



**Giovanni Paolo I**  
Centr  **Riabilitativo**

# Carta dei Servizi



medihospes



# medihospes

Gentile Utente,

con questo documento Le presentiamo la Cooperativa Sociale Medihospes e gli standard osservati nei servizi riabilitativi che vengono garantiti nel Lazio così come in molte altre Regioni italiane. Lei e i suoi familiari siete attivamente coinvolti nei processi di miglioramento dell'organizzazione dei nostri servizi.

La Carta dei Servizi costituisce, dunque, l'insieme dei valori e degli obiettivi che ci prefiggiamo, rispetto ai quali occorre un riscontro continuo da parte Sua sulla bontà e l'efficacia della nostra azione affinché il nostro operato sia sempre teso al miglioramento continuo e Lei e tutti gli altri assistiti trovino il giovamento atteso.

I servizi di Riabilitazione si basano sui seguenti valori:

**Centralità della persona:** Medihospes riconosce che l'azione propria e dei propri operatori parte dal riconoscimento della sacralità della vita umana e della centralità della persona e dei suoi bisogni;

**Partire dal positivo:** Ogni persona, ogni comunità, per quanto precaria sia, rappresenta una ricchezza e ha un proprio "patrimonio vitale" da valorizzare;

**Integrazione:** Integrazione tra organizzazioni, saperi, forze, risorse, professionalità, civiltà e culture;

**Responsabilità:** Ogni persona è membro comunitario. Costituisce una ricchezza e ha un proprio "corredo vitale", che rafforza la dignità di ognuno e ne amplifica il senso di responsabilità.

La dignità dell'individuo viene salvaguardata e perseguita attraverso servizi di qualità monitorabili, che mirano a realizzare concretamente il desiderio di mettere la Persona al centro delle nostre cure, facendo nostri i principi, i diritti e i doveri espressi nella Carta dei Diritti del Malato, per confermare e dividerne il valore dei contenuti:

attenzione alla qualità della vita degli Utenti e delle loro famiglie;

costruzione di un rapporto umano con l'Utente e la sua famiglia il più possibile personalizzato, per garantire un Servizio socio-sanitario a misura di Persona;

integrazione delle esigenze dell'Utente, della sua famiglia e degli interlocutori istituzionali per una rete di sostegno più efficace;

realizzazione di un modello di servizio che valorizzi le molteplici e preziose esperienze e competenze maturate in tutte le Strutture e servizi Medihospes;

organizzazione di percorsi didattici e attività di formazione continua che garantiscano e mantengano un elevato livello di professionalità e di motivazione del Personale;

monitoraggio costante dei risultati, al fine di ricavarne indicazioni ottimali per la programmazione e la gestione della qualità dei processi e dei Servizi forniti.

Su tali basi costruiamo i nostri servizi, fondati su un Patto di collaborazione e condivisione tra tutti gli attori interessati, a iniziare dai nostri utenti.

La Direzione del Centro Riabilitativo

"GIOVANNI PAOLO I" - Dott.ssa Daniela Di Venanzio  
Medihospes Cooperativa Sociale  
Sede Legale: Via Francesco Antolisei, 25  
00173 Roma  
C.F./P.IVA 01709130767

Il documento cartaceo si trova in distribuzione presso l'accoglienza del Centro Riabilitativo "Giovanni Paolo I", in via F. Antolisei 19, Roma e, in formato elettronico, sul sito internet: [www.medihospes.it](http://www.medihospes.it) - [www.giovannipaoloprimo.it](http://www.giovannipaoloprimo.it)



# Indice

<b>1</b>	<b>Chi siamo</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Dove Siamo</b>	<b>7</b>
<b>3</b>	<b>Cosa Offriamo</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>Il Servizio Accoglienza</b>	<b>12</b>
<b>5</b>	<b>Criteri di ammissione e di eleggibilità</b>	<b>13</b>
<b>6</b>	<b>Le Famiglie al centro</b>	<b>14</b>
<b>7</b>	<b>Organizzazione e professionisti Medihospes del Centro</b>	<b>15</b>
<b>8</b>	<b>Partecipazione dell'assistito e della sua famiglia</b>	<b>16</b>
<b>9</b>	<b>Gestione delle liste d'attesa</b>	<b>17</b>
<b>10</b>	<b>Qualità del servizio</b>	<b>17</b>
<b>11</b>	<b>Tutela della privacy</b>	<b>20</b>
<b>12</b>	<b>Consenso informato</b>	<b>20</b>
<b>13</b>	<b>Diritti</b>	<b>20</b>
<b>14</b>	<b>Doveri</b>	<b>21</b>



# Chi Siamo

Medihospes nasce dall'incontro di persone impegnate quotidianamente nel compito di accogliere, assistere e curare persone con fragilità sociale e sanitaria o in stato di emergenza sociale e umanitaria.

Persone appassionate delle persone che incontrano e del loro destino, perché a ciascuno di loro possano essere assicurate condizioni di vita uguali, anche se in stato di necessità o sofferenza, e un'esistenza degna di essere vissuta. Persone accomunate dalla consapevolezza che, grazie soprattutto a un'azione sinergica, il proprio lavoro acquista maggior valore. Perché non si tratta solo di svolgere compiti, ma di prendersi carico dei bisogni diversi e talvolta complessi delle persone.

