

## CARTA DEI SERVIZI

Edizione 2023

Gentili pazienti,

con questo documento desideriamo presentare i servizi che la nostra équipe multidisciplinare offre sul territorio, e più precisamente a domicilio, ed illustrare le caratteristiche e gli obiettivi che il nostro ente si prefigge di raggiungere.

AA MEDICAL DIVISION SERVICE S.r.L. nasce dal desiderio di creare un centro specializzato per tutti coloro i quali necessitino di riabilitarsi e dove professionalità e qualità del servizio possano supportare serenamente chi si rivolge alla nostra struttura.

L'idea nasce dalla consapevolezza che chiunque debba poter vivere il suo percorso riabilitativo nel rispetto delle sue esigenze e caratteristiche personali.

Amministratore Unico

*Dott. prof. Anna Maria Coratella*



La CARTA dei SERVIZI è il documento attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard delle prestazioni erogate, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti nei riguardi dei pazienti.

Attraverso la carta dei servizi quindi AA MEDICAL DIVISION SERVICE S.r.L., si impegna a rispettare specifici standard qualitativi e quantitativi con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione delle prestazioni oggetto del servizio.

### • **LA CARTA DEI SERVIZI ED I PRINCIPI FONDAMENTALI**

L'adozione della propria "Carta dei Servizi", oltre ad essere un vincolo del Presidente del Consiglio dei Ministri stabilito il 19/05/1995, permette ai soggetti erogatori di servizi pubblici di stringere un vero e proprio patto tra le strutture sanitarie e i cittadini.

La Carta dei Servizi costituisce uno strumento estremamente valido per rendere il più possibile trasparente il rapporto tra chi eroga i servizi ed il cittadino/utente che ne usufruisce.

All'interno della nostra Carta dei servizi, che recepisce gli obiettivi di qualità espressi dalla struttura, sono definite, tra le altre:

- caratteristiche della struttura ed ambito territoriale;
- modalità di accesso;
- tipologie e modalità di erogazione delle prestazioni/servizi, qualità dei servizi impegni e programmi di miglioramento;
- meccanismi di tutela e verifica (modalità adottate per la valutazione delle prestazioni rese, modalità di presentazione di eventuali reclami).

La nostra Carta dei Servizi è uno strumento dinamico e quindi, sulla base di eventuali suggerimenti ed osservazioni dei pazienti, potrà essere portata in revisione ed integrata per migliorarne i contenuti.

Si fonda sui seguenti principi ispiratori:

- **Continuità:** l'erogazione dei servizi è regolare, continua ed ininterrotta;
- **Uguaglianza:** tutti gli utenti hanno diritto al medesimo tipo di trattamento indipendentemente da sesso, razza, lingua, religione ecc.... Tale parità di trattamento va garantita a tutti i pazienti;
- **Partecipazione:** deve essere garantita la partecipazione del paziente alla prestazione del servizio in termini di collaborazione e tutela al diritto di corretta erogazione dello stesso. Il

- paziente, infatti, ha diritto di accedere alle informazioni in possesso della struttura così come previsto dalla normativa vigente;
- **Diritto di scelta:** in accordo con quanto consentito dalla legislazione vigente, il paziente ha diritto di scegliere i servizi tra i soggetti erogatori presenti sul territorio;
  - **Diritto all'accesso:** tutti i cittadini ed utenti devono poter accedere liberamente al Centro ed ai suoi servizi;
  - **Imparzialità e rispetto:** il personale sanitario ed amministrativo è tenuto ad assumere, verso gli utenti, atteggiamenti e comportamenti obiettivi, rispettosi, giusti;
  - **Efficacia ed Efficienza:** l'Organizzazione deve impegnarsi costantemente a migliorare i propri livelli di efficacia ed efficienza, al fine di fornire all'utente un servizio sempre più soddisfacente.
  - **MISSION**

La possibilità di essere accolti, ascoltati e compresi dall'inizio fino alla fine del percorso che si intraprende con la nostra struttura, grazie a figure professionali e competenti, è l'obiettivo ultimo di AA MEDICAL DIVISION SERVICE S.r.l.

