

CARTA DEI SERVIZI



CEDIF S.r.l.



CEDIF S.r.l.

CENTRO DI RIABILITAZIONE E FISIOKINESITERAPIA

Via Calcazanco, 43 – 83036 Mirabella Eclano (AV)

INDICE

1. INTRODUZIONE	2
2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA	3
3. PRINCIPI FONDAMENTALI	4
4. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE	4
5. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI.....	5
6. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA.....	7
7. LE PRESTAZIONI	8
8. PARTECIPAZIONE ALLA SPESA E MODALITÀ DI PAGAMENTO	9
9. ACCESSO AI SERVIZI	9
10. INFORMAZIONE AGLI UTENTI.....	10
11. ACCESSO ALLE PRESTAZIONI.....	10
12. TEMPI E LISTE DI ATTESA	10
13. ELENCO PRESTAZIONI A PAGAMENTO	11



1. INTRODUZIONE

La Carta dei servizi rappresenta un manifesto trasparente del modo con cui il centro Cedif intende erogare servizi sanitari. Essa rappresenta il documento fondamentale che descrive i servizi offerti dalla struttura, i diritti e i doveri degli utenti, nonché gli standard di qualità che il centro si impegna a rispettare

La presente Carta dei servizi è redatta in conformità al DPCM del 19.05.95 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari" e alla Deliberazione della giunta regionale Campania n°369 del 23.03.10 "Linee guida per la Carta dei servizi sanitari" e in consultazione con le Associazioni di Categoria e Associazioni di tutela degli utenti.

Questa carta dei servizi è soggetta a revisione annuale per garantire che continui a rispondere alle esigenze dei nostri utenti e a rispettare le normative vigenti.

Il Cedif considera come primario il soddisfacimento delle necessità dei pazienti, dal punto di vista sanitario ed organizzativo, per questo si impegna a ricercare il conseguimento del massimo della qualità del servizio, tenendo presente le esigenze del paziente nel rispetto dell'etica e della normativa in essere.

Il Centro per conseguire il massimo della qualità del servizio adotta una metodologia di controllo delle prestazioni e dei servizi in un'ottica di miglioramento continuo. Per farlo adotta un un approccio multidisciplinare e focalizzato sulle esigenze degli utenti.

Il Cedif si propone quindi di proporre una valutazione continua del proprio operato ai pazienti della struttura, per capirne le esigenze e dedurre l'efficacia dei servizi erogati attraverso il gradimento registrato. Esso si impegna a contribuire alla formazione del personale per promuoverne l'aggiornamento continuo, si adopera per tenere il parco apparecchiature aggiornato ed efficiente. Il Centro si propone di espandere i servizi offerti attraverso la promozione di programmi educativi, campagne di sensibilizzazione e sviluppi di collaborazioni con professionisti e altri centri di riabilitazione.

La *Carta dei Servizi* è il mezzo per favorire al meglio il rapporto tra il Centro e l'Utente, incoraggiandolo a partecipare alla gestione del servizio al fine di tutelare il diritto di ciascuno alla corretta erogazione del servizio stesso. In essa sono descritti i servizi offerti al paziente, l'elenco delle prestazioni eseguite, i tempi di erogazione, gli orari delle attività, i costi e le modalità di pagamento.

Il presente opuscolo è anche una guida alle modalità di accesso ai servizi offerti e di orientamento dei servizi erogati.

PUBBLICIZZAZIONE E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei servizi è patrimonio di tutti i cittadini. È per questo che l'azienda ha scelto i canali di comunicazione più adatti e prevedere, nello stesso tempo, più sistemi di diffusione del documento e nel contempo ha garantita la chiarezza espositiva e la completezza dell'informazione:

- Sito internet del Centro di Riabilitazione Cedif,
- ambulatori distrettuali e dei medici di base e pediatri di libera scelta,
- sedi associazioni,
- Sala attesa del Centro

È altresì prevista l'informazione telefonica che può orientare il cittadino all'accesso dei servizi.



