

carta dei servizi

2026

“cura e profonda
attenzione per
i bisogni dei nostri
pazienti”



per curare
e per prenderci cura



Centro di alta riabilitazione

Paola Pavone

La **Carta dei Servizi del Centro di Alta Riabilitazione**

Paola Pavone rappresenta uno strumento di dialogo tra la clinica e i cittadini. Un documento dinamico, in continuo aggiornamento, utile per informare e per migliorare la qualità, la trasparenza e l'umanizzazione dei servizi erogati dalla struttura.

Le **informazioni** contenute del presente documento sono aggiornate a gennaio 2026; è possibile, quindi, che dopo tale data si verifichino modifiche alle normative, ai servizi o agli orari indicati.



Riferimenti normativi della carta dei servizi

- Legge 7 agosto 1990, n. 241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi” che ha dettato nuove regole per i rapporti tra i cittadini e le amministrazioni.
- Decreto del Presidente della Repubblica 28 novembre 1990, n. 384.
- Circolare Ministero della Sanità 100/SCPS/35697 del 31 ottobre 1991 “Iniziative per l’attuazione nel Servizio Sanitario nazionale delle norme della legge 7 agosto 1990, n. 241, miranti al miglioramento dei rapporti tra Pubblica Amministrazione e cittadini”.
- Decreto legislativo 30 dicembre 1992 n. 502 “Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell’art. I della legge 23 ottobre 1992, n. 421 e successive modificazioni ed integrazioni”.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 “Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico di cui all’art. 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 e successive disposizioni correttive”.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”.
- Linea Guida n. 2/95 “Attuazione della Carta dei servizi del sistema sanitario nazionale”.
- Legge 11 luglio 1995, n. 273 “Conversione in legge con modificazioni del decreto legge 12 maggio 1995 n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”.
- Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e di valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati delle attività svolte dalle amministrazioni pubbliche a norma dell’articolo 11 della L. 15 marzo 1997, n. 59”.

- Decreto Legislativo 150/2009 “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15 in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni.
- D. Lgs 150/2009 “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15.
- Delibera n. 88/2010 le “Linee Guida per la definizione degli standard di qualità” le quattro dimensioni fondamentali della qualità per cui ogni servizio pubblico deve garantire degli standard: accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia e con la delibera n. 105/2010 le “Linee Guida per la predisposizione del programma triennale per la trasparenza e l'integrità”.
- Delibera n. 3/2012.
- Legge n.190/2012 “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione”.
- D. Lgs 33/2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.
- DCA n. 4 del 31 gennaio 2017 - “L.R. 18/2008 e ss.mm. e ii. “Norme regionali in materia di autorizzazione alla realizzazione di strutture ed all'esercizio di attività sanitarie e socio-sanitarie, accreditamento istituzionale e accordi contrattuali delle strutture sanitarie e socio-sanitarie pubbliche e private”.
- DCA n. 4 del 2017 (allegato 3 - prestazioni di assistenza territoriale extra-ospedaliera).
- Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101, intitolato “Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonche' alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)”.

cura, umanità e quiete
si incontrano a
Salcito



I SEZIONE: PRESENTAZIONE

- 10 Presentazione Paola Pavone**
- 12 Organigramma
- 14 Missioni e obiettivi
- 15 Principi fondamentali
- 16 I servizi**

II SEZIONE: INFORMAZIONE SUL RICOVERO, SULLA DIMISSIONE E I SERVIZI ACCESSORI E CONFORT DELLA STRUTTURA

- 22 Accettazione e ricovero**
- 26 La dimissione
- 26 Richiesta cartella clinica
- 28 Servizi accessori e comfort**
- 28 URP
- 30 Orario visite
- 30 Orario pasti
- 32 Regolamento dei diritti e dei doveri dei cittadini**
- 35 Reclami
- 36 Impegni per la qualità
- 37 Gestione dati e privacy
- 40 Umanizzazione





informazioni utili

INFORMAZIONI UTILI

CENTRALINO

Tel. 0874.880500

amministrazione.salcito@neuromed.it

www.riabilitazionepaolapavone.it



COME RAGGIUNGERICI

Il Centro "Paola Pavone" si trova in contrada Macchie, in periferia del Centro urbano di Salcito sulla direttrice per Campobasso-Trivento, ed è servita da buoni collegamenti viari tra i quali la Fondovalle Trigno, la Fondovalle Biferno e la Fondovalle Fossaltina.

Anche i collegamenti effettuati dai mezzi pubblici interurbani sono efficienti.