I principi ispiratori quindi, individuano tra i valori condivisi e ricercati la centralità dell'utente, la soddisfazione dei suoi bisogni, il riconoscimento dei suoi diritti.

Il paziente rappresenta un interlocutore fondamentale nell'organizzazione e nel funzionamento dei servizi.

AA MEDICAL DIVISION SERVICE S.r.l. si impegna a garantire il coinvolgimento delle persone in tutte le fasi del percorso diagnostico-riabilitativo sostenendo la loro capacità di scelta e decisione e acquisendo il consenso informato circa gli obiettivi e i metodi di trattamento.

Al fine di promuovere tale visione, adotta e fa propri, formalizzandoli attraverso la Carta Servizi, i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato ovvero:

- **DIRITTO A MISURE PREVENTIVE**

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

- **DIRITTO ALL'ACCESSO**

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede; i servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

- **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE**

Ogni Individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

- **DIRITTO AL CONSENSO**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento.

- **DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA**

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

- **DIRITTO ALLA PRIVACY ED ALLA CONFIDENZIALITÀ**

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche; così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti riabilitativi in generale.

- **DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEL PAZIENTE**

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica ad ogni fase del trattamento.

- **DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

- **DIRITTO ALLA SICUREZZA**

Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari ed ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscono elevati standard di sicurezza.

- **DIRITTO ALL'INNOVAZIONE**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

- **DIRITTO A EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI**

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

- **DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO**

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

- **DIRITTO AL RECLAMO**

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

- **DIRITTO AL RISARCIMENTO**

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

### **Doveri dell'utente**

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale e i servizi usufruiti da tutti i cittadini. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche contribuire a migliorare la qualità delle prestazioni erogate, pertanto:

- il paziente deve informare tempestivamente il coordinamento sulla propria eventuale intenzione di rinunciare a cure e/o prestazioni sanitarie programmate;
- il paziente è tenuto al rispetto dell'Organizzazione e degli orari di terapia stabiliti, informandosi sull'organizzazione dei servizi;

### **CHI SIAMO - (Presentazione, organizzazione ed ambito territoriale)**

Impegnare forze ed energie nel lavoro riabilitativo equivale a concretizzare un progetto di piena e totale realizzazione della persona, risultato auspicato e dovuto sia dal punto di vista etico che in prospettiva di benessere sociale.

AA MEDICAL DIVISION SERVICE S.r.L. (ex ANAFI Associazione) è un ente nato 40 anni fa con lo scopo di promuovere solidarietà sociale attraverso l'assistenza, la cura e la riabilitazione di soggetti diversamente abili o comunque svantaggiati.

La sede si trova a Roma in via Giulio Aristide Sartorio n. 79 ed è autorizzata, nel territorio della ASL RM2, ad erogare trattamenti riabilitativi ex art.26 Lg 833/78 in regime domiciliare ed è accreditata per l'ADI con DGR n. U00003 del 7/01/2020, con la Regione Lazio.

I trattamenti autorizzati quindi in regime privatistico vengono regolati in funzione di specifico tariffario aziendale reso disponibile all'utenza.

Il Centro opera secondo le direttive del DGR 583/02 per quel che concerne la presa in carico globale, e si avvale di un'equipe multidisciplinare composta da specialisti di provata competenza ed afferenti alle diverse branche di riferimento per le patologie trattate e di operatori qualificati in accordo alle normative vigenti.

**Il Rappresentante Legale** della struttura è la d.ssa Anna Maria Coratella, fondatrice della struttura.

**La Direzione Sanitaria** è affidata al dott. Carlo Franco Gentile, iscritto all'ordine dei medici di Roma al n. 66933 specializzato in Ematologia.

