

# CARTA DEI SERVIZI

## WECARE S.R.L.

**NEUROPSICHIATRIA INFANTILE, PSICOLOGIA,  
RIABILITAZIONE**

***Ambulatorio di diagnosi e riabilitazione per l'età evolutiva***

*Via Giovanni Battista Martini, 2*

*00198 Roma*

*P. Iva 14333071000*



*Il presente documento contiene informazioni e dati dell'Ambulatorio WECARE SRL. Pertanto, documento e contenuti non sono divulgabili in nessuna forma senza esplicito consenso da parte del titolare.*

<b>PREMESSA</b> .....	3
1. La Carta dei Servizi.....	3
2. I Disturbi del Neurosviluppo ed i Disturbi Psicopatologici.....	4
<b>SEZIONE PRIMA</b> .....	5
3. Presentazione della Struttura.....	5
4. L'Organizzazione.....	6
5. Principi Fondamentali.....	7
6. Diritti dei Pazienti.....	8
7. Obiettivi della Società.....	9
8. Vision, Mission.....	9
<b>SEZIONE SECONDA</b> .....	100
1. Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati.....	10
2. Tipologia di prestazioni Erogate.....	11
3. Modalità di Accesso ed erogazione delle prestazioni.....	12
4. Congedo del Paziente.....	12
5. Pagamento delle prestazioni.....	12
6. Accesso alla documentazione.....	13
<b>SEZIONE TERZA</b> .....	13
1. Standard di qualità, impegni e programmi.....	13
<b>SEZIONE QUARTA</b> .....	14
1. Meccanismi di tutela e di verifica.....	14
2. Reclami.....	14
3. Organi di tutela dei pazienti.....	14
4. Verifica degli impegni ed adeguamenti organizzativi.....	15

### PREMESSA

#### 1. La Carta dei Servizi

*Gentile utente,*

*La Carta dei Servizi è lo strumento di Comunicazione tra il Paziente ed il Centro, in quanto ha l'intento di far conoscere le attività ed i servizi messi a disposizione dal Centro e le modalità per accedervi. La Carta dei Servizi rappresenta anche l'impegno ad assistere, con competenza, professionalità ed efficienza, coloro che si rivolgono al nostro Centro per offrire un'informazione completa e dettagliata sulle prestazioni erogate.*

*Il Centro, attraverso la Carta dei Servizi vuole rispondere alle raccomandazioni dettate dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari", nonché dal Decreto del Commissario ad Acta del 6 ottobre 2014, n. U00311 "Linee guida per l'elaborazione della Carta dei Servizi Sanitari delle Aziende e Strutture Sanitarie della Regione Lazio" con l'intento di fornire al Paziente un valido strumento per ottenere un efficace intervento assistenziale e garantire il rispetto di impegni precisi relativamente alla qualità ed alla quantità dei servizi erogati dal Centro.*

*L'attenzione alla cura del Paziente è prioritaria nel definire le scelte organizzative, tecnologiche e strutturali del Centro, nella convinzione che si possano migliorare ancora tali aspetti grazie alla partecipazione ed alla collaborazione di quanti, leggendo questo documento, vorranno segnalarci difficoltà oggettive percepite.*

*Questa Carta dei Servizi sarà periodicamente aggiornata anche con i suggerimenti, proposte, modifiche ed integrazioni che Lei e gli altri utenti siete invitati a presentare in qualunque momento.*

*Per segnalarci disfunzioni o reclami può rivolgersi al personale in servizio.*

*Copia della Carta dei Servizi può essere trasmessa ad associazioni che rappresentano i Cittadini Pazienti che operano nel territorio.*

### 2. I Disturbi del Neurosviluppo ed i Disturbi Psicopatologici

In età evolutiva circa il 10% dei bambini/ragazzi avrebbe bisogno di accedere ad un servizio di Neuropsichiatria Infantile per individuare e trattare un problema di sviluppo, un problema emotivo o una difficoltà comportamentale. Alcune di queste difficoltà sono transitorie, si risolvono autonomamente o con un breve intervento di supporto, altre si organizzano come un Disturbo persistente e richiedono un chiarimento diagnostico ed un intervento prolungato nel tempo.

