATORIO Minori	18-24 mesi	12 mesi
NR AMBULATORIO Adulti	2 mesi	2 mesi
NR DOMICILIARE	1-3 mesi	2 mesi

Per i pazienti che non presentano i criteri clinici di accesso ai centri ex art.26 determinati dalle normative regionali in materia di accreditamento, Mondo Riabilitazione ha attivato un **Servizio Privato** con l'obiettivo di fornire Trattamenti Riabilitativi e Visite Mediche Specialistiche.

I destinatari del servizio privato sono:

- ✓ Pazienti con patologie e parametri clinici non sufficienti ad accedere al servizio in convenzione/accreditamento;
- ✓ Pazienti che richiedono trattamenti specifici;
- ✓ Pazienti che richiedono direttamente l'accesso al servizio privato.

Attività svolte

La struttura fornisce i seguenti interventi:

- Rieducazione neurologica
- Rieducazione ortopedica
- Logoterapia
- Terapia cognitiva
- Terapia occupazionale
- Psicomotricità
- Intervento educativo
- Rieducazione posturale globale (varie metodiche)
- Rieducazione pavimentazione pelvica
- Linfodrenaggio manuale
- Rieducazione respiratoria
- Massoterapia
- Terapia fisica strumentale:
(T.E.N.S. – IONOFRESI – DIADINAMIC - MAGNETOTERAPIA –ULTRASUONI – TECAR –
HILTERAPIA – ONDE D'URTO - IPERtermia - PHENIX LIBERTY-CRIOULTRASUONO-
ELETTROSTIMOLAZIONE-BENDAGGI FUNZIONALI-KINESIOTAPING).

Servizi consulenza specialistica:

- Consulenza neurologica
- Consulenza neuropsichiatria infantile
- Consulenza ortopedica
- Consulenza psicologica

PRESA IN CARICO DEL PAZIENTE

Verificata la possibilità di presa in carico in base alla lista d'attesa, il paziente verrà chiamato per il trattamento e sarà sua cura fornire:

- alla segreteria eventuale documentazione richiesta, per i necessari adempimenti amministrativi;

- ai medici specialisti, la documentazione clinica inerente la patologia/disabilità oggetto di intervento riabilitativo, anche concomitanti.

SEZIONE III – Percorso Assistenziale

Accoglienza – Informazione chiara - Trasparenza

- ✓ Il Centro offre al cittadino/utente informazioni sull'organizzazione della struttura in forma verbale e scritta.
- ✓ Ogni Presidio dispone di un ufficio di front-office per l'accoglienza, l'informazione all'utenza, l'assistenza burocratica e segreteria per i rapporti con il personale sanitario e della riabilitazione.
- ✓ Sono adottate misure per facilitare l'orientamento (segnaletica all'interno della struttura per permettere l'accesso agli utenti e l'individuazione dei percorsi).
- ✓ Il paziente, durante il periodo di trattamento, può ottenere in ogni momento una chiara informazione sulle sue condizioni e sull'andamento del progetto riabilitativo (referente un componente dell'Equipe). Successivamente alla elaborazione del progetto riabilitativo, il paziente verrà informato circa tutti gli aspetti dello stesso.
- ✓ Il Centro garantisce la trasparenza delle modalità di accesso e di erogazione delle prestazioni.

Tempestività - Puntualità

Il volume dell'attività in convenzione è condizionato dalla capacità operativa prevista dal decreto autorizzativo e di accreditamento nonché dal budget annuale/semestrale/trimestrale o mensile regionale.

Tale disponibilità è a disposizione dell'utenza.

E' presente un sistema organizzato per la raccolta e la gestione degli appuntamenti:

- a) le visite vengono effettuate per appuntamento;
- b) la gestione della lista di attesa tiene conto della possibilità di recupero e dei criteri temporali, d'urgenza e gravità;
- c) i trattamenti si effettuano su appuntamento e di conseguenza non esistono tempi di attesa per effettuare la seduta di terapia.

Continuità dell'assistenza

La continuità viene garantita dalla presenza costante del personale sanitario, grazie ad un organico di tecnici della riabilitazione adeguati per numero.

