



Associazione Istituto  
**Santa Cecilia**  
*Cura e Riabilitazione*

Via Maratona, 11 – 00053 Civitavecchia (RM)

## CARTA DEI SERVIZI



*Il presente documento costituisce il "patto" che l'Associazione Istituto Santa Cecilia – Cura e Riabilitazione - definisce con le persone che utilizzano i suoi servizi ed i rispettivi caregiver.*

*I contenuti della Carta dei servizi sono sviluppati con la finalità di accompagnare le persone in tutte le fasi del percorso assistenziale, a partire dalla fase di pianificazione del servizio fino al raggiungimento degli obiettivi prefissati. Al suo interno sono descritte infatti le indicazioni che possono risultare utili per tutte le parti interessate (stakeholder), interne ed esterne all'organizzazione, coinvolte nel processo di assistenza sanitaria.*

*La presente carta dei servizi è distribuita gratuitamente all'interno della struttura ed è consultabile o scaricabile dal sito internet all'indirizzo: <https://santacecilia.eu>*

Direzione Sanitaria  
Dott. Roberto Pirrone

Legale rappresentante  
Dott.ssa Giorgia Carolei

## COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

Il ruolo attivo dei pazienti nella definizione delle procedure cliniche ed assistenziali favorisce una maggiore attenzione alla prevenzione dei rischi e rafforza il rapporto di fiducia tra il cittadino e il sistema sanitario.

In questa ottica, assume particolare rilievo, proprio la Carta dei Servizi Sanitari, che rappresenta il patto tra le strutture sanitarie e i cittadini, secondo i seguenti principi informativi:

- ❖ imparzialità nell'erogazione delle prestazioni e uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi;
- ❖ piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;
- ❖ definizione di standard e assunzione di impegni da parte dell'Amministrazione locale rispetto alla promozione della qualità del servizio e alla determinazione di modalità di valutazione costante della qualità stessa;
- ❖ organizzazione di modalità strutturate per la tutela dei diritti dei cittadini;
- ❖ ascolto delle opinioni e dei giudizi, sulla qualità del servizio, espressi dai cittadini direttamente o tramite le Associazioni che li rappresentano attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento.

## PRESENTAZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE

### Missione

L'Associazione Istituto Santa Cecilia è un'associazione apolitica e senza scopo di lucro che gestisce un centro rieducativo e riabilitativo per soggetti invalidi civili, affetti da discinesie motorie, da minoranze fisiche, psichiche e sensoriali.

Sono inoltre assistiti in regime estensivo, post-ricovero ospedaliero, pazienti affetti da eventi vascolari o postumi di interventi chirurgici di natura ortopedica e traumatologia (es. protesi articolari, osteosintesi di fratture).

Nell'erogazione dei vari servizi l'Associazione Istituto Santa Cecilia si ispira ai seguenti principi:

- ❖ Eguaglianza dei diritti degli Utenti;
- ❖ Imparzialità e continuità nell'erogazione dell'assistenza;
- ❖ Partecipazione, attraverso la collaborazione e il recepimento dei suggerimenti circa il miglioramento dei Servizi, con garanzia di accesso alle informazioni che riguardano l'utente.

Il nostro lavoro ha come obiettivo e punto focale la cura e l'aiuto al paziente. Crediamo nella formazione del personale per migliorare e qualificare l'assistenza e nel ritenere tutti gli operatori elementi fondamentali che consentono con il loro consapevole impegno una crescita del servizio offerto. Il nostro credo è assistere il Paziente con disponibilità e prontezza e di prestare le cure con competenza. Questi principi sono condivisi dai medici, dagli infermieri, dai fisioterapisti, dagli impiegati e da tutti gli operatori dislocati nei reparti di degenza e nei vari Servizi presenti nella struttura.

### Informazioni generali

L'Associazione Istituto Santa Cecilia è inserita nella programmazione sanitaria della Regione Lazio, con la quale opera in regime di accreditamento (Decreto del Commissario ad Acta n. U00269 del 26/06/2013).