Al fine di tutelare maggiormente i pazienti e di migliorare il servizio offerto, l'organizzazione aziendale si è dotata di un sistema di gestione qualità (**ISO 9001:15**) che ha comportato la definizione e formalizzazione di procedure e documenti che regolano le principali attività.

Si è inoltre dotata delle seguenti certificazioni di qualità:

- ISO 45001, SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA SUL LAVORO;
- ISO 27001, SISTEMA DI GESTIONE DELLA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI;
- ISO 14001, SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE;
- SRS (SA) 8000, SISTEMA DI GESTIONE DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE.

Quanto sopra unitamente all'adozione di protocolli terapeutici riconosciuti e validati dalla comunità scientifica internazionale, costituiscono tutela a garanzia delle prestazioni erogate in maniera efficace ed in forma controllata. Di seguito si riporta **l'organigramma funzionale aziendale**.

Direttore Sanitario Dott. C. G.	Coordinatore Fisioterapico Dott. R.M.
Medico SPECIALISTA Dott. R.F.	Coordinamento Amministrativo Sig.ra L. C.
Coordinamento Infermieristico Dott. E. C. ASSISTENTE SOCIALE Dott.ssa D. D. D.	PSICOLOGO Dott.ssa D. L. D.

### Contatti:

Per informazioni dettagliate sulla tipologia dei servizi offerti o per qualsiasi altra esigenza è possibile visitare il nostro sito web al seguente indirizzo <https://www.aamds-adi.it> oppure telefonare al numero **06/5138231** o scrivere all'indirizzo di posta elettronica **riabilitaexart26@mds-adi.it**.

La centrale operativa è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18,00 e il sabato dalle ore 8,00 alle ore 13,00.

### Servizio domiciliare e prestazioni offerte

- **Trattamenti Ex Art.26 Lg.833/78 di tipo domiciliare**

Sono erogate prestazioni sanitarie riabilitative in regime domiciliare e nella tabella che segue sono riportate le tipologie di prestazioni erogabili.

Tipologia di prestazione	Regime di trattamento
Fisioterapia Logopedia Terapia neuro psicomotoria Sostegno psicologico Terapia neuropsicologica Terapia cognitivo - comportamentale Riabilitazione neuromotoria Terapia Occupazionale Rieducazione motoria	Domiciliare



Il servizio di RIABILITAZIONE DOMICILIARE prevede la presa in carico riabilitativa globale del paziente attraverso l'elaborazione da parte dell'equipe multidisciplinare di un progetto riabilitativo personalizzato (PRI) e condiviso con il **paziente** ed il **care-giver**.

In accordo con la normativa vigente, il trattamento è rivolto a pazienti affetti da *patologie complesse*.

La presa in carico riabilitativa è globale e a definizione del PRI avviene l'attuazione dello stesso attraverso uno o più programmi riabilitativi definiti.

L'equipe multidisciplinare è costituita dal medico responsabile del progetto, dall'assistente sociale, dallo psicologo e dai tecnici della riabilitazione necessari allo svolgimento del programma riabilitativo.

### **FINALITA' E DESTINATARI**

Sono eleggibili al trattamento riabilitativo domiciliare i pazienti, adulti o minori, con disabilità complessa, spesso multipla, con possibili esiti permanenti in condizioni cliniche stabili che non possono accedere alle strutture ambulatoriali a causa di particolari condizioni cliniche e/o sociali. Il trattamento è finalizzato a consentire la permanenza nel proprio ambito socio-familiare riducendo l'istituzionalizzazione e l'ospedalizzazione. I trattamenti mirano a favorire il recupero e/o il mantenimento delle potenzialità e il miglioramento della qualità di vita, in un costante processo di responsabilizzazione e autonomizzazione, con il coinvolgimento dei familiari o del care-giver, che verranno istruiti sulla corretta gestione del paziente nella vita quotidiana

Le **PATOLOGIE** piu' frequentemente oggetto d'intervento DOMICILIARE sono:

- Sclerosi multipla e sindromi demielinizzanti;
- Esiti di patologie cerebrovascolari;
- Malattia di Parkinson e Parkinsonismi;
- Malattie neuromuscolari;
- Malattia di Alzheimer;
- Esiti traumatismi cranio-encefalici;
- Esiti di amputazioni arti;
- Esiti fratture femore;
- Esiti interventi chirurgici di protesizzazione;

- Esiti di paralisi cerebrale infantile.