1

presentazione

Paola Pavone
Centro di Alta Riabilitazione

sezione prima



Paola Pavone

Centro di Alta Riabilitazione

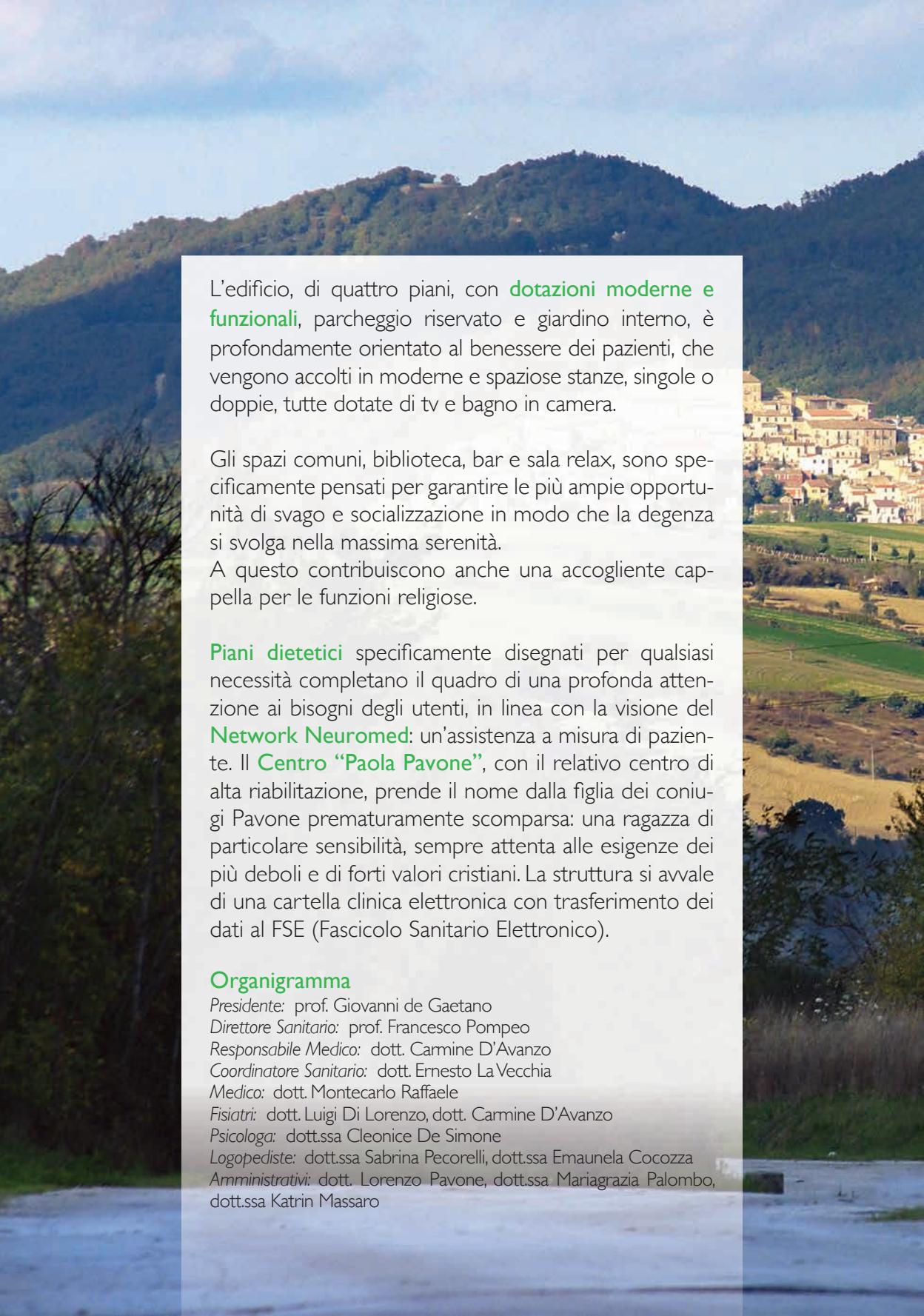
Immerso in uno scenario boschivo di montagna, a 678 metri sul livello del mare, il **Centro di Alta Riabilitazione “Paola Pavone”** sito in Salcito, in provincia di Campobasso, è una struttura moderna e altamente tecnologica rivolta ad accompagnare il complesso percorso riabilitativo necessario in diverse condizioni patologiche. In particolare il Centro è orientato alla **riabilitazione intensiva ed estensiva** negli ambiti cardiologico, respiratorio e neuromotorio.

La struttura è dotata di una radiologia interna, e di un punto prelievi per l'esecuzione di analisi.

L'**ubicazione geografica** del centro è funzionale al percorso riabilitativo dei nostri pazienti e ne facilita le attività proposte dagli esperti e volte a **migliorare il loro stato di salute e la qualità di vita**. Si propone un percorso di presa in carico totale della persona e non solo della sua patologia.

Inoltre il Centro **“Paola Pavone”** fa parte del **Network di Ricerca Clinica Neuromed**, ospedali di eccellenza ultra specialistici e in rete dove si svolgono attività di cura, ricerca e didattica.