### Struttura organizzativa

**Legale rappresentante:** Dott.ssa Giorgia Carolei

**Medico Responsabile:** Dott. Roberto Pirrone

**Direttore Amministrativo:** Dott. Nicola Fraddosio

**Medico referente reparto età evolutiva:** Dott.ssa Rossella Chiera

## Dove siamo

*Sede legale e operativa*

via Maratona 11 – 00053 Civitavecchia (RM)



## Come raggiungerci

Dall'uscita autostradale Civitavecchia Sud dell'Autostrada A12 proseguire sulla SS1 via Aurelia. Superato il Porto turistico Riva di Traiano sulla sinistra girare per Via Maratona. L'Istituto è ben visibile in direzione mare al civico 11.

## Contatti

Mail: [amministrazione@santacecilia.eu](mailto:amministrazione@santacecilia.eu) – pec: [santacecilia@pec.it](mailto:santacecilia@pec.it)

Telefono: 0766.500581 – Fax 0766.32986

Sito internet [www.santacecilia.eu](http://www.santacecilia.eu)

## PRESENTAZIONE SERVIZI EROGATI

### Riabilitazione ex Art.26 e modalità di accesso

La gestione dei servizi all'interno della Struttura è diretta ad assicurare ai Pazienti uno standard di eccellenza con i servizi di prima qualità nelle 24 ore.

L'impegno è nel rispondere puntualmente e in modo concreto alle richieste dell'utenza con un'offerta di servizi specialistici e di alto livello. Saranno particolarmente oggetto di attenzione i seguenti aspetti:

- ❖ Accuratezza delle prestazioni erogate;
- ❖ Attenzione alle relazioni umane;
- ❖ Tranquillità e comfort dei locali in cui viene erogata la prestazione;
- ❖ Tempestività nel rispondere alle richieste.

Il percorso di cura di un utente con disabilità passa attraverso un insieme complesso di attività e di interventi, erogati in modo multidisciplinare integrato ed in regime assistenziale differenti.

Nell'attuale organizzazione sanitaria della Regione Lazio, sono individuati dei percorsi riabilitativi erogati prevalentemente dai centri di riabilitazione ex Art.26 (Legge n.833/78 "Riabilitazione estensiva e di mantenimento").

Il Decreto della Giunta Regionale (DGR) n.159/2016, ha definito l'attività riabilitativa in due punti distinti:

- ✓ **Estensiva** come "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"
- ✓ **Mantenimento** come "Attività di assistenza rivolta ai pazienti affetti da esiti stabilizzati di patologie psico-fisiche che necessitano di interventi orientati a mantenere l'eventuale residua capacità funzionale o contenerne il deterioramento".

## REGIME RESIDENZIALE

### Organizzazione e gestione dell'attività di riabilitazione ex Art.26 in regime residenziale

Modalità di accesso (D.P.C.A. 159/16 - Regione Lazio)

- 1. Residenziale Estensivo:** 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)". Il progetto riabilitativo estensivo può svolgersi in un massimo di 60 giorni; eventuali proroghe devono essere motivate e concordate con i competenti servizi ASL di riferimento. La richiesta di ricovero in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale avviene attraverso l'Ufficio Accettazione (telefono 0766500581, fax 076632986, amministrazione@santacecilia.eu) compilando l'apposito modulo regionale di richiesta posto letto di cui sono già in possesso gli ospedali e le varie strutture sanitarie della Regione Lazio.

Il modello regionale di richiesta di ricovero, va compilato a cura dell'Ospedale di provenienza. Le domande di ricovero vengono esaminate dal Medico dell'accettazione entro le 24 ore lavorative dalla richiesta ed in base delle notizie cliniche riportate, esprimerà parere in merito alla domanda. Si precisa che suddetto modulo Regionale di Richiesta di Ricovero (Normativa Regionale Lazio N. 159 del 13 maggio del 2016) deve essere compilato in ogni sua parte, condizione questa indispensabile al fine dell'accettazione stessa. L'esito della valutazione (accettazione, richiesta di chiarimenti, non accettazione), sarà comunicato via fax all'ospedale richiedente e, in caso di accettazione della domanda di ricovero, il paziente verrà inserito in lista d'attesa. La data di ricovero verrà comunicata in base alla disponibilità di posto letto.