Personale qualificato

Il Centro si avvale di personale qualificato e sufficiente al fine di garantire un'assistenza sicura ed efficace per le necessità dell'utenza.

Personalizzazione e umanizzazione

Per ogni paziente viene aperto un fascicolo personale contenente i seguenti elementi:

- ✓ le generalità dell'assistito
- ✓ il verbale d'invalidità civile
- ✓ il modulo di consenso per la privacy

Per ogni paziente viene aperta una *cartella clinica* contenente i seguenti elementi:

- ✓ l'anamnesi personale e familiare
- ✓ copia della documentazione clinica
- ✓ la diagnosi e l'esame obiettivo
- ✓ le valutazioni specialistiche e tecniche
- ✓ il programma riabilitativo
- ✓ la tipologia e la frequenza degli interventi riabilitativi
- ✓ Il consenso informato al trattamento riabilitativo

Il programma riabilitativo individuale viene condiviso con l'utente e/o con la sua famiglia.

Gli operatori, in relazione alle particolari esigenze dell'assistenza sanitaria, improntano il proprio comportamento al rispetto ed alla comprensione dell'assistito, ispirandosi ai principi della solidarietà umana e subordinando le proprie azioni alla consapevole necessità e responsabilità della sua assistenza.

Sicurezza e salute nei luoghi di lavoro

Il Centro attua le disposizioni contenute nel Testo Unico sulla sicurezza D.Lgs. n.81/08.

Non esistono barriere architettoniche che impediscono l'accesso degli ospiti a tutti i locali della struttura.

I servizi igienici per gli utenti sono attrezzati per i non autosufficienti.

Le attrezzature elettromedicali sono controllate ad intervalli regolari e sottoposte a manutenzione.

Impegni e programmi

I Centri della Mondo Riabilitazione perseguono l'obiettivo di assicurare il miglioramento della qualità del servizio e dell'assistenza orientata ai bisogni degli utenti e all'aumento della qualità di vita del paziente.

SEZIONE IV – Qualità e Tutela

I Centri sono organizzati per ottimizzare la formazione e l'aggiornamento del personale, per migliorare e acquisire nuove metodologie d'intervento, in funzione dei bisogni contestuali. È monitorato il gradimento del cliente esterno (dell'utenza) e del cliente interno (operatori) ed un apposito settore valuta i costantemente i passaggi critici ed eventuali episodi indesiderati.

Indicatori di Qualità

I centri della Mondo Riabilitazione S.r.l., hanno ottenuto la certificazione del Sistema Qualità ISO 9001:2015. Attraverso il proprio sistema di qualità, i Centri effettuano il monitoraggio dei propri indicatori di prestazione nello svolgimento delle proprie attività.

Anche per quanto riguarda la Soddisfazione del Paziente viene effettuato un monitoraggio attraverso dei questionari presenti in accettazione.

Tra gli indicatori per testare le performances del centro sono stati inseriti:

- ✓ Valutazione del Personale operativo
- ✓ Valutazione del Personale amministrativo
- ✓ Rispetto dei tempi
- ✓ Valutazione dei fornitori
- ✓ Incidenza dei costi relativi alle problematiche
- ✓ Grado di soddisfazione dell'utenza.

Gestione Reclami

La Mondo Riabilitazione garantisce la funzione di tutela dei diritti del cittadino/utente attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Il cittadino/utente può presentare reclamo fornendo le proprie osservazioni in forma scritta, via fax o telefonicamente.

La segreteria provvederà a comunicare la risposta e/o soluzione al problema all'assistito entro 20 giorni dalla segnalazione.

Modalità per richiesta documentazione sanitaria:

A fine progetto il paziente (o familiare) può richiedere in segreteria l'apposito modulo per la richiesta.

Informativa sulla Privacy

Documento informativo ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del Regolamento 679/2016 in materia di trattamento dati personali.

Natura dei dati personali

I dati personali che verranno trattati dalla struttura, a seguito della richiesta di esecuzione della prestazione sanitaria, attengono oltre che ai dati anagrafici, dati di contatto e dati contabili che La riguardano, anche a quelli che l'art. 9 Reg. UE 2016/679 denomina "categorie particolari di dati personali" (nei quali rientrano i dati che possono rivelare l'origine razziale o etnica, le

opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché trattare dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona), nel caso specifico si tratterà di dati attenenti alla Sua salute e tutti gli altri dati strettamente necessari ad ottemperare alle finalità di seguito riportate.

