

CENTRO STUDI DELLA SCOLIOSI S.r.l.



Fondato nel 1986

***CARTA
DEI
SERVIZI***



SINCERT

Art. 1 – Presentazione del Centro

Il Centro Studi della Scoliosi s.r.l., è stato fondato nel 1986 dal Prof. Lucio Vittoria, insegnante di educazione fisica, per la diagnosi e la cura della scoliosi e dei vari paramorfismi giovanili ma con l'obiettivo di poter operare in futuro nel settore della riabilitazione fisica e dell'assistenza sanitaria alle fasce deboli. In sette anni di attività centinaia di giovani hanno avuto modo di frequentare la struttura distinguendone professionalità, dedizione e disponibilità. Nel 1993 raggiunge il proprio scopo mediante l'acquisizione del contratto di convenzione con il S.S.N. per le attività sanitarie di riabilitazione. Nel 1994, a seguito di una totale ristrutturazione, inizia ad erogare trattamenti di riabilitazione fisica, psichica e sensoriale. Da qualche anno la vecchia convenzione ha lasciato il posto, secondo le norme vigenti, all'accreditamento provvisorio con lo stesso S.S.N.

Il **Centro Studi Scoliosi s.r.l.** opera nella estrema periferia nord della città di Napoli in un contesto socio-economico difficile dove risaltano principalmente degrado e criminalità e dove alto è il tasso di incidenza sulla popolazione delle disabilità psico-fisiche. Ed è in tale ambito che il Centro è riuscito, e riesce, ad offrire servizi sanitari, ed in parte sociali, di alto profilo diventando una delle maggiori strutture cittadine. Recepisce e soddisfa anche i bisogni sanitari dei comuni circostanti.

E' dotato di ampia struttura, attrezzature all'avanguardia e di personale altamente qualificato. La struttura rispetta gli spazi cura stabiliti dalle legislazioni nazionali e regionali e le norme riguardanti il superamento delle barriere architettoniche, della sicurezza sui luoghi di lavoro (L. 626/94), del controllo degli alimenti (HACCP).

Il Centro si è sempre particolarmente impegnato su vari fronti, dialogando con associazioni di categoria ed enti pubblici, al fine di fornire un servizio di qualità, senza tralasciare gli aspetti normativi imposti in materia

La Struttura gestisce in modo diretto rapporti di collaborazione con i comuni d'appartenenza dei pazienti in carico, con le scuole, con le diverse ASL ed i singoli Distretti Sanitari, con i Centri specialistici italiani che seguono i pazienti nei controlli, con le organizzazioni di volontariato e con le associazioni di disabili.

Le figure professionali attive nel Centro sono: Direttore Sanitario, Fisiatra, Medici specialisti, Psicologi, Psicoterapeuti, Assistente sociale, Amministrativi, Terapisti della riabilitazione, Idrokinesiterapisti, Logopedisti, NeuroPsicomotricisti, Terapisti esperti in terapia occupazionale, Educatori Professionali, O.S.A. e Infermieri Professionali.

Il Direttore Sanitario è: Dott. Riccardo Canero

Art. 2 – Mission Aziendale

Il Centro Studi della Scoliosi S.r.l. nel rispetto di una moderna visione della riabilitazione è organizzato per la presa in carico di persone disabili di ogni età, in ogni fase della loro storia clinica, fornendo i livelli assistenziali, la tipologia e la modalità di erogazione delle cure riabilitative più idonee ad ottenere per ogni singola persona la massima riduzione della disabilità e la minimizzazione dell'handicap.

Queste sono le finalità fondamentali a cui si ispira.

La riabilitazione è intesa come un processo di educazione delle capacità personali e di soluzione dei problemi, nel corso del quale si porta una persona disabile a raggiungere il

miglior livello di vita possibile sia sul piano fisico che sul piano funzionale, sociale ed emozionale affinché essa possa muoversi e comunicare efficacemente nel suo ambiente familiare, scolastico, lavorativo e sociale.