VERIFICA E AGGIORNAMENTO

La presente *Carta dei Servizi* è aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o sulla base di variazioni del quadro normativo/organizzativo interno e sulla base di indicazioni di ritorno dei pazienti stessi.

La *Carta dei servizi* è verificata e, se necessario aggiornata ogni anno, in sede di riesame della Direzione, in modo da valutare la qualità dell'informazione.

2. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA

CEDIF S.r.l. è un Centro di Fisiokinesiterapia, costituito nel 1996 e autorizzato dal Comune di Mirabella Eclano (AV), che attualmente eroga prestazioni in regime di accreditamento istituzionale definitivo con il SSR giusto Decreto n. 27 del 20/04/2016 della Regione Campania.

Il Centro eroga trattamenti riabilitativi sia in regime ambulatoriale che domiciliare, si avvale di tecnologie all'avanguardia e di personale qualificato ed è in grado di effettuare trattamenti di terapia fisica e riabilitazione per patologie ortopediche, neurologiche, reumatiche, post-traumatiche, eroga terapie per il trattamento dei disturbi specifici dell'apprendimento. Il Centro è impegnato per fornire assistenza ai bambini affetti da patologie dello spettro autistico, con un approccio complesso e coinvolgente dei vari attori e componenti della vita del bambino. Il Cedif fornisce aiuto alle famiglie dei bambini affetti da disturbi dello spettro autistico mediante terapie di *parent training* che includono diversi programmi di intervento volti a potenziare le competenze genitoriali e migliorare sia la qualità di vita sia dei bambini affetti che di tutto il nucleo familiare. L'obiettivo principale è sempre stato quello di fornire servizi di alta qualità, in modo da poter essere di supporto clinico per i medici nella cura, nella prevenzione e nella terapia dei singoli pazienti.

Tale obiettivo è sempre rivolto al miglioramento della qualità dei singoli processi attraverso l'impegno e la professionalità degli operatori per offrire servizio ineccepibile dal punto di vista organizzativo che contribuisca in modo decisivo alla soddisfazione delle esigenze dell'utenza. Il complesso delle prestazioni è garantito dalla presenza costante del personale per 6 giorni settimanali.

Come raggiungerci

Il Centro **CEDIF S.r.l.** è situato in Via Calcazanco n. 43 di Mirabella Eclano (AV) ed è facilmente raggiungibile da tutto il comprensorio con mezzi propri.

Organizzazione

Il Centro è ubicato in una struttura di circa 650 mq disposta su due livelli, piano seminterrato di circa 230 mq adibito ad attività di fisioterapia ai sensi dell'ex art. 44 legge 833/78 e piano terra di circa 424 mq adibito ad attività di riabilitazione ai sensi dell'ex art. 26 legge 833/78; tale struttura garantisce l'accesso e la fruibilità degli spazi alle persone disabili ed anziane, a cui, peraltro, il personale del Centro diagnostico offre una pronta ed adeguata assistenza.

Un'adeguata e razionale separazione dei vari ambienti garantisce inoltre il rispetto della privacy degli utenti.

Le condizioni e gli ambienti di lavoro in cui opera il Centro sono adattati al coinvolgimento ed alle esigenze psico-fisiche di tutto il personale e sono tali da salvaguardare l'incolumità degli operatori e dei pazienti.

La continua e più efficiente razionalizzazione degli spazi ha permesso nel tempo di rendere i locali più confortevoli ed accoglienti mentre l'acquisizione di apparecchiature tecnologiche di ultima generazione e di rilevante potere diagnostico unita alla notevole professionalità dei nostri operatori ha reso possibile soddisfare la sempre più crescente e sofisticata domanda di salute. Tecar, onde urto, laser di alta potenza, apparecchi per magnetoterapia, apparecchi per elettroterapia, apparecchi ad ultrasuoni, radar terapia e terapia ad infrarossi, sono esempi degli apparecchi elettromedicali a servizio dei pazienti del centro.