I **Disturbi del Neurosviluppo** (Disturbi Specifici di Apprendimento, Disturbi di Linguaggio, Disturbi di Coordinazione Motoria, ADHD, Disabilità Intellettiva Lieve, Disturbi dello Spettro dell'Autismo ad Alto Funzionamento) costituiscono il gruppo di patologie di interesse NPI di più frequente riscontro: interessano infatti almeno il 6% della popolazione 0-18 anni (a Roma circa 18.000 bambini/ragazzi); sono disturbi disposti lungo un continuum e caratterizzati da una notevole sovrapposizione sintomatologica nonché da frequente comorbidità (tra di loro e con i Disturbi Psicopatologici); hanno un andamento cronico con persistenza nell'età adulta e pur non essendo disturbi gravi interferiscono significativamente con il funzionamento adattivo dei bambini/ragazzi che li presentano. La letteratura scientifica e le linee guida nazionali ed internazionali indicano nella diagnosi precoce e nell'intervento tempestivo ed intensivo i capisaldi per una buona prognosi, sia per quanto riguarda il disturbo primario, sia per quanto concerne i disturbi psicopatologici e psichiatrici secondari.

Pongono frequenti problemi di diagnosi differenziale e di doppia diagnosi che richiedono una osservazione diagnostica ampia e multidisciplinare. Poiché possono trasformarsi longitudinalmente e/o complicarsi in senso psichiatrico, richiedono una presa in carico ed una verifica diagnostica nel tempo.

I **Disturbi Psicopatologici** costituiscono un gruppo eterogeneo di disturbi, ad andamento variabile nel tempo e di diversa gravità, ed interessano il 4-6% della popolazione in età 0-18. Si tratta di disturbi che interessano il versante delle emozioni (Disturbi d'Ansia Disturbi dell'Umore) o dei comportamenti (Disturbi Oppositivo-Provocatoria e Disturbi della Condotta) e che possono essere associati tra di loro e con i Disturbi del Neurosviluppo; nelle forme più lievi appaiono non facilmente distinguibili da tratti di carattere o da normali fasi dello sviluppo, ma possono arrivare ad interferire significativamente con il funzionamento cognitivo ed adattivo dei bambini e dei ragazzi e costituire il nucleo di partenza di disturbi psichiatrici in età adulta.

Le manifestazioni cliniche di questi disturbi variano significativamente con l'età del bambino rendendoli inizialmente poco riconoscibili; necessitano di un approccio diagnostico multidisciplinare, sia per la diagnosi differenziale sia per la valutazione dell'impatto sul funzionamento globale, e di un intervento integrato sul bambino/ragazzo e sulla famiglia ed un monitoraggio nel tempo.

Poiché in entrambi i casi si tratta di disturbi (relativamente) lievi e molto numerosi, e poiché tutti i Servizi di NPI della Regione sono in grave sofferenza, le liste d'attesa per la diagnosi di questi

disturbi sono estremamente lunghe; a questa diagnosi ritardata si aggiunge l'estrema difficoltà di ottenere una presa in carico ed un intervento terapeutico nei Servizi pubblici o accreditati.

WeCare si propone di offrire a questi pazienti ed alle loro famiglie un percorso assistenziale integrato e multidisciplinare (Neuropsichiatri Infantili, Psicologi dell'Età Evolutiva, Logopedisti/Terapisti della Neuro e Psicomotricità dell'Età Evolutiva) che parta dalla diagnosi e che preveda interventi riabilitativi e psicoterapeutici mirati (anche in piccolo gruppo), tempestivi rispetto alle diverse fasi di organizzazione del disturbo, affiancati quando necessario ad un supporto alle figure genitoriali.

Essendo una struttura privata, WeCare non intende prendere in carico Disturbi Neuropsichiatrici più gravi o complessi, che devono necessariamente essere seguiti all'interno del SSN, poiché presentano anche compromissioni neurologiche, sensoriali od organiche di altro tipo e necessitano di interventi più complessi e prolungati nel tempo, di attrezzature riabilitative sofisticate e/o di interventi strumentali.

**Con Deliberazione 0296806 del 04.03.2024 WeCare ha ottenuto l'accreditamento co il SSN e si è in attesa dell'assegnazione del Budget.**

### SEZIONE PRIMA

#### 3. Presentazione della Struttura

La struttura offre percorsi diagnostici e trattamenti ambulatoriali per la riabilitazione ed il supporto psicologico in età evolutiva.

