

 CENTRO SAN BENEDETTO	Titolo	Codice		
	Carta dei Servizi CENTRO SAN BENEDETTO	CV		
		Data	Rev	Pagina
	08 aprile 2025	01	1 di 8	



CARTA DEI SERVIZI

UN VALIDO STRUMENTO PER CONOSCERE IL CENTRO E I DIRITTI DEI PAZIENTI



**CENTRO
SAN BENEDETTO**

CENTRO DI RIABILITAZIONE
TERRITORIALE



**CENTRO
SAN BENEDETTO**

ADI · ASSISTENZA
DOMICILIARE INTEGRATA

PREMESSA

L'adozione della Carta dei Servizi rappresenta un importante passo nel processo di miglioramento della qualità dei servizi e del coinvolgimento dei cittadini utenti.

La Carta dei Servizi è stata redatta con l'apporto dei responsabili della struttura organizzativa e con ampio coinvolgimento del personale interno all'azienda.

Con questo strumento si mira ad incentivare la tutela al diritto alla salute, offrendo a propri clienti un'ampia informazione sull'organizzazione dei servizi e definendo precise modalità di tutela, nel rispetto e in adesione dei principi di trasparenza amministrativa.

In ciò, con senso di responsabilità, ci affidiamo a specifiche procedure che abbiamo messo in campo. Procedure particolarmente complesse proprio per garantire al meglio i clienti.

La carta, di certo, è solo un punto di partenza per costruire insieme ai clienti un laboratorio in grado di svolgere costantemente il proprio impegno ed il proprio ruolo. Una carta dinamica, in via di costante aggiornamento e definizione in base ai nuovi e continui standard qualitativi che il mercato impone.

In quest'ottica riteniamo più opportuno parlare di carte al plurale perché questa iniziativa non si esaurisca con una semplice elencazione di ciò che si offre e di ciò che si potrebbe offrire.

Altresì riteniamo opportuno che questa nuova presa di coscienza da parte del Centro San Benedetto gestito dalla società CENTRO SAN BENEDETTO SRL, coinvolga tutti i clienti nell'ottica della trasparenza dei comportamenti e nella certezza dell'equità di trattamento.


L'utente, in qualità di cliente, dovrà sempre più essere ascoltato, informato e garantito dal laboratorio. Tutto ciò attraverso la consapevolezza e le motivazioni professionali del personale altamente qualificato del San Benedetto.

Questo primo documento sarà suscettibile di revisioni periodiche, man mano che il processo di miglioramento innestato progredirà e comunque con periodicità almeno annuale.

L'AMMINISTRATORE UNICO



CENTRO
SAN BENEDETTO
AMMINISTRATORE UNICO
MIRKO CLEMENTE

 CENTRO SAN BENEDETTO <small>CENTRO DI RIABILITAZIONI TERITORIALE</small>	Titolo	Pagina
	Carta dei Servizi CENTRO SAN BENEDETTO	3 di 9

1. PRESENTAZIONE

Il Centro San Benedetto gestito dalla Società CENTRO SAN BENEDETTO SRL ha sede legale in CIRCOVALLAZIONE CLODIA 82, 00195 ROMA e sede operativa in VIA CASILINA SUD 7, CERVARO (FR).

Nel Centro San Benedetto si realizza un modo nuovo di concepire la sanità privata: una gestione qualificata dei servizi integrata in un polo culturale di riferimento.

Il Centro San Benedetto, attento alla qualità dei servizi, riconosce la propria grande responsabilità nell'attività in essere. Responsabilità in merito al rapporto con il cliente, alla professionalità dei propri dipendenti, alla qualità del servizio, alla idoneità delle strutture.

A tal fine il Centro cerca, costantemente, di adeguare il proprio servizio in funzione dei requisiti del cliente, delle innovazioni tecnologiche e della ricerca scientifica.

Il Centro San Benedetto è un'organizzazione dinamica, in grado di offrire servizi che consentono di soddisfare le esigenze della clientela.

La Carta dei Servizi ha l'intento di far conoscere le attività ed i servizi messi a disposizione dal nostro Centro e le modalità per accedervi.

Il Centro ha elaborato la propria Carta dei Servizi e si impegna a garantirne la divulgazione, affinché essa diventi per i propri utenti un reale strumento partecipativo.