Per questo nasce Medihospes, una Onlus con oltre 2.600 persone che in tutta Italia offrono ogni anno quasi 3 milioni di ore di accoglienza, assistenza e cura a quasi 70.000 persone.

Il costante impegno nel migliorare la qualità dei nostri servizi ha inoltre portato a dotarci di un Sistema di gestione per la Qualità conforme ai requisiti delle norme UNI EN ISO 9001, BH OHSAS 18001, SA 8000, UNI 10881, ISO 14001 e UNI/PDR125:2022. Nel corso dell'anno vengono assistite a domicilio oltre 40.000 persone in tutto il territorio nazionale, attraverso il lavoro di quasi 3.200 professionisti sanitari ed operatori dell'assistenza. Nell'ambito della Riabilitazione, con i nostri professionisti offriamo trattamenti a coloro che ne facciano richiesta direttamente e/o per il tramite dei servizi specialistici territoriali, dal Medico di Medicina Generale (MMG) o Pediatra di Libera Scelta (PLS).

## Centro Riabilitativo Giovanni Paolo I

sede operativa: Via Francesco Antolisei, 19 - 00173

Roma sede legale: Via Francesco Antolisei, 25 - 00173

Roma sito internet: [www.medihospes.it/](http://www.medihospes.it/)

<https://centrogiovannipaoloprime.it>

**Numero Verde: 800 947899**

Numeri Fissi: 0632096022 - 0632096023

Cellulare: 3355885556

Direttore Sanitario:

Dott.ssa Di Venanzio Daniela

Dati del soggetto giuridico gestore del  
presidio Cooperativa Sociale Medihospes

P.IVA 01709130767

email: [centroriabilitazione@medihospes.it](mailto:centroriabilitazione@medihospes.it)

## 2

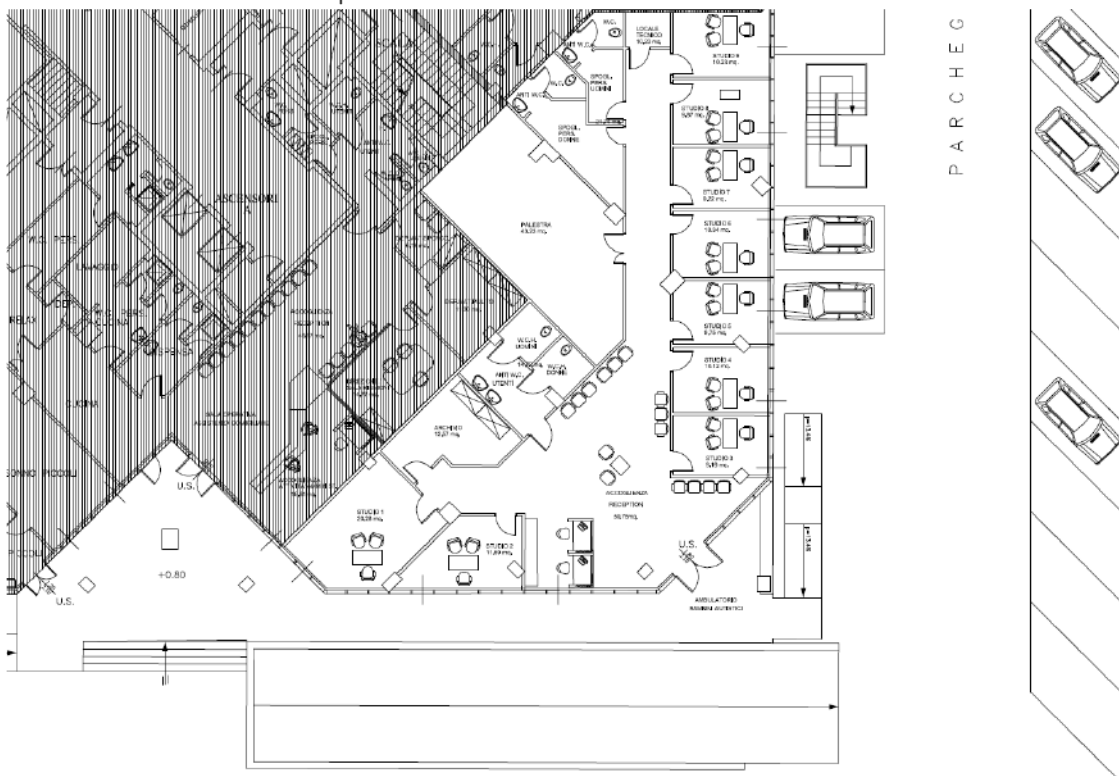
## Dove siamo

Il CENTRO RIABILITATIVO “Giovanni Paolo I” è situato in Via Francesco Antolisei, 19, in zona Romanina - Periferia Est di Roma.

Gli spazi dedicati alle attività ambulatoriali si estendono su una superficie di circa 256 mq.

L’accesso è garantito da un’ampia porta ubicata alla fine di una rampa per disabili che parte dal parcheggio interno privato di proprietà.

All’interno della struttura sono presenti:



N° 15 Studi

Locale accoglienza/reception destinato alla ricezione e attesa.

Locale palestra

Servizi igienici per gli utenti diviso per uomini e donne.