- 2. Residenziale di mantenimento:** la riabilitazione di mantenimento in regime residenziale viene intesa come "l'attività finalizzata al mantenimento della progressione della disabilità e pertanto caratterizzata da diverse tipologie di interventi riabilitativi sanitari integrati con l'attività di riabilitazione sociale". La durata sia della degenza che della frequenza, non presenta limiti predeterminati, ma è condizionata dalla valutazione semestrale dei competenti servizi della ASL di residenza del Paziente.

L'accesso a tale ambito assistenziale è subordinato alla valutazione multidimensionale dei servizi della ASL di residenza del Paziente. La presa in carico del paziente, condivisa con la ASL, avviene con le seguenti modalità:

- Informazioni telefoniche tramite ufficio accettazione (garantite mattina e pomeriggio);

- Colloquio presso la Struttura (garantito mattino e pomeriggio) per eventuale compilazione scheda utente, che viene successivamente valutata dall'equipe per la modalità di presa in carico;
- Appuntamento per visita specialistica multidisciplinare presso la Struttura;
- Il Paziente, con il coinvolgimento dei familiari, è adeguatamente informato sullo stato di salute e coinvolto nelle decisioni in merito ai trattamenti riabilitativi.

### **Compartecipazione**

Si rende noto inoltre che, a seguito dell'entrata in vigore della Deliberazione di Giunta Regionale 7 agosto 2010 n. 380 recante criteri e modalità per la compartecipazione degli utenti alla spesa per le attività riabilitative erogate in modalità di mantenimento – regime residenziale e semiresidenziale e, di seguito, con la Circolare Regione Lazio Dipartimento Sociale prot. 8332 del 27 ottobre 2010 sono state dettate norme e indicazioni per la materia in oggetto con decorrenza 1luglio 2010. I Comuni intervengono nella compartecipazione per gli utenti con indicatore ISEE (Indicatore Situazione Economica Equivalente) annuo inferiore a € 20.000,00.

***La struttura assolve al debito informativo nei confronti della Regione attraverso l'adesione al Sistema Informativo per l'Assistenza Riabilitativa, secondo modalità e tempistica definite a livello regionale.***

### **OCCORRENTE PER IL RICOVERO**

Il giorno del ricovero è indispensabili essere forniti di:

- ❖ Documento di Identità;
- ❖ Tessera Sanitaria con Codice Fiscale;
- ❖ Documentazione clinica relativa al periodo precedente il ricovero (Cartelle Cliniche, Radiografie, Analisi ecc..).

Oltre alla documentazione necessaria si consiglia di portare:

- Pigiama e/o camicia da notte;
- Vestaglia e/o giacca da camera;
- Scarpe comode;
- Pantofole;
- Calze di cotone;
- Magliette di cotone;
- Biancheria intima;
- Tuta ginnica con apertura anteriore



## LA STRUTTURA E LE CAMERE

L'Associazione Istituto Santa Cecilia svolge le proprie attività esclusivamente nella sede di Via maratona, 11 – Civitavecchia -, struttura concepita tenendo conto di tutte le norme igienico-sanitarie e della sicurezza prevista dalle leggi vigenti. La Struttura è accreditata con il SSR (Sistema Sanitario Regionale) ad una ricettività di 94 posti letto. Il complesso si articola su cinque livelli, e le camere disponibili, singole e doppie, sono dotate di servizi con doccia e aria condizionata. La gran parte delle camere dispone anche di un'ampia vista mare. Sono disponibili spazi soggiorno in comune dotati di TV.

## REGIME SEMIRESIDENZIALE (Estensivo-Mantenimento)

### **Organizzazione e gestione dell'attività di riabilitazione ex Art.26 in regime semiresidenziale**

Per accedere al servizio di riabilitazione ex art.26 in regime Semiresidenziale, il paziente deve essere in possesso della richiesta di autorizzazione al trattamento da parte dell' U.V.M.D. della ASL. La richiesta di accettazione avviene tramite contatto telefonico o personale con la Direzione Sanitaria (o suo incaricato) dell'Istituto. Successivamente la segreteria verificherà le richieste inserendo i nomi dei pazienti nella lista d'attesa. Il paziente infine, potrà accedere al servizio riabilitativo previa disponibilità dei posti.