La presente Carta dei Servizi, oltre a fornire informazioni dettagliate sui servizi offerti dal Centro San Benedetto, permette all'utente di valutarne la qualità e di formulare proposte in merito, consentendo di conseguenza di operare interventi mirati per un miglioramento costante dei servizi.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI A TUTELA DELL'UTENTE

L'attività del CRT e ADI San Benedetto si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del 27 gennaio 1994 del Consiglio dei Ministri e dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 18 maggio 1995 relativi a:

– Condivisione:

L'attività del Centro è improntata alla condivisione delle procedure e degli obiettivi con i Medici di Medicina Generale del territorio, con le Aziende Sanitarie Locali e con la comunità dei professionisti in generale, anche mediante l'adozione o la creazione di linee guida comuni che valorizzino la funzione di mediatori dei Medici di Medicina Generale tra le istanze dei cittadini e quelle dello Stato o della Regione, tra l'interesse del singolo e quello della collettività, tra costo della prestazione singola e beneficio che ne deriva.

– Uguaglianza ed Imparzialità:

I servizi e le prestazioni sono forniti secondo regole uguali per tutti, senza discriminazione di età, sesso, lingua, religione, status sociale, opinioni politiche, condizioni di salute.


– Rispetto:

Ogni cittadino utente deve essere assistito e trattato con premura, cortesia ed attenzione, nel rispetto della persona, della sua dignità e della sua privacy.

– Diritto di scelta:

Il cittadino utente ha diritto, secondo la normativa vigente, di scegliere tra i soggetti che erogano i servizi.

– Partecipazione:

 CENTRO SAN BENEDETTO <small>CENTRO DI RIABILITAZIONE TERRITORIALE</small>	Titolo	Pagina
	Carta dei Servizi	
	CENTRO SAN BENEDETTO	4 di 9

Il cittadino utente ha il diritto di presentare reclami, istanze, osservazioni, di accedere alle informazioni e di proporre suggerimenti per migliorare il servizio.

- Efficacia ed efficienza:

I servizi devono essere resi mediante un uso ottimale delle risorse, secondo i più aggiornati standard di qualità ed adottando tutte le misure idonee per soddisfare in modo più tempestivo possibile i bisogni di salute del singolo, evitando sprechi che andrebbero a danno della collettività.

- Continuità:

L'erogazione delle prestazioni deve essere garantita con carattere di continuità e senza interruzioni. Qualora si rendesse necessario, per imprescindibili esigenze, sospendere temporaneamente alcuni servizi, saranno adottate idonee misure volte ad alleviare i disagi dei cittadini.

3. **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

- “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi” Legge 7 agosto 1990, n. 241;
- Direttiva del presidente del consiglio dei ministri (Dpcm) del 27 gennaio 1994, “Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici”, pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale n. 43 del 22 febbraio 1994;
- Direttiva del presidente del consiglio dei ministri (Dpcm) dell'11 ottobre 1994, “Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico” Gazzetta ufficiale n. 261 dell'8 novembre 1994;
- “Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie carte dei servizi” decreto legge del 12 maggio 1995 n. 163 convertito in legge l'11 luglio 1995 n. 273;
- “Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi” Dpcm in data 19 maggio 1995;
- “Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale” linee guida del 31 agosto 1995 supplemento ord. della Gazzetta Ufficiale n. 108;
- “Adozione della Carta dei Servizi Sanitari” Circolare del Ministero della Sanità prot. N 100/Scps/21.12833 del 30 settembre 1995.

4. **LA MISSION**

Il Centro ha fatto proprio il principio dell'approccio “per processi” al controllo ed all'autocontrollo della qualità, mediante:

- una chiara identificazione delle attività svolte,
- il controllo delle strutture e infrastrutture, delle apparecchiature e degli ambienti,
- il riconoscimento di adeguati indicatori di processo, analisi e previsione dei margini di miglioramento,
- redazione del piano di comunicazione aziendale,
- il senso di appartenenza ad un gruppo,
- il coinvolgimento di tutte le parti nei processi decisionali,
- la standardizzazione delle procedure,
- la trasparenza nelle dinamiche di controllo, di collaborazione e di responsabilità,
- l'utilizzo di strumentazioni altamente tecnologiche ed informatizzate,
- gli stimoli ad una formazione ed aggiornamento costanti di tutti gli operatori.

5. DESCRIZIONE GENERALE DELLA STRUTTURA E PRESTAZIONI EROGATE

La nostra struttura sanitaria dispone di un reparto di Riabilitazione: Estensiva (ex art. 26 legge 833 del 23 dicembre 1978,) di 20 posti letto, ed Intensiva (ex art.26) di 10 posti letto, con stanze capaci di ospitare nel migliore dei modi i pazienti che decidono di rivolgersi a noi per la riabilitazione.