L'edificio, di quattro piani, con **dotazioni moderne e funzionali**, parcheggio riservato e giardino interno, è profondamente orientato al benessere dei pazienti, che vengono accolti in moderne e spaziose stanze, singole o doppie, tutte dotate di tv e bagno in camera.

Gli spazi comuni, biblioteca, bar e sala relax, sono specificamente pensati per garantire le più ampie opportunità di svago e socializzazione in modo che la degenza si svolga nella massima serenità.

A questo contribuiscono anche una accogliente cappella per le funzioni religiose.

Piani dietetici specificamente disegnati per qualsiasi necessità completano il quadro di una profonda attenzione ai bisogni degli utenti, in linea con la visione del **Network Neuromed**: un'assistenza a misura di paziente. Il **Centro “Paola Pavone”**, con il relativo centro di alta riabilitazione, prende il nome dalla figlia dei coniugi Pavone prematuramente scomparsa: una ragazza di particolare sensibilità, sempre attenta alle esigenze dei più deboli e di forti valori cristiani. La struttura si avvale di una cartella clinica elettronica con trasferimento dei dati al FSE (Fascicolo Sanitario Elettronico).

Organigramma

Presidente: prof. Giovanni de Gaetano

Direttore Sanitario: prof. Francesco Pompeo

Responsabile Medico: dott. Carmine D'Avanzo

Coordinatore Sanitario: dott. Ernesto La Vecchia

Medico: dott. Montecarlo Raffaele

Fisiatri: dott. Luigi Di Lorenzo, dott. Carmine D'Avanzo

Psicologa: dott.ssa Cleonice De Simone

Logopediste: dott.ssa Sabrina Pecorelli, dott.ssa Emaunela Cocozza

Amministrativi: dott. Lorenzo Pavone, dott.ssa Mariagrazia Palombo, dott.ssa Katrin Massaro



Missione ed obiettivi

Il Centro di Alta Riabilitazione Paola Pavone prende in carico il paziente mettendolo al centro del proprio operato.



il paziente
al centro del
nostro operato

Principi fondamentali

Il Centro di Alta Riabilitazione “Paola Pavone” si ispira, per la tutela dell’Utente ai seguenti principi:

EGUAGLIANZA

Deve essere rispettata, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

IMPARZIALITÀ

Devono essere evitati atteggiamenti di parzialità e in-giustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

CONTINUITÀ

Il servizio deve essere assicurato in maniera regolare e continuativa tranne nei casi in cui le astensioni da esso siano regolate o annunciate ufficialmente dalle leggi o rientrino negli aspetti organizzativi del servizio.

DIRITTO DI SCELTA

L’Utente può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria a cui desidera accedere.

PARTECIPAZIONE

Viene assicurata l’informazione, la personalizzazione e l’umanizzazione del servizio tutelando l’Utente nei confronti dell’apparato sanitario pubblico.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L’organizzazione e l’erogazione dei servizi si uniformano a criteri di efficienza ed efficacia. Il Centro si attiva costantemente nell’adottare le misure più idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

I servizi

Presso il **Centro ad Alta Riabilitazione “Paola Pavone”** si ricoverano pazienti che necessitano di:

- **Trattamenti di Riabilitazione Intensiva RD1:** per persone non autosufficienti in condizioni di stabilità clinica con disabilità importanti e complesse.
- **Trattamenti di Riabilitazione Estensiva RD2:** rivolti a persone disabili non autosufficienti con potenzialità di recupero funzionale, che richiedono un intervento riabilitativo di tipo estensivo.

Modalità di accesso: per poter accedere presso il nostro centro di riabilitazione in convenzione con SSN deve sussistere la presenza del codice RD1 o RD2, assegnato all’UVM del distretto sanitario di riferimento. La richiesta viene formulata dal Medico di Medicina





Generale oppure, se ricoverato in struttura ospedaliera, dal Responsabile dell'Unità Operativa in cui il paziente è degente.

In entrambi i casi la richiesta va indirizzata al distretto sanitario di appartenenza che a sua volta autorizza.

Per un percorso di diagnosi e cura completo

- Rx ad uso interni



Palestre

- Palestra per terapia occupazionale
- Palestra per rieducazione motoria, neurologica e cardiorespiratoria

Fisioterapia

- Massoterapia
- Linfodrenaggio
- Trattamento miofasciale
- Trattamenti manuali
- Mobilizzazione articolare
- Kinesio tape
- Bendaggio funzionale

Terapie fisiche

- Tecarterapia
- Correnti antalgiche
- Ultrasuoni
- Elettrostimolazione
- Magnetoterapia
- Laserterapia
- Onde d'urto
- Kinetech

Rieducazione motoria

- Rieducazione riabilitativa
- Rieducazione posturale
- Rieducazione flebolinfologica, neurologica, cardiopneumotoria, pre-post chirurgica, post-traumatica
- WoodWay: camminatore elettrico con sgravio del peso corporeo

All'interno del **Centro ad Alta Riabilitazione “Paola Pavone”** i nostri pazienti entrano in percorsi altamente specializzati individuati da un'equipe medica multidisciplinare (composta da fisiatra, logopedista, psicologo - psicoterapeuta, fisioterapista e personale sanitario presente in reparto h24).