Le attività sono rivolte a bambini e adolescenti, in una fascia d'età tra i 2 e i 17 anni, con compromissioni dello sviluppo cognitivo, linguistico, psico-motorio, degli apprendimenti o con problemi emotivi e/o comportamentali che causano, o potrebbero causare, disabilità funzionali negli atti della vita quotidiana e che necessitano di terapie riabilitative o di sostegno psicologico per cui non è richiesto un intervento in regime di ricovero o in regime diurno continuo.

Al servizio possono accedere Pazienti con:

- Disturbi Specifici di Linguaggio
- Disturbi di Coordinazione Motoria
- Disturbi Specifici di Apprendimento
- Disturbi da Deficit dell'Attenzione/Iperattività
- Disabilità Intellettive Lieve
- Disturbi dello Spettro dell'Autismo ad alto funzionamento
- Disturbi Ansiosi e Depressivi
- Disturbi Oppositivo-Provocatori e Disturbi della Condotta

Il Servizio assicura ai propri Utenti l'erogazione di percorsi diagnostici mirati ed in linea con quanto previsto dalla Linee Guida Nazionali e dalle linee di indirizzo internazionali.

Il servizio assicura l'erogazione di prestazioni terapeutiche ai propri Utenti sulla base di Progetti Riabilitativi/psicoterapeutici Individuali (PRI), che pianificano gli interventi e ne definiscono gli obiettivi in funzione dei bisogni, delle disabilità e delle abilità del soggetto e individuano, in attuazione del progetto, le aree d'intervento specifiche, gli obiettivi immediati e a medio termine, i tempi d'erogazione degli interventi, gli operatori coinvolti.

L'ambulatorio si avvale di collaboratori esterni altamente qualificati.

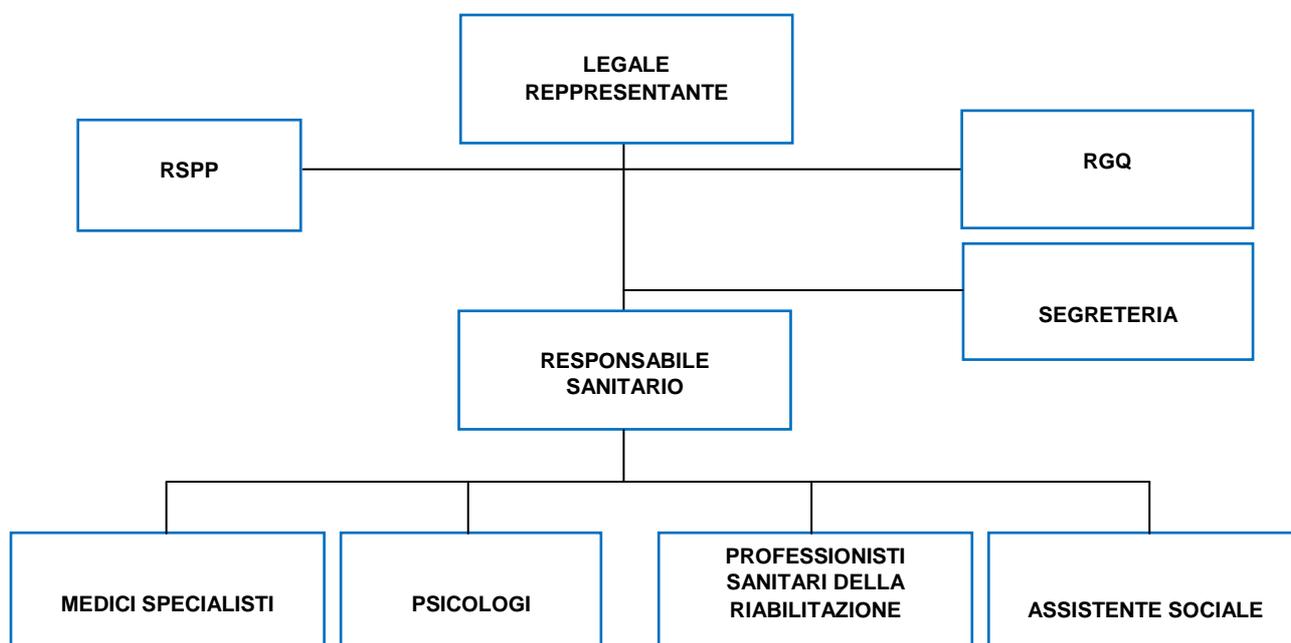
La Struttura è aperta al pubblico dal Lunedì al Sabato:

- la mattina dalle 09.00 alle 13.00
- il pomeriggio dalle 14.00 alle 19.30.