I trattamenti sono rivolti a favore di soggetti affetti da minorazioni fisiche o psichiche i quali, durante il corso della giornata, sono assistiti nello svolgimento di attività ludiche e ricreative oltre che riabilitative. È disponibile un servizio di trasporto, a carico dell'Istituto, per prelievo ed accompagnamento Utente, nel percorso casa-Istituto e ritorno.

Questa tipologia di trattamento permette ai pazienti di mantenere i legami affettivi con tutti i benefici che ne derivano. Questa tipologia di pazienti dispone di locali di accoglienza per attività occupazionali, interventi educativi e riabilitativi singoli o in piccoli gruppi.

## REGIME NON RESIDENZIALE

### **Organizzazione e gestione dell'attività di riabilitazione ex Art.26 in regime non residenziale**

- **Ambulatoriale** (Decreto n. U00459 del 26/10/2017)

È rivolto a persone con disabilità complessa, spesso multipla, con possibili esiti permanenti; è orientato al recupero e alla rieducazione funzionale e/o al mantenimento delle abilità acquisite. La complessità della disabilità richiede la predisposizione di un progetto riabilitativo individuale (PRI) realizzato da un team riabilitativo multi professionale.

## Modalità di accesso

Per potere accedere ai trattamenti è necessario che l'utente venga inserito in lista d'attesa tramite l'accettazione esclusivamente presso i nostri uffici di segreteria. Per l'inserimento in lista è necessario possedere una prescrizione del medico specialista ASL di riferimento per la specifica disabilità, e rispondere ai criteri di accesso stabiliti dalla normativa vigente. In base alle "Indicazioni per l'accesso ai trattamenti riabilitativi estensivi e di mantenimento in regime non residenziale ambulatoriale" (D.P.C.A. 159 del 13 Maggio 2016) l'apertura del progetto riabilitativo individuale è garantita solo per patologie complesse ed è consentita previa visita del medico responsabile del progetto. Inoltre, in particolare per l'età evolutiva, durante il percorso riabilitativo, vengono effettuati colloqui genitoriali, nei quali vengono condivisi gli obiettivi del trattamento e vengono date indicazioni sulla gestione familiare del bambino, e mantenuti rapporti con la SCUOLA attraverso GLH e certificazioni finalizzate all'integrazione scolastica. Data la particolare rilevanza dei soggetti in età evolutiva vengono mantenuti contatti con i servizi TSMREE delle ASL, con le Scuole e, in alcuni casi, con i SERVIZI SOCIALI del Comune di appartenenza dell'utente.

La **PROCEDURA di ACCESSO** può dunque essere così riassunta:

- ❖ Visita del medico specialista di riferimento per la specifica disabilità presso ASL di appartenenza (neuropsichiatra infantile c/o T.S.M.R.E.E., fisiatra)
- ❖ Consegna prescrizione ASL all'Istituto previo rilascio autorizzazione al trattamento dei dati personali e sensibili (GDPR 679/16)
- ❖ Valutazione da parte del Medico Responsabile del Progetto del Centro e individuazione delle modalità e delle figure professionali dell'equipe riabilitativa che faranno parte del progetto (P.R.I.)
- ❖ Progetto riabilitativo individuale: somministrazione test standardizzati per diagnosi e follow up, definizione degli obiettivi, dei trattamenti erogati per il raggiungimento degli stessi, il regime assistenziale e la durata dell'intervento.

## DURATA DEL TRATTAMENTO

Per gli ADULTI la durata del 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.

Per gli utenti in ETA' EVOLUTIVA la durata del P.R.I. è definita dall'equipe multiprofessionale del Centro n accordo con il Servizio Tutela Salute Mentale e Riabilitazione in Età Evolutiva (T.S.M.R.E.E.) della ASL di residenza del paziente.