I locali destinati ad attività diagnostica sono dotati d'impianto di condizionamento del microclima termico e sono conformi alla normativa prevista sulla sicurezza del lavoro (D.Lgs 81/2008).

Il personale impiegato è altamente qualificato e riceve una adeguata e continua formazione inerente i necessari aggiornamenti tecnico-scientifici.

Sede legale e operativa: Via Calcazanco, 43 – 83036 Mirabella

Eclano N° Telefono e Fax: 0825.447035 e-mail:

cedifsr.mirabella@gmail.com pec: cedif@legamail.it

Amministratore: Ing. Mauro Chianca

Direzione Tecnica e Sanitaria: Dr.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

In sintonia con gli indirizzi e i pronunciamenti espressi dalle istituzioni del nostro Paese e dalle più avanzate Comunità Internazionali, l'attività assistenziale viene svolta nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **uguaglianza:**
tutti i cittadini che necessitano di prestazioni sanitarie godono di uguale diritto di ricevere il servizio richiesto escludendo qualsiasi discriminazione legata a razza, condizione speciale ed economica, sesso, età, religione e convinzione politica e pertanto, vengono seguiti con la stessa professionalità.
- **imparzialità:**
nell'erogazione delle prestazioni sanitarie di propria competenza il Centro ispira le proprie azioni ai principi di imparzialità, obiettività ed equità a favore del cittadino destinatario del servizio.
- **diritto di scelta:**
è riconosciuto il diritto dell'utente di poter operare, per la propria salute, le scelte che la vigente normativa gli consente di effettuare: tra le diverse strutture sanitarie che erogano il servizio sul territorio, accettando o rifiutando le proposte formulate dai Medici attraverso la sottoscrizione del consenso informato, ricevendo tutti i chiarimenti sul proprio stato di salute.
- **continuità:**
il Centro garantisce agli utenti continuità e regolarità di servizio, secondo i ritmi stabiliti e comunicati agli utenti. Vengono adottati provvedimenti al fine di ridurre al minimo eventuali disservizi.
- **partecipazione:** principio imprescindibile nell'operatività del Centro è la partecipazione e il coinvolgimento diretto del destinatario delle prestazioni sia per tutelare il proprio diritto sia per migliorare la collaborazione con gli utenti. L'utente può accedere alle informazioni, in possesso della struttura, che lo riguardano e può manifestare una propria opinione, può suggerire miglioramenti operativi dei servizi tramite la compilazione dei questionari che vengono successivamente analizzati dalla struttura.
- **efficacia ed efficienza:**
il Centro nell'erogazione dei servizi ha come riferimento le linee guida diagnostiche accettate dalle Società Scientifiche Nazionali ed Internazionali.

4. DIRITTI E DOVERI DELL'UTENTE

I DIRITTI



- Il Paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Nei rapporti con l'Utente viene riconosciuta l'inscindibile unitarietà della persona nei suoi aspetti fisici, psicologici, sociali e spirituali, ai quali viene attribuita pari attenzione e dignità

- Il Paziente ha diritto di ottenere dalla Struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.
- Il Paziente, ha altresì il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il Paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
- Il Paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia, ai trattamenti ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano riservati e protetti.
- Il Paziente ha diritto alla sicurezza fisica.

È data rigorosa applicazione alle leggi in materia di sicurezza, della quale si riconosce il valore prioritario e pregiudiziale per un favorevole svolgimento delle pratiche assistenziali.

- Il Paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

I DOVERI

- Il Cittadino Malato quando accede in una Struttura Sanitaria è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione del Centro in cui si trova.
- Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature, e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria.
- L'organizzazione e gli orari stabiliti dalla Direzione devono essere rispettati, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta la struttura.
- Nella Struttura è vietato fumare. Il rispetto di tale norma è un atto di accettazione della presenza di altri e un sano personale stile di vivere nella Struttura.
- Il Personale Sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del centro ed il benessere dell'utente.
- Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della Struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nella sede opportuna.

5. STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

IMPEGNI E PROGRAMMI PER LA QUALITÀ

La Direzione, insieme con il personale a tutti i livelli, garantisce agli utenti che usufruiscono delle prestazioni erogate dalla nostra struttura:

- Rispetto della dignità umana e della massima considerazione della sfera personale dell'Assistito



- Riservatezza dei dati personali e di quelli relativi alla diagnosi e alle terapie -

Personalizzazione dell'assistenza per tutti i trattamenti.

Obiettivi e standard di qualità

Il **Centro** adotta un insieme di procedure e comportamenti costantemente tesi al miglioramento di tutte le attività che sono direttamente o indirettamente connesse con la qualità del servizio/prodotto, in modo da assicurare costantemente il rispetto degli standard qualitativi. A tale scopo il Centro, ha individuato *specifici indicatori di Qualità*, volti a monitorare tutti gli aspetti dei servizi erogati percepibili dall'Utente. Essi riguardano infatti:

1. fruibilità delle prestazioni della Struttura: tempi di attesa;
2. modalità di erogazione delle prestazioni: puntualità, chiarezza e completezza delle informazioni
3. adeguatezza delle attese dell'Utente: monitoraggio della soddisfazione dell'Utente.

Obiettivi:

- trasparenza e comunicazione agli utenti garantita attraverso documenti messi a disposizione dell'utente presso la sala di attesa e di accettazione (Carta dei servizi, Linee guida per le prestazioni, nomenclatori-tariffari, specifiche di servizio)
- controllo delle liste e tempi di attesa, modulando personale tecnico ed amministrativo e sedute in considerazione di calcoli statistici sugli accessi ai servizi
- disponibilità dei medici specialistici o del Direttore Sanitario a dare chiarimenti, informazioni e suggerimenti al paziente sui trattamenti eseguiti e sullo stato del paziente
- comfort della struttura nei confronti del paziente assicurando sale di attesa ampie, servizi igienici per disabili e cortesia e disponibilità del personale di accettazione
- erogazione di servizi con alti standard qualitativi, utilizzando strumentazioni di ultima generazione, precisi protocolli terapeutici riferibili a linea guida nazionali ed internazionali, personale formato ed aggiornato.
- strumentazione tecnologicamente all'avanguardia, partecipando a corsi di aggiornamento e convegni di settore.
- personale altamente qualificato, profili professionali idonei e pertinenti per l'attività da svolgere, formazione ed aggiornamento pianificato da personale esperto

Standard:

Il **Centro** intende migliorare il proprio servizio attraverso le seguenti azioni:

1. diffusione e semplicità dell'informazione sulle prestazioni erogate;
2. attenta considerazione dei suggerimenti ed eventuali reclami da parte dell'utenza;
3. riservatezza e rispetto della persona durante l'erogazione della prestazione;
4. revisione e aggiornamento continuo dei protocolli diagnostico-terapeutici
5. aggiornamento tecnologico;
6. formazione e informazione di tutto il personale operante sui principi dell'accoglienza al fine di garantire la qualità complessiva del servizio e per garantire l'aggiornamento professionale;
7. controllo dei tempi massimi di attesa per le prestazioni al di sotto degli standards previsti;
8. mantenere nel tempo e migliorare il rispetto dei requisiti del Sistema di Gestione per la Qualità.



6. MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

SODDISFAZIONE, SEGNALAZIONI E RECLAMI

Al fine di garantire la tutela degli utenti che si indirizzano al CEDIF rispetto ad eventuali disservizi che violano i principi e gli standard enunciati nella carta dei servizi, gli utenti possono presentare reclamo. Il reclamo ha lo scopo di offrire agli utenti uno strumento agile ed immediato per segnalare comportamenti non in linea con i principi e le finalità della carta dei servizi.