L'orario di attività potrà essere modificato in relazione alla mutata disponibilità degli operatori o alle esigenze complessive dell'utenza.

#### 4. L'Organizzazione

La nostra Organizzazione è così rappresentata<sup>1</sup>:



<sup>1</sup>Per l'elenco completo del personale in servizio vedere l'allegato 1 a questo documento.

**Il Legale Rappresentante** è Silvio Bianchi.

Il Legale Rappresentante, attraverso i risultati dei monitoraggi e misurazioni di processo, determina le strategie e le politiche commerciali, determina gli obiettivi ed i requisiti delle offerte, stabilisce il

budget di investimento, definisce i requisiti del servizio offerto; si avvale della collaborazione di Addetti all'Amministrazione/Segreteria.

Si occupa direttamente della gestione dei rapporti con gli Enti e della gestione dei Liberi Professionisti.

**Il Responsabile Sanitario** è la Dott.ssa Roberta Penge, a lei è affidata la responsabilità della vigilanza sulle attività sanitarie della struttura, il controllo dei collaboratori del settore sanitario, affinché perseguano gli obiettivi medico/terapeutici attenendosi alle Linee Guida validate ed alle buone pratiche mediche, individua e propone corsi di formazione e nuove tecnologie da inserire nei processi lavorativi; sovrintende alla ricerca di personale tecnico e medico.

**Il Personale**, in base al proprio profilo professionale, è responsabile dell'attuazione delle prestazioni affidategli, questi utilizzano gli stessi protocolli, linee guida e schede tecniche al fine di standardizzare i processi e garantire, oltre ad un trattamento personalizzato anche uno standard qualitativo che rientri nei requisiti del SSN/R, nelle norme cogenti e negli standard di qualità che il Centro persegue.

### 5. Principi Fondamentali

La Carta dei Servizi, in riferimento alle linee guida ministeriali n.2/95, si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- ❖ **Uguaglianza e rispetto**: l'erogazione del servizio è ispirata ad un'eguale considerazione per ogni singola persona. Questo non significa uniformità degli interventi ma, viceversa, che ogni attività è personalizzata considerando l'unicità di ciascuno. Ogni intervento è gestito con rispetto per la dignità della persona e delle specificità individuali, senza distinzioni d'etnia, sesso, religione, lingua, condizioni economiche e opinioni politiche.
- ❖ **Imparzialità ed obiettività**: ogni persona che presta un servizio all'interno del Centro opera con imparzialità, obiettività, giustizia al fine di garantire un'adeguata assistenza.
- ❖ **Continuità**: l'organizzazione assicura la continuità del servizio mediante la predisposizione di turni di lavoro che garantiscano adeguati livelli di assistenza nell'arco delle ore per cui è in funzione il Centro. Eventuali interruzioni sono espressamente regolate dalla normativa di settore per arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
- ❖ **Diritto di scelta**: ogni persona, qualunque sia la propria condizione di salute, ha diritto di vedere riconosciuta e promossa la propria autonomia. Il paziente ha il diritto di scelta della struttura che ritiene possa soddisfare al meglio le proprie esigenze secondo le normative vigenti.

- ❖ **Partecipazione**: il Centro garantisce al paziente (genitore o tutore del minore) una corretta, chiara e completa informazione relativamente alla partecipazione alle prestazioni del servizio.
- ❖ **Efficacia ed efficienza**: sono garantite dall'implementazione del Sistema della Qualità orientato a determinare un rapporto ottimale tra le risorse impiegate, le attività svolte ed i risultati ottenuti.
- ❖ **Informazione**: l'assistenza al Paziente viene esplicitata tramite: le informazioni verbali e cartacee trasmesse dal Personale di Accettazione, dal Responsabile Sanitario, da Medici Specialisti e da tutto il Personale; la consegna di documentazione informativa.
- ❖ **Accoglienza**: l'Accesso alla struttura è favorito dalla disponibilità del personale in Accoglienza, sempre presente in struttura, dalla Sala di attesa provvista degli spazi necessari per garantire il rispetto della Privacy e dei bisogni del Paziente.
- ❖ **Tutela**: la Tutela dei Diritti del Paziente è garantita dal rispetto delle Procedure, delle Istruzioni Operative e dei Regolamenti definiti nel Sistema della Qualità, nonché dai rispettivi meccanismi di controllo e supervisione messi in atto, ponendo particolare attenzione alla sicurezza del paziente, attraverso la prevenzione del rischio clinico ed alle procedure relative alla Privacy.