La persona è presa in carico a 360 gradi dalla diagnosi al post-trattamento.

Il nostro centro infatti è dotato di tecnologia d'avanguardia (laboratorio analisi e servizio di diagnostica per immagini).





2

informazioni

sul ricovero, sulla dimissione
e i servizi accessori e
confort della struttura

sezione seconda



Accettazione e ricovero

Il Centro di Alta Riabilitazione “Paola Pavone” è una moderna struttura edilizia in grado di garantire condizioni abitative ottimali che contribuiscono ad eliminare dalla condizione di vita del cittadino ammalato tutto ciò che rappresenta inutile sofferenza, disagio e sopportazione. I reparti di degenza sono dotati di ampie camere a due posti letto con servizi indipendenti; le spaziose hall dei reparti sono inoltre pensate e funzionali a garantire adeguate forme di socializzazione fra i malati, i parenti e il personale sanitario. Il Centro, grazie ai migliori standard, offre nuove e più promettenti condizioni per la riabilitazione fisica. Un’adeguata conoscenza non solo dei meccanismi che sono alla base delle malattie ma anche delle loro caratteristiche cliniche, strumentali e di risposta ai trattamenti è infatti una premessa necessaria perché le conoscenze delle moderne tecniche di riabilitazione si trasformino in effettivo vantaggio per gli ammalati.

Ricovero Ordinario

Il centro garantisce esclusivamente il ricovero in ambito riabilitativo nel rispetto dei parametri dell'accreditamento presso la Regione Molise.

Il ricovero ordinario per patologie non urgenti viene proposto con idonea documentazione dal medico di famiglia o medico proponente (impegnativa base di ricovero e scheda individuale del paziente). I medici del Centro, verificata l'appropriatezza della richiesta dispongono il ricovero o l'inserimento del nominativo del paziente nelle liste di attesa, in caso non ci sia momentaneamente disponibilità del posto letto.

Ricovero Programmato

Il ricovero programmato è disposto esclusivamente dal Medico specialista del Centro che, se lo ritiene opportuno, può richiedere accertamenti ambulatoriali pre-ricovero (senza pagamento del tiket) prenotati direttamente dal caposala del Reparto.

Nei ricoveri ordinari e programmati, il paziente deve, al momento dell'accettazione in reparto, presentare la documentazione clinica personale (cartellini di dimensioni, eventuali cartelle cliniche di precedenti ricoveri, referti di visite specialistiche strumentali e di laboratorio già eseguiti), informare delle terapie in atto ed indicare il nome del medico curante per un eventuale scambio di informazioni con i medici del reparto di ricovero.

È inoltre utile fornire al caposala del reparto un recapito telefonico oppure un indirizzo al quale far pervenire eventuali comunicazioni.

Modalità di accesso al Ricovero

L'accettazione del ricovero avviene attraverso l'Ufficio accettazione amministrativa (collocato nell'atrio di ingresso del Primo Piano) e possono essere effettuate dallo stesso paziente o da un familiare.

Occorrente per il ricovero

All'atto del ricovero il paziente dovrà essere munito dei seguenti documenti:

- Impegnativa del medico
- Documento di identità (in corso di validità)
- Tessera sanitaria con il codice fiscale
- Scheda individuale del paziente



Ricovero per i cittadini stranieri

Per i ricoveri ordinari e programmati il cittadino straniero deve dimostrare di avere diritto all'assistenza sanitaria.

Documentazione necessaria:

- Passaporto o documento identificativo del paese di origine
- Tessera sanitaria con il codice fiscale
- Permesso di soggiorno

Procedura di accoglienza

L'accoglienza è un momento fondamentale in quanto il primo impatto con il Centro ha una forte influenza sull'intera esperienza del ricovero.

Espletate le pratiche burocratico/amministrative l'infermiere professionale, che normalmente accoglie il paziente, gli presenta tutte le persone che dovranno prendersi cura di lui, spiegando ruolo e mansioni per stabilire una efficace relazione, tale da limitare i disagi e mettere il paziente in condizioni di esprimere i propri bisogni.

L'accoglienza per i pazienti in gravi condizioni si diversificherà in modo sostanziale soprattutto per coloro che non sono in grado di rispondere; le informazioni in questo caso verranno date ai parenti.