***La struttura assolve al debito informativo nei confronti della Regione attraverso l'adesione al Sistema Informativo per l'Assistenza Riabilitativa, secondo modalità e tempistica definite a livello regionale.***

## **CRITERI DI DIMISSIONE**

In base alle linee guida regionali, sono essenzialmente criteri clinici quali:

- ✓ 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, qualora sussista una scarsa continuità terapeutica (dovuta ad esempio a frequenti assenze), o laddove venga meno la sinergia con la famiglia o con il paziente, con conseguente difficoltà nella condivisione degli obiettivi e delle strategie per raggiungerli. Il Centro si riserva altresì il diritto di dimettere il paziente, a scadenza o anticipatamente rispetto alla data di fine progetto prevista, qualora sussista una scarsa continuità terapeutica (dovuta ad esempio a frequenti assenze), o 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.

## **LISTE DI ATTESA**

### **REGIME RESIDENZIALE ESTENSIVO**

L'Istituto effettua esclusivamente ricoveri programmati. Gli accessi avvengono per pazienti provenienti da Strutture Ospedaliere o accreditate col SSR, mediante richiesta su modulistica regionale inviata via fax, dove saranno indicate la diagnosi, le condizioni cliniche e il grado di disabilità del paziente. Il ricovero di pazienti provenienti dal proprio domicilio è invece subordinato alla richiesta della Unità di Valutazione Multi Dimensionale (UVMD) situata presso il CAD territoriale, ed in genere avviene via e-mail. Il tempo di attesa è quello che intercorre tra la data di ricevimento della proposta di ricovero e la disponibilità effettiva del posto letto (2-3 gg), previa valutazione sanitaria dei parametri clinici e di gestione del paziente.

### **REGIME RESIDENZIALE di MANTENIMENTO**

L'accesso avviene a seguito di richiesta/autorizzazione al ricovero da parte della UVMD ed è subordinato alla disponibilità di posto- letto ed al giudizio di appropriatezza clinica del paziente. Poiché si tratta di progetti riabilitativi di durata rilevante (in genere 180 gg), rinnovabili alla scadenza su nuova autorizzazione ASL, la disponibilità di posto-letto è variabile.

### **REGIME SEMI-RESIDENZIALE di MANTENIMENTO**

L'accesso avviene a seguito di richiesta e autorizzazione al ricovero da parte della UVMD, sempre previo giudizio di appropriatezza. Esistono posti vacanti e normalmente non vi è attesa per l'inserimento. CRITERI DI FORMAZIONE DELLE LISTE DI ATTESA PER ATTIVITA' RIABILITATIVE (Ex ART. 26).

### **REGIME AMBULATORIALE ADULTI**

I pazienti afferiscono al servizio con autorizzazione al trattamento rilasciata dallo specialista ASL, che ne definisce la tipologia e la durata.

Gli utenti sono suddivisi secondo criteri di priorità clinica, determinata dall'analisi della documentazione presentata e dalla visita medica di valutazione effettuata dallo specialista del Centro. Sono suddivisi in tre categorie:

- URGENTI: tempo medio previsto per la presa in carico entro 3-10 giorni;
- SOLLECITI: tempo medio previsto per la presa in carico entro 11-30 giorni;
- ORDINARI: tempo medio previsto per la presa in carico da 30 a 120 giorni.

A parità di priorità, ha valore l'ordine di arrivo della richiesta (in base alla data della 1° visita in Istituto). I tempi di attesa sono periodicamente aggiornati, e possono essere consultati presso la segreteria adulti.

### **REGIME AMBULATORIALE ETA' EVOLUTIVA**

I piccoli pazienti arrivano in Istituto con autorizzazione rilasciata dalla ASL servizio TSMREE, che definisce l'intervento riabilitativo, l'impegno e la durata. Ai fini dell'inserimento in lista d'attesa sono valutati dal Medico di reparto, che

attribuisce dei punteggi, conformemente alle Linee guida emesse dal suddetto servizio TSMREE della ASL RM4, e precisamente:

- 1- Criterio inerente l'età del paziente
- 2- Criterio inerente la gravità della compromissione nelle aree di sviluppo e psicopatologiche
- 3- Criterio inerente il disagio sociale dell'utente
- 4- Criterio inerente l'assenza di interventi terapeutici in strutture pubbliche o convenzionate
- 5- Criterio inerente la priorità assegnata a pazienti affetti da deficit sensoriale
- 6- Criterio inerente le potenzialità del paziente
- 7- Criterio inerente la permanenza in lista di attesa nel tempo
- 8- Criteri di urgenza
- 9- Disturbo specifico di Apprendimento con lista dedicata I cicli di terapia durano da tre mesi ad un anno e sono ripetibili fino al raggiungimento degli obiettivi prefissati, per cui le liste di attesa sono superiori anche ad un anno. I tempi di attesa sono periodicamente aggiornati e possono essere consultati con il Coordinatore del reparto presso la segreteria età evolutiva.