**Standard di Qualità**: La Qualità dei servizi erogati dal Centro è assicurata dalla definizione di standard qualitativi contenuti nella ISO 9001, normativa a cui si conforma l'attività del Centro, nonché dai requisiti stabiliti dal Commissario ad Acta, relativamente all'ottenimento dell'autorizzazione. La garanzia del rispetto di tali standard scaturisce dagli audit a cui il Centro è sottoposto.

La Direzione del Centro si è impegnata ad adottare la “**Carta dei Diritti del Paziente Internazionale**” di seguito riportata in sintesi:

- **Diritto alla vita**, ogni persona deve ricevere la tempestiva, necessaria ed appropriata assistenza per il soddisfacimento dei bisogni fondamentali per la vita (alimentazione, idratazione, ventilazione, igiene, protezione ambientale, movimento, evacuazione, riposo, sonno, ecc.).
- **Diritto di cura ed assistenza**, ogni persona deve essere curata in scienza e coscienza e nel rispetto delle sue volontà.
- **Diritto di difesa**, ogni persona in condizioni psico-fisiche di svantaggio, deve essere difesa da speculazioni e/o raggiri e danni derivanti dall'ambiente circostante.
- **Diritto di prevenzione**, ad ogni persona devono essere assicurati, quanto possibile, attività, strumenti, presidi sanitari, informazione atti a prevenire peggioramenti e/o danni alla salute e alla sua autonomia.

- **Diritto di parola e di ascolto**, ogni persona deve essere ascoltata e le sue richieste devono venire accolte nel limite del possibile.
- **Diritto di informazione**, ogni persona deve essere informata circa le procedure e le motivazioni che sostengono gli interventi di cui è oggetto.
- **Diritto di partecipazione**, ogni persona deve poter partecipare alle prese di decisione che riguardano se stesso (in base alle proprie capacità cognitive).
- **Diritto alla critica**, ogni persona può esprimere liberamente il suo pensiero e la sua critica inerente le attività e le disposizioni che la riguardano.
- **Diritto al rispetto e al pudore**, ogni persona deve essere chiamata con il proprio nome e cognome e deve essere rispettata la sua riservatezza e il concetto di pudore.
- **Diritto di pensiero e di religione**, ogni persona deve poter esplicitare le sue ideologie filosofiche, sociali e politiche nonché praticare la propria confessione religiosa.

### 6. Diritti dei Pazienti

L'organizzazione, inoltre, assicura:

**Il Diritto all'informazione:** I genitori (o tutori) dei Pazienti hanno diritto ad essere informati sull'iter terapeutico da seguire, esprimendo la propria volontà ad essere informato. Inoltre, i genitori hanno il diritto di ricevere tutti i chiarimenti che ritengono opportuni, da parte del Personale;

**Il Diritto alla Riservatezza:** In fase di Accettazione, viene richiesto ai genitori (o tutori) il consenso al trattamento dei dati sensibili secondo quanto disposto dal Dlgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali". E' garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante le prestazioni.

### 7. Obiettivi della Società

Gli obiettivi verranno definiti annualmente nel Riesame della Direzione e sono perseguiti mediante l'erogazione del servizio.

### 8. Vision, Mission

#### **La Vision**

La nostra strategia è fare dell'Ambulatorio un riferimento nel proprio bacino di utenza per l'offerta di servizi di diagnosi e intervento per persone con Disturbi di Sviluppo e Psicopatologici in età evolutiva.