Servizi igienici e spogliatoi per il personale addetto al servizio.

Locale archivio.

Locale tecnico.

Sono disponibili parcheggi dedicati per utenti e accompagnatori.

## Cosa offriamo

L'equipe sanitaria del Centro Riabilitativo "Giovanni Paolo I" è in grado di garantire l'attivazione di progetti individuali riabilitativi polispecialistici rivolti sia a minori che adulti, secondo le indicazioni delle più recenti Linee Guida Internazionali in materia di riabilitazione.

Il Centro Riabilitativo "Giovanni Paolo I" eroga:

- Trattamenti in regime ambulatoriale per minori di età con diagnosi di Autismo e Disturbi del Neurosviluppo
- Trattamenti in regime ambulatoriale per adulti con diagnosi di Autismo
- Trattamenti riabilitativi per adulti con disabilità cognitivo comportamentale e disabilità complessa (sensoriale, motoria)
- Trattamenti in regime ambulatoriale per adulti, in particolare pazienti affetti da patologie neurodegenerative

Il programma riabilitativo individuale viene stabilito dall'equipe sanitaria del Centro, previa valutazione clinica.

Per richiedere una prima visita occorre rivolgersi alla Segreteria Amministrativa.

## Trattamenti Riabilitativi per minori

Il servizio accoglie minori con difficoltà o disturbi di carattere neuro-psico-motorio, neuropsicologico e cognitivo che caratterizzano un disturbo del neurosviluppo.

In particolare, gli specialisti del Centro Riabilitativo hanno maturato competenze specifiche nella presa in carico di bambini con disturbi dello spettro autistico, ritardi psicomotori, ritardi cognitivi, disturbi specifici del linguaggio e dell'apprendimento, disturbi da deficit di attenzione e iperattività, disturbi minori del movimento.

Il Progetto Riabilitativo Individuale viene redatto a seguito di accurate valutazioni psicodiagnostiche e funzionali, dopo l'accoglienza del piccolo paziente e della sua famiglia, in relazione con i servizi territoriali, chiarendo tipologia dei trattamenti necessari ed obiettivi centrali.

Per garantire l'efficacia dei programmi ri-abilitativi, gli operatori vengono costantemente aggiornati e ricevono formazione specifica clinica relativa alle modalità di intervento condivise dalla Società Italiana di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza e integrate nelle Linee guida ministeriali specifiche per il trattamento di ciascun disturbo.

**Focus:** Minori con diagnosi di disturbi dello spettro autistico, ritardi psicomotori, ritardi cognitivi, disturbi specifici del linguaggio e dell'apprendimento, disturbi da deficit di attenzione e iperattività, disturbi minori del movimento.

**Équipe:** Neuropsichiatri infantili, Terapisti della Neuropsicomotricità dell'età evolutiva, Logopedisti

Terapisti occupazionali, Psicologi, Assistente sociale

## Attività

### Terapia neuro-psico-motoria:

- ✓ Valutazione e intervento sulle competenze comunicative, relazionali e interattive
- ✓ Valutazione e intervento nelle aree della motricità generale, della coordinazione e dell'equilibrio, delle abilità prassiche
- ✓ Valutazione e intervento nelle abilità simboliche grafiche e ludiche
- ✓ Valutazione e intervento nelle funzioni esecutive
- ✓ Valutazione e intervento sulle competenze neurolinguistiche e di integrazione logico linguistica
- ✓ Valutazione e intervento sui prerequisiti agli apprendimenti curriculari e sulle abilità di apprendimento

### Terapia Logopedica:

- ✓ Valutazione del profilo di sviluppo linguistico nelle aree: fonologica, semantica, morfosintattica e nella integrazione logico linguistica
- ✓ Implementazione di strumenti di comunicazione aumentativa e alternativa
- ✓ Valutazione e Sviluppo dei prerequisiti agli apprendimenti curriculari
- ✓ Valutazione e sviluppo delle abilità di lettura, scrittura e calcolo
- ✓ Valutazione e trattamento della disfagia

### Terapia Occupazionale:

- ✓ Sviluppo delle attività di vita quotidiana di base
- ✓ Sviluppo delle attività di vita quotidiane strumentali
- ✓ Intervento riabilitativo finalizzato al miglioramento delle autonomie nei contesti di vita
- ✓ Interventi negli ambienti di vita quotidiana del paziente
- ✓ Individuazione degli ausili adeguati comunicativi
- ✓ Sviluppo di abilità comportamentali adeguate ai diversi contesti sociali

### Intervento Psicologico:

- ✓ Valutazione diagnostica e sintomatologico
- ✓ Riabilitazione cognitiva
- ✓ Intervento cognitivo comportamentale
- ✓ Counseling con la famiglia individuale e di gruppo
- ✓ Parent training