Art. 3 – Descrizione dei Servizi Erogati

In tale ottica di miglioramento continuo e coerentemente con gli impegni assunti, il Centro ha implementato un Sistema di Qualità in conformità alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008 impegnandosi ad applicarlo ai seguenti servizi erogati dal Presidio:

◇ prestazioni in convenzione in base alla Legge Region. n.11 del 1984 con i trattamenti di:

- Fisioterapia (anche domiciliare);
- Logopedia (anche domiciliare);
- Psicomotricità;
- Psicoterapia;
- Terapia occupazionale;
- Idrokinesiterapia;
- Semiconvitto ed RSA
- Visite specialistiche

◇ prestazioni in convenzione col SSN in base alla Legge 833/78 ex art. 44 con i trattamenti di:

- Elettroterapia di muscoli normo o denervati (mano, viso e altri distretti);
- Esercizi posturali propriocettivi;
- Irradiazione infrarossa e ipertermia;
- Magnetoterapia;
- Mobilizzazione della colonna vertebrale e di altre articolazioni;
- Rieducazione motoria attiva e/o passiva per patologia semplice e complessa;
- Risoluzione manuale di aderenze articolari;

Presso il Centro si effettuano inoltre prestazioni in regime privato, per tutte le informazioni rivolgersi al Responsabile Medicina Fisica o all'accettazione, ove sarà disponibile un tariffario con i prezzi ed il relativo numero delle prestazioni :

- Idroterapia
- Irradiazione Infrarossa;
- Ipertermia;
- Massoterapia;
- Rieducazione Motoria attiva e passiva;
- Esercizi assistiti;
- Risoluzione Manuale aderenze articolari;
- Elettroterapia antalgica (diadinamica e TENS);
- Ultrasuono terapia;
- Ginnastica Correttiva;
- Magnetoterapia;
- Ionoforesi;
- Laser terapia antalgica;
- Tecarterapia
- Pressoterapia

I pazienti che giungono al Centro con una prescrizione terapeutica del distretto dell'ASL territoriale (ambulatoriale, domiciliare e semiconvitto) vengono accolti all'accettazione con la comunicazione di tutte le informazioni procedurali, dei giorni e orari delle terapie; di seguito vengono predisposte:

la prima accoglienza con il Servizio di assistenza Sociale; la visita con il Case manager e le visite specialistiche del caso, su richiesta del genitore, di un familiare, del paziente stesso o di uno degli operatori della Struttura, viene disposto un colloquio di accoglienza psicologica. Allo stesso tempo viene redatta la Cartella Clinica.

In base alle visite effettuate, viene, poi, stilato un piano terapeutico in accordo o a completamento di quello strutturato dalla ASL.

I pazienti vengono sottoposti a controllo specialistico interno e il loro Piano Terapeutico viene discusso nelle riunioni d'équipe, nonché con gli specialisti del settore riabilitazione della ASL.

I familiari dei pazienti in carico vengono seguiti dal settore di Assistenza Sociale e dal Settore di Psicoterapia per tutte le evenienze e le necessità socio-ambientali e burocratiche, psicologiche; nella fase di dimissione i pazienti e i loro familiari vengono guidati, orientati e sostenuti per le scelte future da programmare; i pazienti possono rivolgersi al Centro per ogni eventuale bisogno anche dopo le dimissioni. All'atto delle dimissioni il paziente può fare richiesta di copia della cartella clinica, che il Centro mantiene in archivio per tutto il periodo di cura, ai sensi della normativa vigente sul Trattamento dei dati personali (D.L. n.196/03).