La realizzazione di tale strategia si persegue attraverso i punti sotto citati:

- realizzare utile da reinvestire nelle risorse tecnologiche e umane
- raggiungere e mantenere alta la qualità delle prestazioni tecniche

- eccellere nell'erogazione dei servizi

### **La Mission**

La mission dell'organizzazione trova applicazione nei seguenti standard, che perseguiamo per il nostro personale e per i nostri pazienti:

- **Prestazioni professionali**

Un controllo sui processi che assicuri ai nostri pazienti l'appropriatezza del risultato.

- **Prestazioni di Servizio all'Utente**

Assicurare gli standard previsti nella presente Carta dei Servizi e migliorare le prestazioni percepibili dall'utenza in generale.

- **Risorse Tecnologiche**

Rinnovamento della strumentazione per un miglioramento continuo delle prestazioni offerte.

- **Risorse Umane**

Assicurare il continuo mantenimento delle competenze del personale attraverso corsi di formazione ECM per offrire un servizio professionalmente adeguato.

- **Riconoscimento Istituzionale**

Ottenere e mantenere l'autorizzazione all'esercizio.

L'Organizzazione sviluppa il proprio impegno nel miglioramento continuo attraverso piani ed azioni finalizzate al miglioramento dei servizi, processi e prestazioni attraverso il raggiungimento degli obiettivi misurabili che la struttura si pone ogni anno durante il Riesame della Direzione.

## **SEZIONE SECONDA**

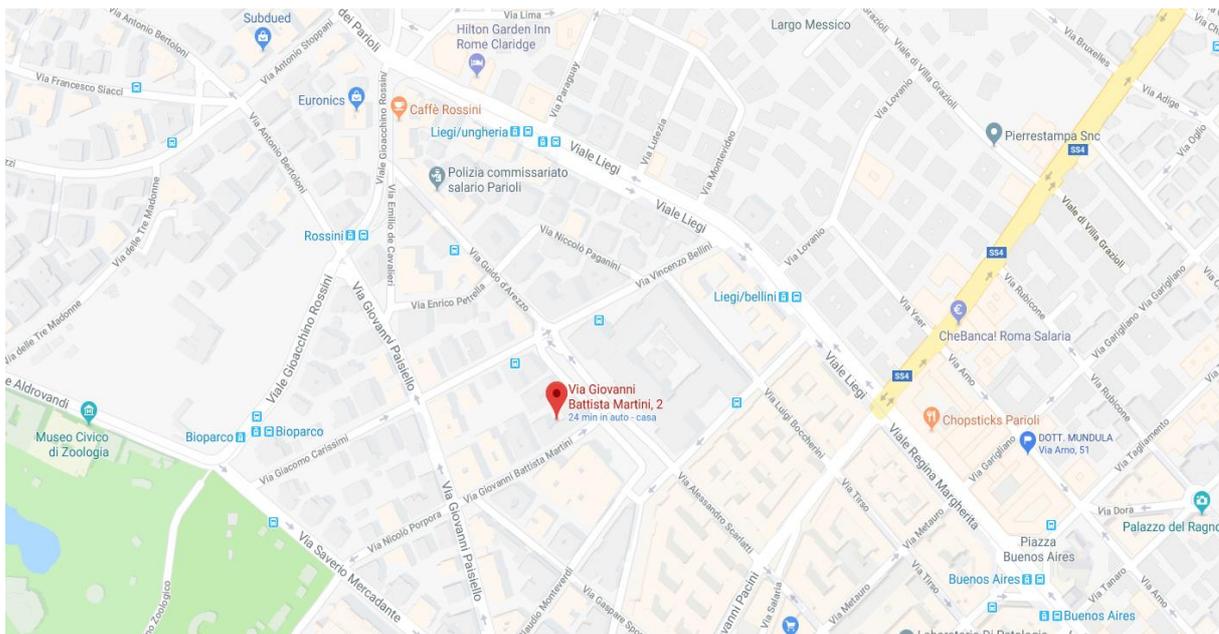
### **1. Informazioni sulla struttura ed i servizi erogati**

#### **Dove siamo e come raggiungerci**

Il Centro si trova in Via Giovanni Battista Martini, 2 – 00198 Roma

**Apertura al Pubblico:** dal Lunedì al Sabato:

- la mattina dalle 09.00 alle 13.00
- il pomeriggio dalle 14.00 alle 19.30



Il Centro è comodamente raggiungibile con mezzi propri e con i mezzi pubblici.