### Inoltre:

Incontri con le scuole e con il territorio

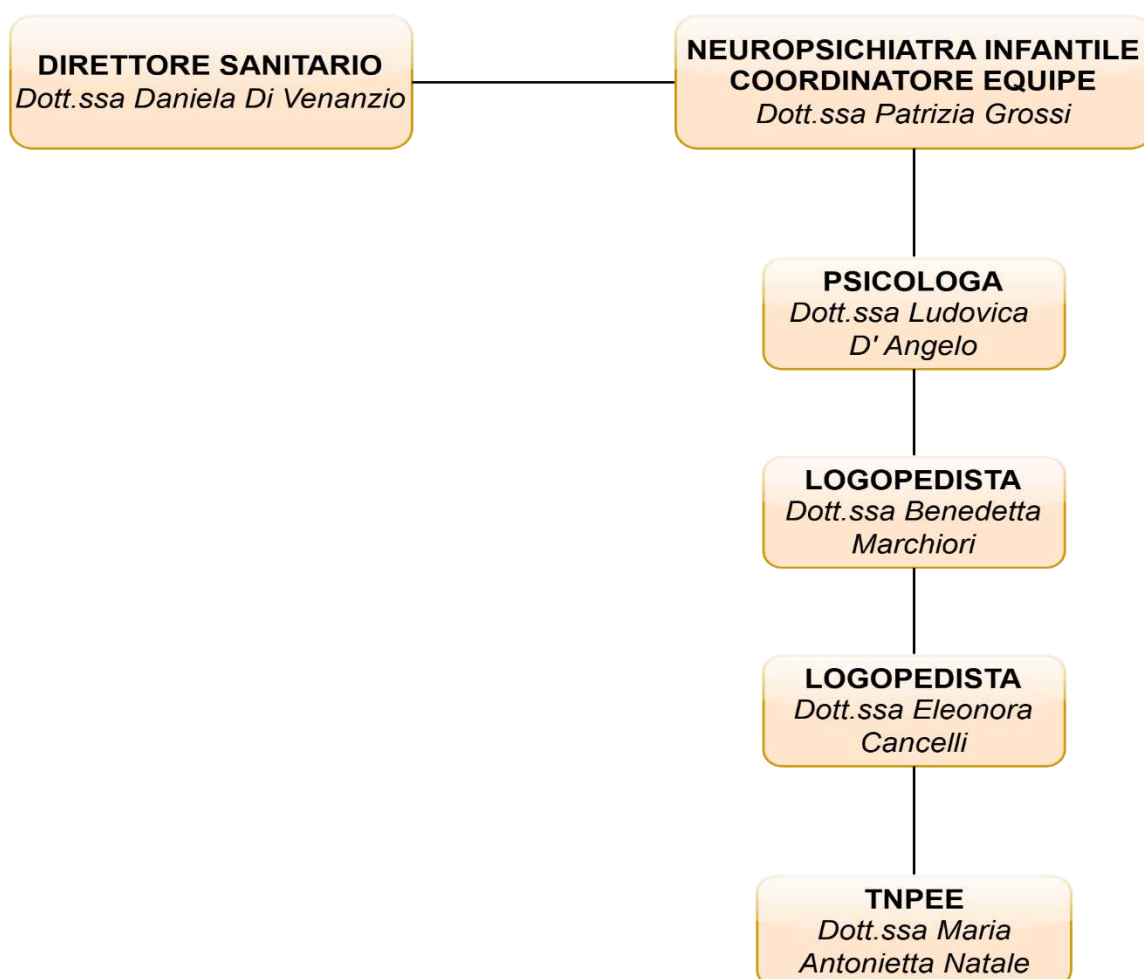
Incontri con i servizi territoriali

Incontri con le risorse che ruotano intorno al bambino

# Certificazione dei DSA (Disturbi Specifici dell'Apprendimento)

Presso il Centro Riabilitativo "Giovanni Paolo I", gli alunni della scuola primaria che presentano difficoltà persistenti anche dopo il percorso di potenziamento didattico avviato per almeno 6 mesi, su specifica segnalazione della scuola e previa valutazione del pediatra di libera scelta, possono ottenere la **certificazione di DSA** (Regione Lazio - DGR 4 febbraio 2020 n.32: "[Linee guida per la diagnosi e la certificazione dei Disturbi specifici dell'apprendimento \(DSA\) ai sensi della legge 8 ottobre 2010, n. 170 \(Nuove norme in materia di disturbi specifici di apprendimento in ambito scolastico\)](#)") come riportato dal [PROT.231234/2025 del 19/11/2025](#) della Commissione UOC NPIA ASL Roma 2.

L'equipe per il rilascio di certificazione DSA è composta dalle seguenti figure:



Nei **Disturbi Specifici di Apprendimento** sono coinvolte: le abilità di lettura, di scrittura, di calcolo.

Sulla base dell'abilità interferita dal disturbo i DSA assumono denominazioni specifiche:

**Dislessia** (disturbo della lettura)

**Disgrafia e Disortografia** (disturbo della scrittura)

**Discalculia** (disturbo del calcolo)

La Certificazione rilasciata può essere immediatamente esibita alla scuola per l'accesso alle misure dispensative e/o compensative.

## Trattamenti Riabilitativi per adulti

Si rivolgono a persone con disabilità complessa, spesso multipla, con possibili esiti permanenti che necessitano di trattamenti riabilitativi multiprofessionali non erogabili dai presidi di assistenza specialistica ambulatoriale.

I trattamenti sono orientati al recupero e alla rieducazione funzionale e/o alla preservazione delle abilità acquisite.