Presso la sala di attesa del Centro sono a disposizione dei pazienti e/o suoi familiari, in appositi contenitori, la **Scheda gradimento degli utenti** e la **Scheda gestione reclami**. Tali schede possono essere consegnate:

- a) personalmente presso l'Accettazione tutti i giorni dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle 19.00
- b) per via telefonica, fax, e-mail o lettera in carta semplice indirizzata alla Direzione del Centro
- c) attraverso la compilazione dei moduli appositi distribuiti presso gli spazi di attesa interni alla struttura e utilizzando le apposite "cassette" ivi collocate per la raccolta dei moduli compilati. Ogni Utente può, infatti, inviare osservazioni, segnalazioni, proposte o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale, indirizzandoli alla Direzione e precisando, in caso di reclamo, oltre alle proprie generalità, ogni altro particolare utile per identificare con precisione i termini e le circostanze dell'eventuale accaduto. Tra queste, solo i reclami ritenuti fondati sono oggetto di specifica procedura di gestione. Essi ricevono una risposta entro il termine di 15 giorni nel caso si tratti di problematiche di pronta e veloce risoluzione, oppure una prima risposta interlocutoria in attesa di ulteriori verifiche e/o informazioni.

Al termine degli opportuni accertamenti, viene inviata all'utente una risposta motivata entro un tempo non superiore a 30 giorni decorrenti dalla data di ricezione della lettera o dalla presentazione verbale o telefonica del reclamo.

Il personale addetto all'Accettazione è a disposizione durante l'orario di servizio ed è stato istruito per:

- Ricevere e registrare segnalazioni e reclami,
- Individuare i referenti per i servizi interessati Dalle segnalazioni o dai reclami,
- Comunicare le diverse segnalazioni sia verbali (che andranno registrate in apposito registro) che scritte, alla Direzione Tecnica Sanitaria e/o Amministrativa che si attiverà per risolvere le problematiche segnalate nel più breve tempo possibile,
- Garantire il più stretto riserbo sull'identità del paziente,
- Comunicare le modalità di accesso alla struttura, le prestazioni che vengono effettuate, il costo, gli orari, i tempi delle prestazioni.

TUTELA DEI DATI PERSONALI

Il rispetto dei diritti alla riservatezza e alla corretta gestione dei dati personali sensibili degli utenti è garantita secondo le vigenti normative.

Il diritto alla privacy viene garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali per i quali gli utenti rilasciano il loro consenso informato. I dati relativi al trattamento di ciascuna persona presa in carico dal Centro vengono registrati in Cartella Clinica che viene archiviata presso il Centro in appositi contenitori, chiusi a chiave o in computer con chiave di accesso.

È compito dell'operatore dell'accettazione raccogliere direttamente la relativa autorizzazione (*MODULO DI CONSENSO*) al momento dell'acquisizione dati del paziente.



7. LE PRESTAZIONI

Il Centro svolge:

- attività ambulatoriale di recupero e rieducazione funzionale, ex art. 44, L. 833/78
- attività ambulatoriale di riabilitazione, ex art. 26, L. 833/78.

Il Centro eroga trattamenti riabilitativi sia in regime ambulatoriale che domiciliare.

Le attività riabilitative erogate in regime ambulatoriale sono:

- Rieducazione neuromotoria;
- Logopedia;
- Neuropsicomotricità dell'età evolutiva;
- Terapia psicologica individuale e di sostegno;
- Parent training;

Le attività riabilitative erogate in regime domiciliare sono:

- Rieducazione neuromotoria;
- Logopedia;
- Sostegno psicologico.

La Riabilitazione neuromotoria comprende una serie di trattamenti finalizzati allo sviluppo di abilità motorie, gravemente compromesse dalla lesione subita.