## 2. Tipologia di prestazioni Erogate

### Attività clinico-sanitarie:

- ◆ Diagnosi clinica e testologica dei Disturbi Neuropsichiatrici dell'età evolutiva condotte da una equipe multidisciplinare nel rispetto delle Linee Guida esistenti.
- ◆ Interventi riabilitativi individuali ed in piccolo gruppo (logopedia, terapia delle neuro e psicomotricità, interventi di potenziamento cognitivo, interventi sulla comunicazione) per i Disturbi del Neurosviluppo dell'età evolutiva in età prescolare (Disturbi Specifici di Linguaggio e Disturbi della Comunicazione, Disturbi di Coordinazione Motoria, Disturbi dello Spettro Autistico, Disabilità Intellettiva).
- ◆ Interventi riabilitativi individuali ed in piccolo gruppo (logopedia, terapia delle neuro e psicomotricità, interventi di potenziamento cognitivo, interventi sull'apprendimento) per i Disturbi del Neurosviluppo in età scolare (Disturbi Specifici di Apprendimento, Disturbi da deficit dell'Attenzione/Iperattività).
- ◆ Interventi psicoterapeutici e di supporto psicologico individuale per bambini ed adolescenti con Disturbi Psicopatologici (Disturbi d'Ansia, Disturbi dell'Umore, Disturbi dell'Alimentazione, Disturbi Oppositivo-provocatori) isolati o in associazione con altri disturbi NPI.

- ◆ Interventi di sostegno psicologico rivolti alla coppia genitoriale per i genitori di pazienti con disturbi NPI.
- ◆ Interventi di parent training e parent coaching individuali e di gruppo rivolti a genitori di pazienti con disturbi NPI.
- ◆ Interventi di Counselling pedagogico per gli Insegnanti di bambini e ragazzi con Disturbi NPI in carico presso il Centro.

### 3. Modalità di Accesso ed erogazione delle prestazioni

La prenotazione delle **prestazioni** è necessaria e può essere effettuata telefonicamente, tramite e-mail oppure direttamente in Struttura.

Il percorso diagnostico avviene a partire dalla Visita del Neuropsichiatra Infantile che, in base alle ipotesi diagnostiche formulate nel corso della visita, definisce il percorso di valutazione e gli specialisti in esso coinvolti. Al termine del percorso il Neuropsichiatra infantile discuterà con i genitori e con gli utenti la diagnosi emersa e le indicazioni di intervento.

Per fruire dei trattamenti riabilitativi/psicoterapeutici è necessario che venga steso un Progetto Riabilitativo Individuale (PRI), dove vengono esplicitati obiettivi, interventi da realizzare con il monitoraggio dell'evoluzione e delle modificazioni del disturbo, tempi e modalità di verifica con l'indicazione degli strumenti standardizzati di valutazione.

I trattamenti vengono assicurati da un'equipe interdisciplinare per garantire prestazioni in forma coordinata ed integrata.

### 4. Congedo del Paziente

Al termine del percorso diagnostico viene rilasciata una relazione conclusiva contenente i risultati delle valutazioni effettuate, la diagnosi, e le indicazioni per l'intervento

Al termine del percorso terapeutico viene rilasciata una relazione conclusiva contenente la descrizione del percorso terapeutico effettuato e dei risultati raggiunti, nonché le indicazioni per una eventuale prosecuzione degli interventi.

I documenti sono redatti dal medico responsabile dell'Utente assieme agli specialisti dell'equipe coinvolti nella gestione dell'Utente.

### 5. Pagamento delle prestazioni

I Pagamenti possono avvenire con: contanti, bonifico bancario, bancomat/carte di credito.

Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

## 6. Accesso alla documentazione

I Pazienti (genitori o tutori dei minori) possono avere accesso ai propri dati ed ottenere copia della propria documentazione clinica (cartella clinica o PRI), facendone specifica richiesta in accettazione. Una copia della documentazione richiesta verrà predisposta nel più breve tempo possibile e sarà ritirabile presso il desk di accettazione del Struttura durante i normali orari di apertura.

## SEZIONE TERZA

### 1. Standard di qualità, impegni e programmi Fattori e standard di qualità

L'Utente che fa esperienza concreta di un particolare servizio e/o prestazione è in grado di percepire la qualità del servizio offerto attraverso alcuni aspetti (fattori di qualità).