Art. 3.1 - COME ORIENTARSI NEL NOSTRO CENTRO

(istruzioni per gli utenti)

Per rendere più semplice ed efficace la Vostra permanenza all'interno del Centro Studi della Scoliosi, Vi segnaliamo che:

Settore Terapia Riabilitativa legge 11 ed ex art. 44 (ambulatoriale e domiciliare)

Responsabile e Case Manager del settore Legge 11: Dr. Francesco Scarpato fisioterapista
disponibilità : dal lunedì al venerdì **10.00 - 17.00**

Responsabile e Case Manager del settore ex art.44 : Rosario Castiello fisioterapista
disponibilità : dal lunedì al venerdì **10.00 - 17.00**

Respons. e Case Manager Area Psicologica: Dr. Gerardo Rotella psicologo/psicoterapeuta
Disponibilità: dal lunedì al venerdì **10.00 - 17.00**

A Loro potete rivolgervi per:

- **Visite specialistiche ;**
- **Richieste di cambiamento di orario;**
- **Visite periodiche presso l'ASL**
- **Appuntamenti con l'ASSISTENTE SOCIALE.**

Assistenti Sociali:

Disponibilità: dal lunedì al venerdì **10.00 - 17.00**

Fissate una appuntamento con Loro per avere informazioni circa:

- ★ **Indicazioni sulla legge 104**
- ★ **Indennità di frequenza**
- ★ **Problematiche inerenti alla scuola: si recano presso i circoli didattici per discutere di questioni di ordine scolastico-riabilitativo nell'ambito del gruppo H**

Settore Semiconvitto / Rsa e Centro Diurno Alzheimer

Responsabile Cettina Lucci Terapista Occup.le
Resp.Sanitario Semicon. /Case Manager Dr. Gerardo Rotella Psicologo/Psicoterapeuta
Disponibilità: dal lunedì al venerdì **10.00 – 17.00**
Assistenti Sociali:
Disponibilità: dal lunedì al venerdì **10.00 – 15.30**

Art. 4 - I nostri principi

I principi ispiratori della Carta del [Centro Studi della Scoliosi](#) sono quelli sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 " Principi sull'erogazione dei servizi Pubblici", secondo quanto già assicurato dalla pubblica amministrazione nell'esercizio dei suoi poteri di direzione, controllo e vigilanza, come previsto dalla citata Direttiva:

Trasparenza :

adottiamo e verificiamo il completo rispetto delle regole delle disposizioni contrattuali rendendo riconoscibili facilmente tutti i Pazienti e cerchiamo di far sì che le nostre procedure siano di facile comprensione per tutti.

Eguaglianza:

questo principio trae fondamento dall'art. 3 della Costituzione ed impegna le istituzioni al rispetto della dignità della persona senza distinzione. L'accesso ai servizi deve essere uguale per tutti: nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Coerentemente con questo principio la struttura sanitaria deve uniformare la propria azione al rispetto di esigenze particolari, quali sono quelle rappresentate da soggetti deboli (disabili) che si rivolgono ai suoi servizi.

Imparzialità:

Gli operatori sanitari, parasanitari, amministrativi e non del Centro Studi della Scoliosi hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

Cortesìa e disponibilità:

Tutto il personale è a disposizione per soddisfare le esigenze e le richieste dell'utenza.

Continuità:

Nel rispetto reciproco delle regole i servizi sono assicurati ininterrottamente.

Partecipazione:

L'utente ha il diritto di ottenere dalla struttura informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Ha il diritto di ottenere dal personale preposto che lo ha in cura informazioni complete e comprensibili in merito alla terapia prescritta.

L'utente può, inoltre, produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Efficacia ed efficienza:

I servizi devono essere erogati in modo da garantire l'efficacia e l'efficienza. Con efficacia s'intende corrispondenza fra il servizio erogato e i bisogni espressi, con efficienza s'intende il raggiungimento di un risultato gestionale ottimale nel rapporto tra qualità delle prestazioni, grado di soddisfazione del cliente, livello di informazione e di partecipazione, risultato delle azioni di prevenzione, cura e riabilitazione.