Il centro di riabilitazione eroga trattamenti riabilitativi ambulatoriali e domiciliare *ex art.26*.

I servizi offerti dal Centro si completano con l'Assistenza Domiciliare Integrata per persone parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficienti, persone con disabilità complessa, pazienti terminali oncologici e non in regime privatistico e in accreditamento.

Il ricovero o la riabilitazione ambulatoriale e domiciliare può avvenire in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale o in regime privato. Attualmente la struttura eroga tali prestazioni ex art. 26 solo in regime privato, poiché è in fase di accreditamento con Sistema Sanitario Nazionale e Regionale.

La struttura garantisce l'assistenza medica, psicologica, riabilitativa, infermieristica e religiosa secondo le indicazioni e gli standard previsti dai criteri di accreditamento della Regione Lazio. Inoltre, eroga prestazioni e consulenze specialistiche necessarie a gestire in sicurezza il percorso riabilitativo, garantite dai professionisti che operano presso il Centro. L'assistenza sanitaria residenziale è garantita 24 ore al giorno tutti i giorni, festivi compresi (quelle ambulatoriale dalle 8:00 alle 19:00 dal Lunedì al Venerdì, mentre il Sabato e la Domenica dalle 8:00 alle 13:00). Ogni camera prevede da uno a quattro posti-letto, con servizio igienico interno, ed è provvista di impianto di condizionamento e TV. La struttura è dotata di ampia palestra e stanze attrezzate per le diverse attività riabilitative previste dal piano di cura stilato al momento del ricovero oltre a sale di accoglienza, convivialità ecc

6. MODALITÀ DI ACCESSO AI TRATTAMENTI RIABILITATIVI RIVOLTI A PERSONE CON DISABILITÀ FISICA, PSICHICA E SENSORIALE (EX ART. 26 L.833/78) E ADI

La struttura eroga prestazioni riabilitative ex art. 26 legge 833 del 23 dicembre 1978, sono prestazioni sanitarie dirette al recupero funzionale e sociale dei soggetti affetti da disabilità fisiche, psichiche o sensoriali, sia congenite che acquisite. e l'Assistenza Domiciliare Integrata per persone parzialmente, temporaneamente o totalmente non autosufficienti, persone con disabilità complessa, pazienti terminali oncologici e non in regime privatistico e in accreditamento.

La riabilitazione estensiva in regime residenziale viene intesa come “l'attività assistenziale complessa per pazienti che hanno superato l'eventuale fase di acuzie e di immediata post-acuzie e che necessitano di interventi orientati a garantire un ulteriore recupero funzionale in un tempo definito (di norma entro sei mesi dalla dimissione ospedaliera e/o dalla riacutizzazione o recidiva dell'episodio patologico)”.

Cosa è indispensabile fare

Compilare il modulo unico regionale di ricovero per la richiesta di trasferimento in riabilitazione, ed inviarlo:

Tel./Fax: +39 0776 1721494

Cell. ADI: 3896406731

Cell. CRT: 3926322311

Email: adi@centrosanbenedetto.it Email: crt@centrosanbenedetto.it Sito: www.centrosanbenedetto.it


Se l'accesso viene fatto dal domicilio, è subordinato dalla Unità Valutativa Valutazione Multidimensionale (UVMD) da parte della ASL di residenza del paziente.

Anche qui, l'autorizzazione dell'UVMD dovrà essere inviata via fax o via mail.

Al momento dell'Accettazione, oltre alla registrazione dei dati sarà richiesto il consenso di utilizzo dei propri dati personali secondo le normative vigenti della privacy.

Il giorno del ricovero è consigliabile essere forniti di:

- Documento di Identità;
- Tessera Sanitaria con Codice Fiscale;

 CENTRO SAN BENEDETTO <small>CENTRO DI RIABILITAZIONE TERRITORIALE</small>	Titolo	Pagina
	Carta dei Servizi CENTRO SAN BENEDETTO	6 di 9

- Effetti necessari alla cura della propria persona (asciugamani, sapone liquido con dosatore, shampoo, ecc.);
- Documentazione clinica relativa al periodo precedente il ricovero (Cartelle Cliniche, , Analisi ecc.).
- Si consigliano calzature comode, tute ginniche con apertura anteriore.