La Logoterapia si occupa dei disturbi della parola, del linguaggio e della comunicazione, ma anche dei problemi psicologici ad essa collegati nonché delle modalità di diagnosi e di intervento necessarie per intraprenderne la correzione, al fine di ripristinarne la normale funzionalità o di ridurne le conseguenze.

La Neuropsicomotricità è una metodologia che sfrutta la capacità dell'uomo di fare esperienze per mezzo della motricità e della sensorialità, elaborandole ed usandole per la comunicazione e la socializzazione.

La psicoterapia individuale e/o di sostegno considera le strategie atte ad incidere sui disturbi comportamentali legati alla disabilità e al superamento delle crisi circoscritte per adolescenti o genitori di portatori di handicap.

Il "parent training" è un programma di formazione rivolto ai genitori per aiutarli a sviluppare competenze e strategie efficaci nella gestione dei comportamenti dei loro figli. È particolarmente utile per affrontare problemi comportamentali e di sviluppo nei bambini e negli adolescenti.

Il singolo trattamento erogato nel rapporto 1/1 tra paziente e terapeuta, dura 60 minuti ed è prescrivibile da una a sei volte la settimana.

Le principali patologie trattate sono:

- Alterazioni della voce;
- Disfluenze;
- Afasie;
- Ritardo del linguaggio;
- Disturbo specifico dell'apprendimento; □ Disgrafia - disortografia;
- Ipoacusia e sordità;



- Immaturità affettiva;
- Autismo;
- Ritardo mentale;
- Sindrome malformativa multipla;
- Ritardo dello sviluppo psicomotorio;
- Sindrome da immobilizzazione;
- Disturbo del comportamento
- Laringectomia - postumi;
- Malattie del sistema nervoso centrale e periferico;
- Malattie genetiche e congenite;

L'elenco di cui sopra da non ritenersi completamente esclusivo ed esaustivo.

Le professionalità coinvolte nei cicli terapeutici erogati sono:

- Fisiatra;
- Neurologo;
- Foniatra;
- Psicologo
- Terapista della Riabilitazione;
- Logopedista;
- Psicomotricista
- Neuropsicomotricista;
- Assistente Sociale.

8. PARTECIPAZIONE ALLA SPESA E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il Centro è accreditato con il SSN (ex convenzione), pertanto sono applicate tutte le normative vigenti emanate dal SSN, dalla Regione Campania e dall'ASL Avellino, cui la struttura fa riferimento. Le prestazioni sono quelle riportate nei Nomenclatori nazionali e regionali vigenti e vengono erogate in regime di accreditamento provvisorio con il SSN (ex convenzione).

Le prestazioni ex art. 26 sono totalmente a carico del SSR, per quelle ex art. 44 è prevista una quota ticket per pazienti non totalmente esenti, secondo la normativa vigente.

Per usufruire delle prestazioni in regime privatistico è sufficiente recarsi presso il centro o telefonare all'ufficio accettazione per conoscere l'importo ed effettuare la prenotazione.

La quota di partecipazione alla spesa dovuta dal cittadino/utente che paga il ticket o la somma dell'utente che paga per intero la prestazione può essere versato in contanti o con carta di credito presso la segreteria del Centro al momento della prenotazione o della prestazione.

9. ACCESSO AI SERVIZI

Per ottenere una prestazione ex art. 26 è necessaria la richiesta del Medico specialista della ASL o di Struttura pubblica su ricettario regionale.

Per le prestazioni ex art. 44 è necessaria la richiesta del MMG da esibire allo sportello accettazione del Centro.

Il Servizio è attivo tutti i giorni da Lunedì al Venerdì negli orari 9.00 - 13.00 / 15.00 – 19.00 e il Sabato dalle 9.00 - 13.00.

L'Ufficio Accettazione è a disposizione dei pazienti per l'intera durata dell'orario di attività.



10. INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Ogni utente (o i familiari aventi diritto) può richiedere informazioni sulle sue condizioni in relazione allo stato di salute e all'andamento dei trattamenti in corso.