Il personale avrà cura di comunicare:

- Orari delle visite mediche e delle principali indagini diagnostiche
- Orario dei pasti
- Collocazione dei vari servizi

- Utilizzo di mezzi di supporto (comandi del letto, comodino, armadio, campanello di chiamata, sistema di illuminazione, telefono e televisore sedie a rotelle, ecc.)
- Orario di visita dei parenti
- Chiamata per l'assistenza religiosa

Se vi sono altri pazienti nella camera andranno presentati al nuovo entrato.

La dimissione

L'Utente è invitato a sottoporsi a visita medica per la chiusura del ricovero riabilitativo.

Prima di lasciare Il Centro, viene consegnata una lettera di dimissione nella quale sono sinteticamente riportate tutte le informazioni relative al ricovero e le indicazioni di eventuali terapie da effettuare a casa.

Richiesta della cartella clinica

Dopo la dimissione l'Utente può richiedere all'Ufficio accettazione la fotocopia della cartella clinica secondo le seguenti modalità:

- Compilazione dell'apposito modulo all'Ufficio Accettazione
- Pagamento anticipato delle spese
€ 15,00 per il ritiro della cartella
€ 25,00 se si richiede la spedizione a domicilio

Le spese sono comprensive della spedizione tramite posta prioritaria.



Dopo circa 30 giorni dalla richiesta, la cartella clinica può essere:

- Ricevuta a casa per posta, previa richiesta scritta dell'Utente.
- Ritirata personalmente dall'Utente.
- Ritirata da persona delegata per iscritto (allegando copia di documento d'identità dell'Utente).



Servizi accessori e comfort

Servizi amministrativi e relazioni con il pubblico

Gli attestati di ricovero, referti e cartelle cliniche vengono rilasciati in tempo reale, a seguito di semplice richiesta che l'utente può rivolgere personalmente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) sito al piano terra del Centro, dal lunedì alla domenica dalle ore 9:00 alle ore 14:00 - tel. 0874.880500.

Qualora l'Utente non possa richiedere personalmente il documento, deve delegare per iscritto altra persona che andrà identificata dall'URP.

Le richieste relative alle persone decedute, vanno dirette alla Direzione Sanitaria, supportate dalla necessaria documentazione di morte e di appartenenza.

URP

Al Piano terra del Centro di Alta Riabilitazione “Pao-la Pavone” si trova l’Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). Il personale dell’URP è a completa disposizione dell’utente per tutte le informazioni necessarie sulle prestazioni sanitarie e sulle modalità di accesso alle stesse. L’Utente può richiedere il materiale divulgativo ed informativo, può effettuare segnalazioni e reclami e pretendere la risposta, salvo il caso di maggiore complessità, ossia quando occorre acquisire i pareri dei Responsabili delle Unità Operative.

Bar/punto ristoro

Al Piano terra è presente il bar.





Custodia di denaro e preziosi

All'interno del Centro circolano giornalmente centinaia di persone per cui non è possibile escludere il verificarsi di qualche spiacevole inconveniente.

Si raccomanda, pertanto, di tenere con sé oggetti di valore e somme di denaro.

Il Centro non può assumersi alcuna responsabilità per gli oggetti ed i valori non vigilati.

Pulizia

È necessario mantenere l'ordine e la pulizia delle stanze. Per facilitare e consentire un più efficiente servizio di pulizia, è opportuno avere cura della biancheria e degli oggetti personali.

È vietato inoltre:

- Sostare nei corridoi fuori l'orario di terapia
- Portare oggetti personali
- Introdurre animali
- Introdurre alimenti ad eccezione dell'acqua minerale

Il personale

Il Personale del Centro è riconoscibile dal tesserino di identificazione che riporta il nominativo e la qualifica dell'operatore.

Oltre alle figure professionali nel Centro di Alta Riabilitazione "Paola Pavone" prestano servizio altri operatori, muniti di tesserino identificativo, quali:

- Personale tecnico qualificato
- Personale di ditte di pulizia esterne.



Pasti

L'alimentazione rappresenta un aspetto importante della terapia. A questo proposito il medico dell'unità operativa, dopo aver appreso le abitudini alimentari anche in relazione alle patologia in atto, formulerà la dieta più adatta per ogni utente.

I pasti vengono serviti ai seguenti orari:

- Colazione alle ore 7:30
- Pranzo dalle ore 12:30 (è possibile scegliere tra due menù)
- Merenda alle ore 16:00
- Cena dalle ore 18:30 (è possibile scegliere tra due menù).

Qualora ci sia l'effettiva necessità, saranno i medici dell'Unità Operativa a prescrivere "vitti speciali" (cibi particolari, integrazioni, ecc.).

È severamente vietato portare cibi dall'esterno anche se consumati al di fuori delle unità operative.