#### **Sede della struttura organizzativa con relativi recapiti**

Sede: via Maratona, 11 – 00053 Civitavecchia (RM)

e-mail: [amministrazione@santacecilia.eu](mailto:amministrazione@santacecilia.eu) – pec: [santacecilia@pec.it](mailto:santacecilia@pec.it)

Telefono: 0766.500581 – Fax 0766.32986

Sito internet [www.santacecilia.eu](http://www.santacecilia.eu)

#### **Modalità di pagamento delle tariffe**

Le attività assoggettabili alle terapie ambulatoriali e ai regimi residenziali estensivi sono a totale carico del SSN. È prevista la compartecipazione della retta pari al 30% per i regimi residenziale e semiresidenziale di mantenimento secondo

#### **Segreteria**

La segreteria, è operativo dal lunedì al sabato nei seguenti orari:

Lunedì - Venerdì: 8:00-15:00

Giovedì: 8:00-16:00

Sabato: 8:00-14:00

## REGOLE DI COMPORTAMENTO

### DIVIETO DI FUMO

E' fatto assoluto divieto di fumare in tutti gli ambienti interni ed esterni di pertinenza della struttura presidio ospedaliero. Le eventuali infrazioni verranno rilevate e comminate dagli appositi incaricati. Si segnala la presenza di segnalatori di fumo in tutti i locali dell'Istituto. L'infrazione del divieto di fumo può comportare l'attivazione del relativo allarme e le conseguenti procedure di allerta delle Autorità Competenti.

### Norme generali

- ❖ E' vietato l'accesso ai reparti fuori dagli orari di visita
- ❖ Si prega di igienizzare le mani prima di entrare e all'uscita dalla stanza con l'apposito dispensatore di gel, posto all'entrata di ogni stanza di degenza, per evitare la diffusione di germi nell'ambiente.
- ❖ Si prega di utilizzare toni di voce appropriati all'ambiente ospedaliero e di limitare ad un massimo di due la presenza di visitatori in una stanza di degenza.
- ❖ E' vietato entrare nella stanza di degenza quando il personale sanitario è impegnato con il paziente.
- ❖ E' vietato introdurre cibo nella Struttura. Frutta e cibo fresco non possono essere conservati nelle stanze di degenza in modo adeguato.
- ❖ E' vietato utilizzare elettrodomestici portati da casa.

### Come riconoscere i nostri operatori

Il nostro personale è riconoscibile dal tesserino identificativo che riporta il nominativo e la qualifica dell'operatore.

### Cartella Clinica

Copia della cartella clinica viene rilasciata in formato cartaceo o digitale su CD entro sette giorni lavorativi dal momento della richiesta previo pagamento relativo alle spese per la preparazione della copia della cartella clinica autenticata, nonché, alle eventuali spese di spedizione qualora la cartella clinica sia inviata mediante servizio postale.

Tale richiesta può avanzata dal paziente o dal caregiver presentando la richiesta in formato cartaceo presso gli uffici amministrativi del centro oppure inviando una mail all'indirizzo mail [amministrazione@santacecilia.eu](mailto:amministrazione@santacecilia.eu) oppure una pec all'indirizzo [santacecilia@pec.it](mailto:santacecilia@pec.it)

Ogni richiesta deve essere accompagnata dai seguenti documenti:

- carta di identità del paziente;
- e/o carta d'identità della persona che effettua il ritiro;
- eventuale fotocopia della delega scritta,

### **Tutela assicurativa**

La struttura 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 responsabilità civile della struttura sono disponibili sul sito aziendale.