Per poter usufruire delle prestazioni ex art.26 di tipo domiciliare e ambulatoriale, in accreditamento con il SSN, il paziente dovrà:

- recarsi dal MMG/PLS che, se ritiene opportuno, rilascia un'impegnativa con la richiesta di una visita presso lo Specialista della ASL (Fisiatra in caso di pz. adulto, Neuropsichiatra Infantile in caso di pz. in età evolutiva);
- il Fisiatra/Neuropsichiatra Infantile della ASL, se ritiene opportuno, autorizza il trattamento ambulatoriale o l'UVMD se domiciliare, per le prestazioni ex art.26;
- il pz, presentando presso la ns Struttura l'autorizzazione al trattamento, viene inserito in lista di attesa;
- al momento della presa in carico globale, il pz viene visitato dal Fisiatra/Neuropsichiatra Infantile del Centro che elabora il Progetto Riabilitativo Individuale (PRI) di concerto con il team riabilitativo;
- subito dopo l'elaborazione del Progetto Riabilitativo Individuale (PRI), il pz inizia il percorso riabilitativo.

Le prestazioni prevedono una équipe di terapisti che, sotto il coordinamento medico (Fisiatra per gli adulti e Neuropsichiatra infantile per l'età evolutiva), opera di concerto secondo un Progetto Riabilitativo Individuale (PRI), specifico per ogni paziente, progettato dall'intero team riabilitativo. Il PRI viene assicurato, eseguito e periodicamente controllato in riunioni di gruppo in cui ogni professionista coinvolto rende conto e discute della propria opera.

Le prestazioni sono erogate sia in modalità ambulatoriale (presso la nostra struttura) che domiciliare (a casa del paziente).


Per il servizio di assistenza ADI i pazienti dopo la valutazione della ASL scelono la società che eroga la prestazione e vengono assegnati alla struttura dai CAD. L'assistenza viene avviata entro 48 ore. I CAD inviano, tramite portale condiviso le autorizzazioni per i pazienti da assistere. Dopo aver verificato l'esattezza di tutti i dati riguardanti il paziente, allo stesso viene assegnato l'operatore sanitario richiesto..

Le fasi principali che caratterizzano questa gestione sono:

- La registrazione anagrafica dei pazienti in assistenza
- La raccolta di piani assistenziali provenienti dalle ASL con relativo affidamento operatore/paziente
- La codifica degli strumenti utili alla rilevazione delle prestazioni domiciliari (dispositivo mobile)
- La sincronizzazione tra centrale operativa e dispositivo mobile Tramite il dispositivo mobile gli operatori possono:
- Trasmettere le prestazioni erogate o eventualmente le motivazioni per le quali non sono state svolte.
- Trasmettere informazioni di tipo clinico sullo stato di salute del paziente affidato. I vantaggi principali per la centrale operativa sono:
- aggiornamento in tempo reale sull'attività svolta dagli operatori, sullo stato di salute dei pazienti, semplificazione dei contatti con gli operatori.

7. COMUNICAZIONI AL CLIENTE

- Riservatezza – Rispetto della privacy (D.lgs 196/2003 e Reg. EU 679/2016)
- Informazioni sulla preparazione del paziente – Pronte ed immediate

 CENTRO SAN BENEDETTO <small>CENTRO DI RIABILITAZIONE TERITORIALE</small>	Titolo	Pagina
	Carta dei Servizi CENTRO SAN BENEDETTO	7 di 9

- Chiarezza – informazioni e referti comprensibili da tutti
- Ascolto – Recepimento puntuale delle richieste del cliente

8. CONSENSO INFORMATO ALLE PRESTAZIONI

Per tutti gli atti terapeutici o diagnostici l'utente deve essere adeguatamente e compiutamente informato sulle modalità, sulle indicazioni, controindicazioni e rischi dell'atto sanitario e posto nelle condizioni di esercitare, con l'aiuto del medico, una scelta consapevole. In tal senso l'utente sottoscriverà una dichiarazione dell'avvenuta informazione ai sensi degli artt. 13-14 del Regolamento UE 679/2016. Se il paziente è incapace di intendere e di volere il relativo consenso dovrà essere espresso dalla persona nominata dal tribunale quale tutore. Se il paziente è un minore il consenso dovrà essere espresso dai genitori anche disgiuntamente in virtù della potestà genitoriale ovvero dal giudice minorile nei casi prescritti dalla legge.

9. INFORMAZIONE E RISERVATEZZA

I colloqui confidenziali con il paziente, parenti o tutori si svolgono in locali riservati. Le consulenze e tutte le comunicazioni relative allo stato di salute dei pazienti rispettano il diritto alla privacy ed alla riservatezza.