Orario visite

Le visite nei reparti di degenza sono consentite:

Tutti i giorni dalle ore 13:00 alle ore 13:45

Assistenza religiosa

L'assistenza religiosa è prestata da Cappellano del centro tutti i giorni. La Santa Messa è officiata il sabato, presso la Cappella sita al primo piano.



Silenzio

È indispensabile osservare il silenzio e rispettare la tranquillità dell'unità operativa.

Spazi di socializzazione

Nel centro sono stati previsti i seguenti spazi di socializzazione a disposizione degli utenti:

Sala di attesa al piano terra dotata di TV, sala di attesa al piano primo, spazio di attesa al piano secondo, giardino, cortile.

Fumo

Negli ambienti chiusi del centro è assolutamente vietato fumare:

- in particolare nelle stanze, nei corridoi, nelle stanze dei medici, nelle medicherie, nelle infermerie, negli spogliatoi, nelle rampe di scale, negli atrii, negli ambulatori, nelle palestre, nelle sale comuni e nella sala pranzo.

Incaricati di vigilare sul divieto sono:

- Dirigenti medici, caposala, coordinatori di palestra e servizi, e personale della sicurezza.

Va rammentato, inoltre, che fumare nei locali dove vige il divieto, per la presenza di segnalatori di fumo, può comportare l'attivazione del relativo allarme e le conseguenti procedure di allerta delle autorità competenti. Per la propria ed altrui salute è indispensabile rispettare e far rispettare questo divieto.

Parcheggi

Sono disponibili parcheggi gratuiti per gli autoveicoli all'esterno della struttura e posti riservati ai disabili.

Regolamento dei diritti e dei doveri dei cittadini

Diritto all'Informazione - Consenso Informato

La visita dei medici è un momento importante. È quindi fondamentale che l'Utente si rispettoso dell'orario stabilito per la visita.

In questa occasione è possibile richiedere ai medici informazioni sul decorso della malattia e sulla terapia che intendono intraprendere durante il ricovero.

Esiste la possibilità, informando esplicitamente i medici dell'unità operativa, di individuare a chi far conoscere notizie sul proprio stato di salute.

Modalità di accoglienza

Grande attenzione è stata posta ai requisiti di qualità alberghiera e in particolar modo all'accoglienza.

L'orario di ingresso è il seguente:

Le visite nei reparti di degenza sono consentite:

Tutti i giorni dalle ore 13:00 alle ore 13:45

I visitatori sono tenuti ad un comportamento che rispetti il bisogno di quiete e tranquillità di tutti gli Utenti. È pertanto opportuno evitare gruppi numerosi o trattenersi oltre l'orario consentito. I bambini di età inferiore ai 12 anni non sono ammessi.

Si ricorda inoltre che, per motivi igienici, ai visitatori non è consentito entrare nelle stanze di terapia e nella palestra. Per consentire l'accesso e l'eventuale presenza dei familiari al di fuori degli orari previsti, è necessario un permesso scritto del Direttore dell'unità operativa e validato dal Direttore Sanitario.



Il Personale

Il personale sanitario, assiste e affianca l'utente durante la durata del ricovero allo scopo di migliorare il servizio e la funzionalità delle prestazioni erogate.

Diffusione delle informazioni

Curare la comunicazione e il dialogo qualifica il rapporto con l'utente e migliora l'efficienza dei servizi offerti. A tal riguardo la centro promuove periodicamente lo sviluppo di adeguati progetti di comunicazione finalizzati a garantire una migliore diffusione e accessibilità delle informazioni sulle attività svolte e le prestazioni erogate.

Scheda reclami

L'apposita scheda reclami è disponibile presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Entro cinque giorni dal ricevimento della scheda l'ufficio provvede all'eventuale istruttoria predisponendo la relativa risposta.

Antinfortunistica

Ai sensi della Legge DLgs. 81/2008, il personale della Centro è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza degli utenti.

All'interno di ogni unità operativa sono presenti le norme antinfortunistiche ed antincendio da attuare in caso di necessità. È importante prenderne visione.

In caso di situazione a rischio (incendio, fumo, interruzione di energia elettrica, terremoti, ecc.):

- Evitare ogni condizione di panico.

- Affidarsi e seguire scrupolosamente le direttive del personale di servizio.
- Non utilizzare gli ascensori se non autorizzati dal personale di servizio.

Informazioni

Alla postazione di accoglienza all'ingresso della struttura (Piano terra) possono essere richieste tutte le informazioni inerenti le attività della centro dal lunedì alla domenica dalle ore 9:00 alle 14:00

Dovere degli utenti

Oltre a quanto precedentemente riportato, è opportuno richiamare l'attenzione su alcune norme importanti. Gli utenti, quando accedono al centro di alta riabilitazione "Paola Pavone" sono invitati ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti, con la volontà di collaborare con il personale medico, della riabilitazione, tecnico e con la direzione.