Finalità del trattamento dei dati

I Suoi dati personali raccolti saranno trattati dalla nostra struttura per le seguenti finalità:

- a) Diagnosi, assistenza e terapia sanitaria in ambito ambulatoriale in convenzione con il SSN e in regime privato;
- b) Gestione amministrativo/contabile strettamente connessa, correlata e strumentale ai servizi sanitari stessi;
- c) programmazione, gestione, controllo dell'assistenza sanitaria e di tutte le attività amministrative connesse e correlate ai servizi sanitari erogati;
- d) gestione di pratiche assicurative e fondi (in modalità prevalentemente diretta, ma anche indiretta) per il rimborso delle prestazioni sanitarie che dovessero riguardarLa;
- e) attività di videosorveglianza per motivi di sicurezza e tutela del patrimonio aziendale e di sicurezza delle persone fisiche
- f) invio di materiale informativo solo dietro Suo specifico consenso su iniziative riguardanti i servizi offerti da **MONDO RIABILITAZIONE S.R.L.**

Modalità di trattamento dei dati

I Suoi dati sono trattati nei modi previsti dalla legge e nel rispetto del segreto professionale e d'ufficio. I dati sono custoditi in maniera tale da assicurarne la riservatezza, evitarne la distruzione o l'utilizzo da parte di terzi non autorizzati e nel pieno rispetto delle misure di sicurezza previste dalla vigente normativa.

I dati sono organizzati in "banche dati" il cui trattamento viene effettuato, attraverso supporti cartacei, informatici, telematici e attraverso apparecchi di videosorveglianza, soltanto da personale autorizzato.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

I diritti che lei potrà esercitare rivolgendo una sua richiesta ai contatti del Titolare del Trattamento dati e seguendo la procedura definita internamente attraverso la compilazione dell'apposito modulo sono i seguenti (per la cui maggiore comprensione si rimanda agli articoli del Reg. UE di seguito indicati):

a) Diritto di accesso dell'interessato (art. 15 Reg. UE 2016/679)

L'interessato ha diritto ad ottenere informazioni sui dati trattati dal Titolare, su determinati aspetti del trattamento ed a ricevere una copia dei Dati trattati;

b) Diritto di rettifica (art. 16 Reg. UE 2016/679)

L'interessato ha diritto di verificare la correttezza dei propri dati e richiederne l'aggiornamento o la correzione.

c) Diritto alla cancellazione [«diritto all'oblio»] (art. 17 Reg. UE 2016/679)

Al ricorrere di determinate condizioni l'interessato può richiedere la cancellazione dei propri dati da parte del Titolare;

d) Diritto di limitazione di trattamento (art. 18 Reg. UE 2016/679)

Al ricorrere di determinate condizioni l'interessato può richiedere la limitazione del trattamento dei propri dati, in tal caso il Titolare non tratterà per alcun fine i dati, se non per la loro conservazione;

e) Diritto alla portabilità dei dati (art. 20 Reg. UE 2016/679)

L'interessato ha diritto di ricevere i propri dati in formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico e, ove tecnicamente fattibile, di ottenerne il trasferimento senza ostacoli ad un altro titolare. Questa disposizione è applicabile quando i dati sono trattati con strumenti automatizzati ed il trattamento è basato sul consenso dell'interessato, su un contratto di cui l'interessato è parte o su misure contrattuali ad esso connesse;

f) Diritto di opposizione (art. 21 Reg. UE 2016/679)

L'interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati personali che lo riguardano;

g) Diritto di non essere sottoposto a un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione (art. 22 Reg. UE 2016/679)

L'interessato ha il diritto di non essere sottoposto a una decisione basata unicamente sul trattamento automatizzato, compresa la profilazione, che produca effetti giuridici che lo riguardano o che incida in modo analogo significativamente sulla sua persona.

Il Direttore Sanitario (Presidio Rieti)

Dott.ssa Marina Vespa

Il Legale Rappresentante

Marco Manicastrì