Il Centro garantisce la consulenza reciproca tra i vari specialisti operanti al suo interno sempre e solo nell'esclusivo interesse del paziente e della sua salute.

10. PRIVACY

Il Centro San Benedetto adotta tutti i provvedimenti idonei alla tutela della privacy come previsto dalla normativa vigente.

A beneficio del pubblico viene esposta in sala d'attesa la seguente "Informativa generale sulla privacy" per informare i pazienti sulle modalità di trattamento dei dati e sui diritti\ Doveri ad essa collegati: Informativa generale sulla privacy ai sensi dell'artt. 13- 14 del Regolamento UE 679/2016.

11. SEGNALAZIONI DI PROBLEMI O RECLAMI

L'utente può presentare un reclamo, generalmente entro 15 giorni a partire da quando il fatto è accaduto, in uno dei seguenti modi:

- con una lettera in carta semplice, diretta alla direzione;
- recandosi presso la struttura e comunicando verbalmente il fatto alla referente di struttura che redige un verbale preciso;
- contattando telefonicamente il referente di struttura e facendo la segnalazione via telefono;
- compilando l'apposito modulo dei reclami;
- inviando una mail all'apposito indirizzo di posta elettronica info@centrosanbenedetto.it.

Il reclamo, scritto o verbale, deve essere chiaro e deve contenere tutte le informazioni utili per individuare precisamente il fatto. In particolare, deve essere ben specificato:

il fatto (cosa è successo);

- le sue modalità di svolgimento (come è successo);
- il momento (quando è avvenuto il fatto);
- chi sono le persone coinvolte (chi ha subito il disservizio segnalato, da parte di chi, chi altro era presente, altro). A questo proposito, tutte le persone che operano in una struttura sanitaria hanno l'obbligo di portare dei tesserini di riconoscimento.

Nel caso di segnalazioni o reclami viene garantita la massima riservatezza sull'identità del proponente.

Nell'ambito dell'attenzione al cliente vengono tenuti in particolare considerazione le osservazioni, i suggerimenti ed in modo particolari i Reclami. I reclami dei clienti possono essere accolti:

- dall'Accettazione, che esplica attività di front-line, per gli aspetti inerenti l'erogazione del servizio (in tal caso, il tutto viene gestito sulla "Stampa accettazione") dall'Ufficio Amm.ne/Amm.re, per attività inerenti aspetti amministrativi

 CENTRO SAN BENEDETTO <small>CENTRO DI RIABILITAZIONE TERITORIALE</small>	Titolo	Pagina
	Carta dei Servizi	
	CENTRO SAN BENEDETTO	8 di 9

- È compito di chi accoglie il Reclamo aprire una N.C. attraverso la compilazione del modulo (Gestione Miglioramento) oppure gestire il reclamo sulla “Stampa Accettazione”.
- I reclami vengono poi gestiti:
 1. nella prima ipotesi, dall’accettazione se trattasi di reclami ordinari; dal RQ, con l’apertura di azione correttiva se trattasi di reclami di maggiore entità
 2. dall’Amm.re/ Amm.ne nella seconda ipotesi

Una volta analizzato il reclamo, il RQ/Amm.re comunica al Cliente le azioni correttive intraprese per risolvere la non conformità rilevata.

Al cliente/utente viene consegnato un questionario che la Direzione invita a compilare (anche in forma anonima). Esso è a disposizione nella sala di attesa.

Sulla base delle risposte, la Direzione si impegna ad apportare correzioni alle eventuali fonti di insoddisfazione degli utenti.

Con frequenza annuale, la Direzione analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, provvedendo alla eliminazione di eventuali cause di disservizio ed insoddisfazione.

12. DOVE SIAMO

Centro San Benedetto

Via Casilina Sud, 7 03044 Cervaro (FR) - Italy

Tel.: +39 0776 1721494

Cell. ADI: 3896406731

Cell . CRT: 3926322311

Email: crt@centrosanbenedetto.it Riabilitazione ex art. 26 Residenziale, Ambulatoriale, Domiciliare

Email: adi@centrosanbenedetto.it

ADI – assistenza domiciliare integrata

www.centrosanbenedetto.it



**CENTRO
SAN BENEDETTO**
CENTRO DI RIABILITAZIONE
TERRITORIALE

Titolo

Carta dei Servizi

CENTRO SAN BENEDETTO

Pagina

9 di 9