Gli utenti non possono praticare altre terapie oltre quelle prescritte dai medici del centro che li hanno in cura e riportate in cartella; terapie effettuate prima del ricovero vanno comunicate al medico dell'unità operativa al momento della prima visita.

L'uso di apparecchi telefonici e radio deve essere effettuato in modo da non recar disturbo agli altri utenti. È vietato l'uso di qualsiasi apparecchiatura elettrica od elettrodomestico.

È assolutamente vietato l'uso di apparecchiature a fiamma libera.

È fatto divieto agli utenti ed ai loro familiari, di interfe-



rire con il personale sanitario per quanto concerne le modalità di assistenza. Eventuali gravi disservizi che dovessero verificarsi tra utenti e personale sanitario o tra personale sanitario e parenti, devono essere segnalati tempestivamente ed esclusivamente al medico responsabile dell' unità operativa.

È opportuno che gli utenti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura utilizzando i percorsi loro riservati.

Relazioni esterne

La direzione cura le pubbliche relazioni ed i contatti con organi di informazione attraverso i propri uffici.

Reclami

Il centro garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Ufficio preposto

L'ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è ubicato all'ingresso della struttura.

L'URP riceve le osservazioni, le opposizioni o i reclami da parte degli Utenti provvedendo, ai sensi del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/5/1995, alla eventuale istruttoria e predisponendo la risposta.

Modalità di presentazione del reclamo

Attraverso la compilazione dell'apposito modulo di reclamo disponibile presso l'URP.

Impegni per la qualità

Gentile Signora, Egregio Signore,

La invitiamo a consultare questo opuscolo nel quale sono elencati gli standard di qualità che ci impegniamo a mantenere e rispettare.

Qualora il servizio reso non fosse in linea con le sue aspettative La invitiamo a segnalarcelo, presentando un reclamo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (tel. 0874/880502; e-mail: amministrazione.salcito@neuromed.it) o attraverso una segnalazione scritta.

L'Ufficio Qualità

STANDARD DI QUALITÀ	IMPEGNO
Rilascio del certificato di degenza senza diagnosi	immediata
Rilascio del certificato di degenza con diagnosi	immediata
Disponibilità copia cartella clinica	30 giorni effettivi dalla richiesta
Risposta al reclamo scritto	5 giorni
Rilascio del giustificativo giornaliero	immediato



Gestione dati e privacy

GESTIONE DATI

La Struttura conserva e utilizza i dati relativi agli ospiti nel rispetto delle norme relative al trattamento dei dati sensibili (L.675/96). Per la privacy la struttura fa riferimento al Regolamento UE 679/2016 recepito del D.Lgs 101 del 10/09/2018.

PROCEDURE PER LE SEGNALAZIONI DI ILLICITI

È attivo un servizio che consente ai suoi dipendenti di poter inoltrare all'Organismo di Vigilanza (OdV) istituito ai sensi del D.Lgs. 231/2001, segnalazioni di violazioni a norme interne o illeciti dei quali si possa essere venuti a conoscenza nell'ambito dell'attività lavorativa o professionale svolta quotidianamente. In caso di segnalazioni, l'identità del segnalante sarà mantenuta riservata e sarà custodita direttamente dall'Organismo di Vigilanza che non potrà rivelarla a nessuno, salvi casi specifici espressamente previsti dalla Legge. La segnalazione di un comportamento irregolare avviene attraverso la segnalazione alla persona nominata.

TUTELA DELLA SICUREZZA E DELLA SALUTE DEI LAVORATORI E DEGLI UTENTI

Il centro garantisce, in conformità al D.Lgs 81/08 e successive modifiche ed integrazioni, la tutela della sicurezza e salute dei lavoratori, dei pazienti, e dei visitatori attraverso l'elaborazione di un documento di valutazione dei rischi.

TUTELA DELL'AMBIENTE

Il centro riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alle norme europee, in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

TUTELA DELLA PRIVACY

A tutela del corretto trattamento dei dati personali, e in applicazione del Regolamento (UE) 679/2016 (in seguito, "GDPR") e del D.lgs. n. 196/2003 ("Codice privacy"), come novellato dal D.lgs. 101/2018, (complessivamente, "Normativa vigente applicabile in materia di protezione dei dati") non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sui degenti. Per il medesimo motivo per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie, copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente all'utente (o ad un referente delegato).