La Direzione considera per i propri servizi i seguenti fattori di qualità:

1. Orari e modalità di esecuzione delle prestazioni
2. Informazioni date al paziente dal Personale

La Direzione ha stabilito per ogni fattore di qualità uno specifico obiettivo (Standard di qualità):

1. Rispetto orario di prenotazione
2. Acquisizione esauriente delle informazioni sul percorso diagnostico e PRI

<b>Indicatori di processo</b>	<b>Standard di qualità fissato</b>
Tempo di attesa in accettazione	Da 2 a 10 minuti
Questionario di soddisfazione	Percezione della Qualità > 90%

### Impegni e programmi

La Direzione si impegna a monitorare periodicamente la qualità dei servizi offerti attraverso opportuni questionari da sottoporre agli ospiti e ad attivare specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio.

## SEZIONE QUARTA

### 1. Meccanismi di tutela e di verifica

Al fine di rendere effettiva la tutela dell'Utente, la Direzione ha individuato le procedure da osservare per l'accoglimento e la definizione dei reclami – in qualunque forma essi siano presentati - con la stesura di una specifica procedura.

### 2. Reclami

Nel garantire la funzione di tutela, la Direzione offre all'Utente la possibilità di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I Pazienti (genitori o tutori dei minori) hanno la possibilità di esprimere la loro valutazione sui diversi aspetti del Servizio, inserire Osservazioni, effettuare Reclami o proporre Suggerimenti, sulla scheda relativa alla Qualità Percepita; tale scheda è disponibile presso la sala di attesa.

I reclami sono indirizzati al Responsabile della struttura attraverso la segreteria negli orari di apertura del Centro, compilando l'apposito modulo presente in sala di attesa.

In caso di Reclamo scritto si provvederà a rispondere entro 15gg dal ricevimento della richiesta.

### 3. Organi di tutela dei pazienti

La Direzione informa i gentili Utenti, dell'esistenza di organi di tutela dei pazienti a cui rivolgersi per qualsiasi violazione dei propri diritti si ritenga aver subito presso la nostra o altrui Struttura sanitaria.

Il Tribunale per i diritti del malato (TDM) è un'iniziativa di Cittadinanzattiva, nata nel 1980 per tutelare e promuovere i diritti dei cittadini nell'ambito dei servizi sanitari e assistenziali e per contribuire ad una più umana, efficace e razionale organizzazione del servizio sanitario nazionale. Il TDM è:

**Cittadinanzattiva onlus**

**Via Cereate, N. 6 - 00183 Roma**

**Tel. 06.3671.81**

**Fax 06.3671.8333**

Per saperne di più su Cittadinanzattiva, sulle sue attività e sulle sedi presenti sul territorio

**mail@cittadinanzattiva.it**

Per informazioni sulle attività del Tribunale per i diritti del malato (NON PER LE SEGNALAZIONI DEI CITTADINI) [tdm@cittadinanzattiva.it](mailto:tdm@cittadinanzattiva.it)

Per informazioni sulle attività del Coordinamento Nazionale delle Associazioni di Malati Cronici [cnamc@cittadinanzattiva.it](mailto:cnamc@cittadinanzattiva.it)

Per informazioni sulle attività dei Procuratori dei cittadini (NON PER LE SEGNALAZIONI DEI CITTADINI) [procuratori@cittadinanzattiva.it](mailto:procuratori@cittadinanzattiva.it)

Per informazioni sulle attività di Giustizia per i diritti (NON PER LE SEGNALAZIONI DEI CITTADINI) [giustizia@cittadinanzattiva.it](mailto:giustizia@cittadinanzattiva.it)

#### **4. Verifica degli impegni ed adeguamenti organizzativi**

##### **Relazione sullo stato degli standard**

Il Centro garantisce la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento degli standard di qualità attraverso una Riesame Annuale che tiene conto dei risultati conseguiti, sia di quelli non raggiunti, analizzando le cause che non ne hanno permesso il raggiungimento.

Il Riesame, redatto dalla Direzione, con la presenza dei Responsabili di funzione, sarà reso noto al personale. Scopo della relazione è verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi.

##### **Indagini sulla soddisfazione degli Utenti**

Il Centro garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli utenti promuovendo la somministrazione di questionari, indagini ed osservazioni dirette.