### Fisioterapia:

- ✓ Riabilitazione respiratoria, polmonare, drenaggio posturale
- ✓ Riabilitazione neuromotoria
- ✓ Riabilitazione ortopedica

### Logopedia:

- ✓ Valutazione e trattamento della disfagia
- ✓ Intervento riabilitativo sulle capacità di comunicazione globali e implementazione di sistemi di comunicazione aumentativa alternativa
- ✓ sviluppo e mantenimento delle abilità semantiche, lessicali, morfosintattiche e di integrazione logico-linguistica
- ✓ Potenziamento delle competenze cognitive e neuropsicologiche
- ✓ Mantenimento e rinforzo delle competenze relative agli apprendimenti curriculari raggiunti

### Terapia Occupazionale:

- ✓ Valutazione posturale
- ✓ Valutazione di presidi
- ✓ Valutazione di ausili per il raggiungimento dell'autonomia
- ✓ Intervento riabilitativo finalizzato alla gestione dei contesti di vita
- ✓ Mantenimento/miglioramento delle attività di vita quotidiane semplici
- ✓ Mantenimento/miglioramento delle attività di vita quotidiane complesse
- ✓ Training alla gestione del presidio ed addestramento al caregiver
- ✓ Valutazione delle barriere architettoniche e adattamento del domicilio
- ✓ Integrazione sociale e possibile inserimento lavorativo

#### Intervento Psicologico:

- ✓ Valutazione cognitiva e funzionale nella fase di inserimento e in itinere
- ✓ Potenziamento cognitivo
- ✓ Intervento a supporto delle competenze emotive, interattive e relazionali

#### Intervento educativo:

Supporto alle competenze funzionali e adattive

- ✓ Potenziamento delle attività di socializzazione in gruppo
- ✓ Potenziamento delle abilità espressive
- ✓ Acquisizione delle capacità di rispetto delle regole della vita comunitaria e sociale
- ✓ Ampliamento della percezione di efficacia attraverso esperienze condivise

#### E ancora:

- ✚ Colloqui psico-educativi con le famiglie
- ✚ Gruppi di Qualità
- ✚ Incontri di rete con i Servizi Territoriali
- ✚ Supervisione

## **4** Il Servizio di Accoglienza

Il servizio di accoglienza si occupa di garantire i diritti delle persone assistite di tutte le età ad essere correttamente informati, ad essere accolti nella struttura e contribuisce, più in generale, alla loro tutela e all'esercizio dei diritti di partecipazione e condivisione delle cure sanitarie e delle attività inclusive.

Le persone assistite ed i suoi familiari possono rivolgersi al Servizio per i seguenti servizi:

- ✓ Avere informazioni dettagliate sui servizi erogati dal Centro Riabilitativo;
- ✓ Inoltrare domanda di accesso / immissione in lista d'attesa;
- ✓ Richiedere la documentazione sanitaria e la Cartella Clinica al momento delle dimissioni;
- ✓ Verificare la completezza della documentazione per la presentazione delle domande di ammissione;
- ✓ Ricevere indicazioni rispetto all'accoglienza e all'accompagnamento ai servizi;
- ✓ Ricevere risposte rispetto allo scorrimento della lista d'attesa;
- ✓ Richiedere appuntamenti con il personale sanitario;
- ✓ Inoltrare reclami, compilare i questionari per la rilevazione periodica della qualità dei servizi erogati;
- ✓ Ricevere risposte, nei tempi previsti dal Regolamento, riguardo ai reclami inoltrati;

- ✓ Ricevere informazioni sulle regole da seguire all'interno del Centro, sia ai fini della sicurezza che per la migliore fruizione dei servizi e degli spazi comuni;

La segreteria amministrativa rispetta gli orari di apertura del Centro:

dal Lunedì al Venerdì: dalle ore 08:00 alle 19:00 mentre il **Sabato**: dalle 08:00 alle 14:00

Tutte le informazioni sono, comunque, accessibili all'utenza sul sito: [www.medihospes.it/centro](http://www.medihospes.it/centro) oppure [www.centrogiovannipaoloprimo.it/](http://www.centrogiovannipaoloprimo.it/)

## 5 Criteri di ammissione e di eleggibilità

Per informazioni o per accedere ai trattamenti riabilitativi è necessario recarsi presso il Punto di Accoglienza all'interno del Centro; in alternativa si può contattare il Centro sia telefonicamente al numero 3355885556 - [0632096022](tel:0632096022) oppure al [0632096023](tel:0632096023) o per posta elettronica alla mail [centroriabilitazione@medihospes.it](mailto:centroriabilitazione@medihospes.it).

La richiesta di accesso può essere presentata dal paziente/utente, dai genitori di paziente/utente minore di età, da un tutore legale nel caso di paziente/utente incapace di intendere.

Per richiedere l'immissione in lista d'attesa occorre presentare i seguenti documenti:

copia del documento di identità

copia della tessera sanitaria;

eventuale documentazione medica specialistica attestante la patologia oggetto di trattamento riabilitativo;

La segreteria amministrativa riceve la documentazione e inserisce la domanda nella lista d'attesa. Verificata la congruità della richiesta, la segreteria comunica alla persona assistita/paziente l'immissione in lista d'attesa.

## Presenza in carico

Al momento della presa in carico, la persona assistita viene sottoposta a visita specialistica e valutazione funzionale.