PRIVACY

In adempimento alla Normativa vigente applicabile in materia di protezione dei dati, all'ingresso in Struttura viene data visione all'Interessato dell'Informativa per gli utenti dei servizi sanitari e viene richiesto il consenso al trattamento dei dati, secondo quanto disposto ai sensi e per gli effetti degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 679/2016. L' informativa per gli utenti dei servizi sanitari inerente il trattamento dei dati personali (laddove per trattamento deve intendersi qualunque operazione o complesso di operazioni effettuati sui dati personali, dalla raccolta alla registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, comunicazione, diffusione, cancellazione ecc.) è ordinariamente fornita all'Interessato prima dell'inizio del trattamento, ma può intervenire anche successivamente alla prestazione o essere fornita ad altro soggetto legittimato nel caso di: emergenza sanitaria o di igiene pubblica; impossibilità fisica; incapacità di agire; incapacità di intendere o di volere; prestazione medica che può essere pregiudicata in termini di tempestività o efficacia; rischio grave, imminente ed irreparabile per la salute o l'incolumità fisica dell'interessato.

Il Titolare del trattamento dei dati personali è il centro nella persona del suo Legale Rappresentante. Il centro ha nominato un Responsabile per la protezione dei dati personali, anche detto Data Protection Officer ("DPO"), che può essere contattato ai recapiti indicati nell'Informativa per gli Utenti dei servizi sanitari.

Umanizzazione

Umanizzazione significa porre al centro la persona umana; al centro dei percorsi sanitari e socio-assistenziali in una visione olistica, ovvero considerare la totalità inscindibile delle componenti fisica, mentale, emotiva e spirituale.

L'incontro con il paziente richiede una preparazione professionale ma al contempo umana e umanizzante del percorso terapeutico. A tal proposito la letteratura evidenzia come ci si debba muovere su due assi, da un lato una buona assistenza medico infermieristica e dall'altra si debba sviluppare e stimolare una relazione con il paziente. Non si può prescindere dalla persona malata, dal rapporto tra persone, dalla dignità delle cure se parliamo di Umanizzazione.

Per proseguire nel percorso di umanizzazione delle cure, bisogna svolgere una compiuta analisi dei reali bisogni delle persone, dei contesti, delle relazioni tra persone e ambienti, dei processi cognitivi ed emotivi individuali e di gruppo, in modo da individuare i bisogni latenti e di contestualizzare le richieste esplicite.

A tal proposito il Centro Paola Pavone nell'ambito del Percorso di umanizzazione dell'assistenza:

- Prende in carico il cittadino utente nel percorso di cura;
- Favorisce la relazione tra professionisti sanitari e pazienti e familiari;
- Presta attenzione al comfort degli ambienti e ai processi organizzativi vicini alle esigenze dei cittadini utenti;
- Assicura la trasparenza e l'accessibilità delle informazioni nonché la partecipazione civica quale contributo al buon andamento della qualità dei servizi e dei processi organizzativi;
- Valuta il grado di soddisfazione dei cittadini utenti e ne trae spunti per il continuo miglioramento;
- Prevede un colloquio medico/paziente che consideri oltre agli aspetti strettamente legati alla patologia anche i sentimenti del paziente, il senso di estraneità e il disagio successivo al ricovero, le sue idee, le sue interpretazioni



e aspettative;

- Garantisce la presenza di uno psicologo come supporto per il paziente e i familiari;
- Assicura la presenza di un interprete in caso di cittadini stranieri;
- Permette al paziente di poter scegliere la tipologia di menù in base alle proprie esigenze etico-religiose.

UMANIZZAZIONE E COMUNICAZIONE

La Direttiva dell'Unione Europea 97/17 "Il sistema-qualità nell'assistenza sanitaria europea" indica la comunicazione efficace come "la chiave per attuare con successo i cambiamenti", a condizione che il paziente sia al centro del processo comunicativo e che le informazioni siano date in maniera semplice e chiara in modo che siano comprese da tutti. La clinica comunica attraverso diversi canali: dai più classici come brochure e depliant informativi e anche attraverso i canali digitali come il sito web e i differenti social network.

[Il sito web](#) rappresenta uno strumento di comunicazione interattivo che fornisce informazioni sulle attività e le prestazioni offerte.

Il sito fornisce:

- un profilo della clinica
- informazioni sui servizi e sulle attività medico-sanitarie
- la possibilità di effettuare prenotazioni di visite ed esami.

Umanizzazione attraverso i social network

Utilizzando i social network consente alle persone di esprimere opinioni e chiedere informazioni utilizzando i loro mobile e mezzi di comunicazione già interiorizzati dalla maggior parte delle persone. Attraverso i social network informa le persone sugli open day (visite gratuite) a cui possono partecipare, e offre consigli per preservare la buona qualità di vita e un buon stato di salute redatti dai nostri medici.

Centro di Alta Riabilitazione Paola Pavone
Contrada Macchie - 86026 Salcito (Cb)
CUP +39 0874.880500 - Fax +39 0874.1860124
info@riabilitazionepaolapavone.it

www.riabilitazionepaolapavone.it 