### **Reperibilità**

In funzione del livello assistenziale richiesto viene garantita la seguente reperibilità:

- Reperibilità infermieristica h 24 tutti i giorni
- Centralino:
  - lunedì – venerdì dalle ore 07: alle ore 08:00
  - sabato e domenica 8:00 – 18:00.
- Segreteria:
  - lunedì - venerdì: 8:00-15:00
  - giovedì: 8:00-16:00
  - sabato: 8:00-14:00

## TUTELA DELLA SICUREZZA E SALUTE DEI PAZIENTI E DEI LAVORATORI, PRIVACY E TUTELA DELL'AMBIENTE

### Reclami

È garantita la possibilità al paziente e/o al caregiver di presentare un reclamo a seguito di un disservizio e/o suggerimenti per il miglioramento delle prestazioni.

Il reclamo e/o il suggerimento possono essere presentati, anche in forma anonima, con le seguenti modalità:

- in struttura, negli orari di apertura del centro precedentemente indicati, mediate la compilazione dell'apposito modulo;
- mezzo mail all'indirizzo: [amministrazione@santacecilia.eu](mailto:amministrazione@santacecilia.eu)

Per ogni segnalazione ricevuta "non anonima", la Direzione si impegna a fornire una risposta entro e non oltre 15 giorni in accordo ai contenuti della specifica procedura del sistema di gestione per la qualità.

Alla data di approvazione del presente documento, non sono pervenuti reclami alla nostra organizzazione, ovvero, comunicazioni che possono essere interpretati come tali.

### Diritto alla riservatezza

Ogni informazione riguardante lo stato di salute della persona ed i correlati dati personali, sono "dati sensibili" e pertanto soggetti al consenso da parte della persona interessata ed alla tutela da parte del personale della Associazione Istituto Santa Cecilia in accordo a quanto stabilito dal Regolamento Europeo EU 2016/679 e dal D.lgs.196/2003 e s.m.i.

### Modello Prevenzione Reati

Associazione Istituto Santa Cecilia ha adottato un modello volontario di organizzazione e gestione in conformità al D.lgs. 231/2001 ed ha nominato un Organismo di Vigilanza che ha il compito di sorvegliare e verificare regolarmente l'efficacia del Modello 231 e segnalare eventuali carenze.

### Tutela della sicurezza dei lavoratori

Il Centro di Riabilitazione attua, in conformità al D.lgs. 81/08, la tutela della sicurezza e salute dei lavoratori tramite l'elaborazione del documento di valutazione dei rischi e l'adozione delle misure di prevenzione e protezione previste dalla valutazione stessa. Sono state elaborate procedure per la sicurezza antincendio che prevedono periodiche esercitazioni e simulazioni evacuative. La Struttura dispone di un impianto antincendio a norma di legge con segnaletica al fine di evidenziare i vari percorsi in caso di emergenza.



### **Tutela dell'Ambiente**

La Struttura opera in conformità alle normative vigenti, con particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente, in merito allo smaltimento ed al riciclo dei rifiuti.

### **HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points)**

L'Associazione istituto Santa Cecilia ha elaborato il manuale previsto dalla normativa vigente mettendo in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità del verificarsi dei rischi. Il personale è edotto sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari. Il manuale viene rivisto con periodicità annuale.

## CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO

La carta europea dei diritti del malato sancisce 14 diritti del paziente che devono essere garantiti ad ogni singolo individuo, quali:

### 1. **Diritto a misure preventive**

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

### 2. **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.

### 3. **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.

### 4. **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, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

### 5. **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.

### 6. **Diritto alla privacy e 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 medico chirurgici in generale.

### 7. **Diritto al rispetto del tempo dei pazienti**

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

### 8. **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.

#### **9. Diritto alla sicurezza**

Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

#### **10. 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.

#### **11. 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.

#### **12. Diritto a un trattamento personalizzato**

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

#### **13. Diritto al reclamo**

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

#### **14. 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.

Associazione Istituto Santa Cecilia  
Via Maratona,11 – 00053 Civitavecchia  
(RM)

Edizione n. 02 rev. 00 del 13 gennaio 2021