### Accesso alle prestazioni

L'accesso al servizio DOMICILIARE avviene previa valutazione multidimensionale effettuata dai competenti servizi della ASL di residenza del paziente (UVMD – CAD) e così elencabili:

Fase	<b>SERVIZIO DOMICILIARE ex Art.26 Lg.833/78</b>
Valutazione UVM ASL residenza utente Autorizzazione	Apertura cartella riabilitativa  Informative privacy e consenso informato
Assegnazione e presa in carico <u>AA MEDICAL DIVISION SERVICE S.r.L</u>	Assegnazione al Medico Responsabile progetto (M.R.P.) e ai  Tecnici della riabilitazione (Fisioterapisti, Logopedisti ecc.)
	Riunione di equipe e UVMD per redazione del Progetto Riabilitativo Individuale ( <b>P.R.I.</b> )
Inizio Trattamento	Somministrazione test standardizzati per diagnosi, valutazione iniziale e definizione degli obiettivi
Esecuzione	TERAPIE (Fisioterapiche, Logopediche ecc.) 50 min.  Relazioni periodiche  Visite specialistiche periodiche  Somministrazione test (valutazione finale)
Fine P.R.I.	Valutazioni degli output del percorso riabilitativo e conclusioni
DIMISSIONE	Relazione di dimissione e consegna alle parti interessate

## Durata del trattamento

Per gli ADULTI la durata del Progetto Riabilitativo Individuale (P.R.I.) è contenuta in un massimo di 90 giorni lavorativi, salvo motivata prosecuzione del trattamento, autorizzata dai competenti servizi della ASL di residenza del paziente (UVM) che effettuano la rivalutazione del bisogno assistenziale sulla base del P.R.I.

Per i soggetti in ETÀ EVOLUTIVA la durata del P.R.I. è definita dall'equipe riabilitativa multidisciplinare di AA MEDICAL DIVISION SERVICE S.r.l in accordo con i servizi ASL T.S.M.R.E.E. di residenza del paziente, che effettuano la valutazione del bisogno assistenziale.

## Criteri di dimissione e recupero prestazioni

La dimissione viene eseguita in base alle linee guida regionali, e i criteri clinici sono:

- pieno recupero funzionale;
- stabilizzazione e fissazione del quadro;
- necessità di interventi in altri ambiti;
- solo per l'età evolutiva, limiti di età per la prosecuzione del trattamento.

Per l'età evolutiva, al momento della dimissione (che viene sempre concordata con i T.S.M.R.E.E. della ASL di appartenenza dell'utente) viene sostenuto un colloquio con la famiglia e rilasciata una relazione clinica in cui viene descritto l'iter riabilitativo effettuato e lo stato attuale del paziente.

L'equipe si riserva il diritto di dimettere anticipatamente il paziente nei seguenti casi: qualora sussista una scarsa continuità terapeutica (dovuta ad esempio a frequenti assenze); qualora il paziente rifiuti di sottoporsi a tutti gli interventi previsti dal progetto riabilitativo individuale predisposto dall'equipe multidisciplinare e sottoscritto dal paziente in apertura, con conseguente difficoltà nella condivisione degli obiettivi e delle strategie per raggiungerli.

Mentre per il servizio domiciliare, in caso di **assenza del terapeuta**, le terapie possono essere **recuperate**.