La valutazione è eseguita dall'équipe multidisciplinare che redige il Programma Riabilitativo Individuale, specifico per ciascuna persona assistita, tenendo conto delle istanze riabilitative del paziente/della persona assistita e delle complessive esigenze relative al benessere psicofisico.

Gli obiettivi del PRI vengono verificati periodicamente e, in prossimità delle dimissioni, ove necessario, vengono ridefiniti e condivisi con la persona assistita o con la sua famiglia.

## Assenze

In caso di assenza, temporanea o prolungata, il familiare è tenuto ad informare tempestivamente la Segreteria (entro le 24 ore precedenti la prestazione) al fine di poter programmare un nuovo appuntamento.

## Dimissioni

La dimissione avviene al termine del progetto riabilitativo, oppure al raggiungimento degli obiettivi riabilitativi previsti dal progetto.

Inoltre, la dimissione del paziente/persona assistita può avvenire per una o più delle seguenti ragioni:

su istanza dell'interessato o di altro soggetto avente titolo, a seguito di richiesta da consegnare all'URP;

per particolari situazioni, con atto motivato del Direttore sanitario;

su decisione dell'equipe riabilitativa.

## Cartella Clinica e richiesta di documentazione sanitaria

Durante il periodo di presa in carico, l'assistito può richiedere la documentazione sanitaria come, ad esempio: certificati medici, certificati di frequenza, relazioni cliniche, documentazione ad uso scolastico ecc.

Dopo la dimissione, l'assistito può richiedere copia della propria Cartella Clinica, sottoscritta dal Responsabile Sanitario.

Per richiedere la documentazione sanitaria occorre inoltrare richiesta alla Segreteria. La cartella clinica può essere ritirata personalmente dall'assistito/genitore che ha fatto richiesta ovvero da una persona delegata per iscritto presentando fotocopia di un documento di identità entro 7 giorni dalla richiesta.

## 6 Le Famiglie al Centro

Le famiglie delle persone assistite hanno diritto di scelta e diritto ad essere informate con accuratezza e periodicamente riguardo allo sviluppo del programma riabilitativo e al benessere della persona assistita dal Centro di Riabilitazione. Per questo, il lavoro dell'equipe riabilitativa con le famiglie è diretto a instaurare un reciproco rapporto, basato su una chiara informazione, sulla disponibilità all'ascolto e all'aiuto.

Sono previsti i seguenti momenti di incontro tra i familiari ed i responsabili sanitari del Polo Riabilitativo:

un colloquio prima dell'ammissione al servizio, per illustrare il servizio stesso e consegnare il Regolamento;

un colloquio prima dell'avvio dell'intervento per illustrarne le caratteristiche e concordarlo con la famiglia;

colloqui in itinere per il monitoraggio del percorso riabilitativo;

almeno un colloquio in occasione delle scadenze di verifica del Progetto Riabilitativo Individuale e per discutere ed esaminare le valutazioni di esito.

Il Direttore Sanitario del Centro Riabilitativo, così come le altre figure professionali dell'equipe riabilitativa, sono a disposizione dei familiari/tutori.

Per la richiesta di colloquio con il direttore sanitario o con i medici responsabili, o per altre esigenze specifiche, i

familiari/tutori devono fare riferimento alla Segreteria.

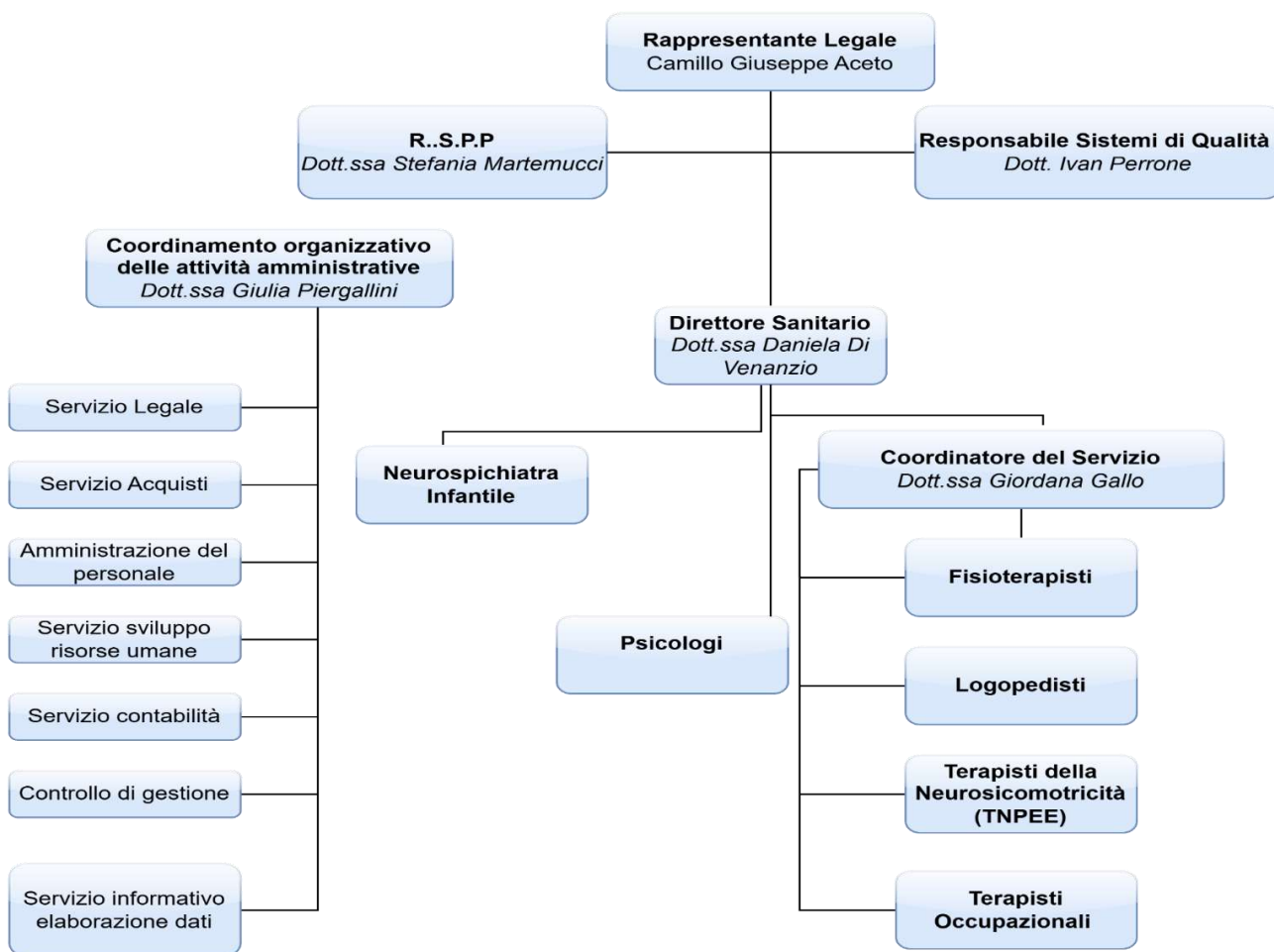
Per qualsiasi comunicazione riguardante l'aspetto clinico gli Utenti ed i familiari/tutori faranno riferimento al Direttore sanitario o al medico responsabile del servizio.