La Direzione Sanitaria ed il personale medico specialistico ricevono gli utenti previo appuntamento concordato con l'Ufficio Accettazione.

La Direzione Aziendale riceve dal lunedì al venerdì nelle ore pomeridiane solo per appuntamento, concordato con l'Ufficio Accettazione.

La comunicazione viene attivata in modalità privata in modo da garantire il rispetto della dignità della persona e la privacy dell'interessato.

11. ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

Gli utenti possono richiedere le prestazioni:

- Direttamente all'ufficio Accettazione del Centro
- Previa prenotazione telefonica

Il Centro CEDIF eroga le attività terapeutiche dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 19.00. **Nota 1. Le prestazioni vengono erogate in base all'ordine di prenotazione.**

12. TEMPI E LISTE DI ATTESA

Con Decreto N. 52 DEL 4/7/2019, la Regione Campania ha adottato il Piano Regionale di Governo delle Liste di Attesa 2019-2021 e modificato con Linee di indirizzo regionali per la riduzione dei tempi di attesa, con l'obiettivo di garantire, mediante tempi d'accesso alle prestazioni sanitarie certi e adeguati ai problemi clinici presentati, il rispetto di fondamentali diritti alla persona, quali la tutela della salute e l'eguaglianza nell'erogazione delle prestazioni sanitarie.

Per facilitare l'accesso ai servizi e per promuovere un sistema di gestione dell'offerta che tenga anche conto della gravità del bisogno, il nostro Centro, come indicato dalla Regione Campania, adotta il sistema della classificazione della domanda di prestazioni in base a criteri di priorità clinica. Nel sistema sanitario, infatti, la possibilità di attribuire a singoli utenti tempi di attesa diversi è determinante per l'efficacia e l'efficienza del sistema.

Suddetta procedura è stata definita dal Centro al fine di attribuire al paziente un tempo di attesa ragionevole per ottenere l'erogazione della prestazione sanitaria senza comprometterne la prognosi e la qualità della vita.

I tempi di attesa per l'accesso alla prestazione variano a seconda del tipo di prestazione da eseguire e vengono stabiliti in base alle liste di attesa esistenti al momento della prenotazione e, generalmente, sono contenuti entro un tempo massimo di 30 giorni, decorsi i quali il paziente viene coadiuvato nella ricerca di strutture alternative; dal rilascio della disponibilità del posto e dell'autorizzazione dell'ASL di appartenenza dell'utente, l'inizio del trattamento avverrà entro i 7 giorni successivi.

Tale tempificazione è in linea con il piano di contenimento delle liste di attesa contenute nel Piano Regionale.

In caso di possibilità di anticipo rispetto alla data stabilita, per rinuncia di altri pazienti, la segreteria provvede ad informare tempestivamente i pazienti in lista di attesa.

Per consentire liste di attesa più brevi il paziente impossibilitato a presentarsi il giorno fissato ha l'obbligo di avvertire tempestivamente la segreteria o direttamente il servizio e concordare una nuova data.

**13. ELENCO PRESTAZIONI A PAGAMENTO**

DESCRIZIONE	PREZZO (€)	DURATA (MIN)
Visita Fisiatrica	75	30
Visita Fisiatrica di controllo	50,00	15
Visita Fisiatrica post cure	50,00	15
Visita posturale	75	20
Esercizi propriocettivi	15,00	15
Ionoforesi	10	20
Laserterapia	10	20
Magnetoterapia	10	20
Manipolazioni vertebrali	60,00	////
Massaggio	20	25
Massoterapia drenante linfatico	30	60
Rieducazione motoria	20	30
Rieducazione posturale globale	20	30
Tens	10	20
Ultrasuono in immersine	10	20
Ultrasuono per contatto	10	20
Mobilizzazione	15	20
Esercizi respiratori	20	30
Meziers	30,00	60