Il rifiuto del recupero sarà considerato assenza del paziente e, pertanto, non recuperabile.

## Meccanismi di tutela e verifica

### Verifica delle prestazioni

La verifica delle prestazioni e della qualità del servizio viene effettuata attraverso molteplici strumenti ed attività. I principali meccanismi di verifica utilizzati sono i seguenti:

- somministrazione periodica, a tutti gli utenti, di un questionario di gradimento;

- riunioni periodiche dell'Equipe multidisciplinare per valutare l'andamento dell'assistenza offerta;
- visite specialistiche periodiche di rivalutazione agli utenti.

### **Suggerimenti e Reclami**

AA MEDICAL DIVISION SERVICE S.r.L., coerentemente con la volontà di rendere l'utente e/o i suoi familiari partecipi del percorso assistenziale e di garantire un'adeguata tutela rispetto ad eventuali disservizi e/o ad atti o comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni, ha definito strumenti e canali che consentano agli utenti, e/o a chi ne fa le veci, di comunicare in maniera semplice ed efficace con i responsabili del Centro.

I suggerimenti e reclami possono essere:

- Verbali, telefonici o di persona, direttamente al personale di coordinamento;
- Scritti, su carta semplice o attraverso la modulistica preposta, disponibile sul nostro sito, o nei nostri uffici e attraverso e-mail, indirizzate al personale di coordinamento.

Tutti i suggerimenti e reclami saranno inoltrati ai responsabili competenti che, una volta esaminati, definiranno le possibili conseguenti azioni.

### **Richiesta Informazioni e Comunicazione**

Il paziente che desideri avere informazioni aggiuntive rispetto a quelle acquisibili dai terapisti, sulle proprie condizioni, relativamente ai trattamenti in essere, deve farne richiesta (verbale o scritta) al Coordinatore d'Area Riabilitativa.

### **Rilascio copia Cartella Clinica Riabilitativa, Relazioni Cliniche e Certificazioni di Frequenza**

La copia della Cartella Clinica Riabilitativa viene rilasciata all'assistito o, nel caso dei minori, ai genitori, a seguito di una specifica e motivata richiesta con firma semplice, corredata da un documento d'identità valido.

La richiesta va consegnata al coordinamento di AA MEDICAL DIVISION SERVICE S.r.L. e la relativa Cartella Clinica potrà essere ritirata dopo 7 giorni, negli orari di apertura della struttura.

### **Privacy**

AA MEDICAL DIVISION SERVICE S.r.L. garantisce ai pazienti l'adeguata riservatezza in conformità al regolamento UE 679/2016 (GDPR) sul trattamento dei dati sensibili e personali e la conservazione della documentazione clinica all'interno dei propri archivi per il tempo previsto dalla legge e con modalità adeguate a mantenerne la necessaria privacy.

### **Assicurazione responsabilità civile**



AA MEDICAL DIVISION SERVICE S.r.l.



AA MEDICAL DIVISION SERVICE S.r.L., è provvista di copertura assicurativa per la responsabilità civile verso terzi e per la responsabilità civile verso prestatori d'opera ai sensi dell'articolo 27, comma 1-bis, del Decreto Legge 24 giugno 2014, n°90, convertito, con modificazioni, dalla legge n° 114 dell'11 agosto 2014 anche per danni cagionati dal personale a qualunque titolo operante presso la struttura (art.10 Legge n°24 del 08 marzo 2017)

Ulteriori informazioni in merito alla polizza di responsabilità civile della struttura sono disponibili sul sito aziendale.

Orario del Centro:

La sede è aperta al pubblico tutti i giorni dal lunedì al venerdì con orario 8.00/18.00 e il sabato dalle 8.00 alle 13.00.

I pazienti possono richiedere un colloquio privato con ciascuna delle figure di riferimento di **AA MEDICAL DIVISION SERVICE S.r.L.** concordando modalità e orario con la segreteria.