## 7 Organizzazione e Professionisti Medihospes del Centro

- ✚ Medici
- ✚ Neuropsichiatra Infantile
- ✚ Terapisti Occupazionali
- ✚ Fisioterapisti
- ✚ Logopedisti
- ✚ Neuro psicomotricisti dell'età evolutiva
- ✚ Psicologi
- ✚ Assistenti Sociali

Tutti i nostri operatori sono professionisti altamente qualificati in possesso del relativo titolo abilitante all'esercizio della professione, verificato dalla Direzione Sanitaria Medihospes. Nel processo di organizzazione del Centro Riabilitativo sono coinvolte le seguenti funzioni aziendali:



## 8 Partecipazione dell'assistito e della sua famiglia

### La qualità percepita e la condivisione del vissuto

La qualità percepita dei nostri assistiti e delle loro famiglie è rilevata attraverso l'uso di questionari e di interviste realizzate da professionisti qualificati.

### Suggerimenti, encomi e reclami

Per dare valore al rapporto di fiducia tra gli assistiti e i professionisti della nostra Cooperativa, teniamo in particolare considerazione tutti i suggerimenti, gli encomi e i reclami che ci vengono segnalati.

Anche grazie ad essi, possiamo migliorare costantemente la qualità del servizio.

Qualunque segnalazione può essere comunicata: inviando una e-mail all'indirizzo: [reclami@medihospes.it](mailto:reclami@medihospes.it), attraverso compilazione e consegna del modello cartaceo (scaricabile dal sito - [www.medihospes.it](http://www.medihospes.it)) ovvero accedendo al sito internet: e cliccando su Reclami oppure tramite sito dedicato del Centro - [www.centrogiovannipaoloprimo.it](http://www.centrogiovannipaoloprimo.it).

Ci impegniamo a rispondere e ad intervenire nel più breve tempo possibile dopo aver approfondito e valutato con attenzione quanto segnalato. Il trattamento dei dati personali degli assistiti mediante l'utilizzo di strumenti informatici e cartacei avviene nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 196/03 e del Regolamento UE 2016/679.

## 9 Gestione delle liste d'attesa

Lo scopo della lista d'attesa è di garantire che l'accesso alle prestazioni erogate avvenga secondo criteri di accessibilità, di equità e trasparenza a tutela dei diritti dei pazienti.

Il personale responsabile del servizio si deve attenere alla procedura interna che regola i criteri di accesso in ottemperanza alle disposizioni normative in materia (DCA U00155 del 06/05/2019 "Recepimento del Piano Nazionale di Governo delle liste d'attesa per il triennio 2024-2026"; DCA U00525 del 30/12/2019).

### **Criteri di inserimento e scorrimento**

L'immissione e la priorità in lista d'attesa sono subordinate ai seguenti fattori:

**Disponibilità di nuovi spazi:** Legata allo specifico tipo di intervento riabilitativo richiesto.

**Ordine cronologico:** Viene rispettata la sequenza temporale di inserimento della domanda.

**Età del paziente:** Fattore determinante per la tipologia di presa in carico.

**Patologia:** Valutazione della gravità e della natura del disturbo oggetto dell'intervento

**Nota Informativa:** Gli utenti possono richiedere aggiornamenti sullo stato di scorrimento della propria posizione rivolgendosi direttamente al Servizio Accoglienza

## 10 Qualità del servizio

Medihospes nella gestione dei suoi Servizi si pone come obiettivo irrinunciabile quello di offrire ai Pazienti un servizio di qualità, attraverso un'organizzazione efficiente, gestita da personale qualificato, motivato e capace, finalizzata a livelli di eccellenza in termini di puntualità, cortesia, capacità professionale.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione dell'esperienza concreta da parte dell'utente.

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto «Indicativo» di un fattore di qualità. Gli standard di qualità servono per definire il livello di qualità del servizio.

Essi rappresentano un punto di riferimento sia per gli assistiti, sia per gli operatori e servono a orientare e valutare l'azione della Cooperativa. La determinazione degli standard di qualità impone un processo continuo di analisi, valutazione e progressivo miglioramento della qualità del servizio e rappresenta un ulteriore elemento di trasparenza e visibilità nei confronti dei cittadini (D.P.C.M. 19 maggio 1995).

Fattore di qualità	Indicatore di qualità	Standard di qualità	Modalità di rilevazione	Frequenza di rilevazione
Informazioni disponibili e aggiornate sui trattamenti del Centro (materiale informativo)	N. utenti che hanno chiamato per effettuare una visita/N. totale di materiale distribuito	≥ 80%	Verifica telefonica su campione da parte della segreteria	Semestrale
Coinvolgimento dell'assistito attraverso indagini di qualità percepita	N. questionari raccolti/n. assistiti contattati	≥ 75%	Analisi su database qualità percepita	Annuale
Tempestività nella risposta alle segnalazioni di assistiti e familiari a seguito di trattamento	N. segnalazioni a cui si è risposto entro 10 gg./n. segnalazioni pervenute	≥ 90%	Analisi su database segnalazioni	Annuale
Riconoscibilità degli operatori attraverso utilizzo del cartellino di riconoscimento e divisa del Centro	N. di operatori con cartellino e divisa/Totale operatori	≥ 75%	Verifica telefonica su campioni di assistiti	Annuale

Medihospes ha ottenuto e efficacemente implementato le sotto indicate certificazioni:

- ISO 9001
- UNI 10881
- ISO 14001
- SA 8000
- OHSAS 18001
- UNI/PdR 125:2020



# 11 Tutela della privacy

Medihospes garantisce che il trattamento delle informazioni personali e sensibili dei propri Pazienti e dei loro Familiari/Compagnatori, avvenga nel rispetto della disciplina in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 (c.d. RGPD) e D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196) e dei principi fondamentali dalla stessa sanciti.

La Cooperativa tratta i dati personali e sensibili degli interessati esclusivamente per gestire, da un punto di vista amministrativo e sanitario, i rapporti con i Pazienti.

Per il perseguimento delle predette finalità il Titolare comunica le informazioni personali del Paziente al Personale addetto (ciascuno nell'ambito delle proprie mansioni).

# 12 Consenso informato

Il Paziente ed i suoi Familiari/ Referente Garante sono informati in modo chiaro, esauriente e comprensibile riguardo alle P.R.I. messo in atto da Medihospes.

Nel caso in cui siano necessarie pratiche terapeutiche particolari, viene richiesto al Paziente e/o al Garante da parte del Medico Responsabile il consenso scritto a procedere.

# 13 Diritti

## Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la patologia.

## Diritto all'accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede 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, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

## 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 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.

## 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.

## Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi 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 o da errori e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano 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.

## **14 Doveri**

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Osservare i propri doveri con impegno significa rispettare la comunità sociale e i servizi sanitari fruiti da tutti i cittadini.

### **Collaborazione**

L'assistito si impegna ad esprimere all'atto dell'accettazione (con l'apposita modulistica che sarà invitato a sottoscrivere) la propria volontà relativa alle persone autorizzate a ricevere informazioni sul proprio stato di salute; ad offrire la massima collaborazione agli operatori che prestano l'assistenza segnalando tempestivamente ogni situazione ambientale, sociale o personale che possa essere ritenuta fonte di rischio per la salute individuale o collettiva. L'assistito è tenuto a controfirmare regolarmente il prospetto degli interventi effettuati presso il domicilio.

cosa possa risultare utile e necessaria per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza. L'assistito ha il dovere di informare tempestivamente sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni programmate, perché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.

### **Rispetto**

L'assistito deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori, evitando di aggredire verbalmente e fisicamente un professionista sanitario sul luogo di lavoro.

L'assistito si impegna a rispettare le norme che assicurano il corretto svolgimento dell'attività assistenziale e terapeutica.

### **Informazione**

Informare i medici e il personale sanitario di ogni





**medihospes**

**Direttore Sanitario:**

Dott. Daniela Di Venanzio  


**Coordinatore clinico e Amm.vo**

Dott.ssa Giordana Gallo  


Qualunque reclamo può essere comunicato: Inviando una mail all'indirizzo: [reclami@medihospes.it](mailto:reclami@medihospes.it)

Accedendo al sito internet

<https://centrogiovannipaoloпрimo.it/>

La Cooperativa si impegna a condividere la presente Carta dei Servizi con le associazioni di tutela e di volontariato rappresentative del collettivo dell'utenza, a revisionare il documento periodicamente e a darne diffusione mediante il sito internet dedicato.