Art. 5 - I nostri impegni

La vostra soddisfazione è il principio che ispira la nostra attività e a tal fine ci impegniamo a:

- Attivare i nostri servizi concordando con voi le modalità di intervento, compatibilmente con la nostra disponibilità;
- Fornire un servizio di segreteria a cui potrete segnalare le vostre richieste, mediante il "Punto Informazione", nel quale vengono date le informazioni di primo livello (p. es. dove devo rivolgermi per..., in quali orari, quali documenti sono necessari per..., ecc.). Il personale di segreteria è in grado di:
 - Instaurare un rapporto con l'utenza tale da limitarne i disagi e da metterla in grado di esprimere i propri bisogni;
 - Curare l'accoglienza dei pazienti aiutandoli a risolvere i problemi inerenti i servizi erogati;
 - Educare l'utenza al corretto utilizzo dei servizi;
 - Ascoltare e comprendere i bisogni dell'utenza;
 - Favorire la raccolta e curare la definizione dei reclami per la loro risoluzione;
 - Mantenere il riserbo sui dati personali delle persone contattate attraverso la corretta applicazione della DLgs 196/2003 sulla privacy.
- Fornire un servizio di assistenza sociale a cui potrete chiedere informazioni, trovare soluzioni ad eventuali problemi e proporre miglioramenti;
- Dare immediata comunicazione di ogni modifica apportata agli orari di trattamento;
- Fornire adeguata assistenza medica per le visite di ingresso e di controllo;
- Fornire operatori qualificati per i trattamenti richiesti.
- Fornire attrezzature idonee all'espletamento dei trattamenti richiesti;
- Abbattere le barriere architettoniche per permettere l'agevole movimentazione dei Pazienti all'interno della struttura;
- Fornire una risposta a fronte dei reclami non risolti.

Il Centro Studi della Scoliosi, inoltre, s'impegna a garantire:

- ☞ Il diritto dell'assistito, o dei familiari aventi diritto, di ottenere informazioni sulle sue condizioni;
- ☞ l'accesso (su richiesta) alla documentazione relativa al trattamento terapeutico;
- ☞ una sala di attesa con comfort per i familiari dell'utente;
- ☞ il rilascio della documentazione all'atto della dimissione (solo su richiesta);
- ☞ L'identificazione ed il riconoscimento del personale con generalità e mansione svolta;

Art. 6 – Diritti e doveri del cittadino/utente

DIRITTI

- 1) Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni fisiologiche e religiose.
- 2) Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alla modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha diritto di poter identificare le persone che lo hanno in cura.
- 3) Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sugli esiti degli stessi.
- 4) Il paziente ha diritto di richiedere relazioni o copia della cartella sanitaria o quant'altro relativo alla terapia proposta previa richiesta iscritta al Direttore Sanitario. La richiesta va inoltrata con un anticipo di 15 giorni.

DOVERI

- 1) Il cittadino/utente quando accede al Centro di Riabilitazione è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, tecnico e con la direzione sanitaria.
- 2) L'accesso nel Centro di Riabilitazione esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.
- 3) È un dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
- 4) È un dovere di ogni paziente di avvertire tempestivamente il Centro in caso di assenza ed inoltre di giustificare l'assenza per malattia con certificato medico per un periodo non superiore ai 15 giorni (vedi Art. 2.1). Diversamente il paziente sarà automaticamente dimesso dal trattamento riabilitativo in corso.
- 5) L'utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.
- 6) Tutti sono tenuti a rispettare gli orari stabiliti al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete (vedi Art. 2.1).
- 7) Nel Centro di Riabilitazione è vietato fumare.
- 8) L'organizzazione e gli orari previsti devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio di tutta l'utenza.
- 9) È opportuno che i pazienti si spostino all'interno della struttura sanitaria utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro interesse.
- 10) Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del cittadino malato.

Art. 7 - I nostri standard di qualità

Il Centro Studi della Scoliosi svolge un costante lavoro di verifiche e controllo sui nostri servizi e sulle nostre risposte alle vostre esigenze, al fine di un continuo miglioramento dei nostri standard di qualità. Come punti di riferimento a garanzia della qualità del servizio, evidenziamo alcuni parametri importanti del servizio offerto:

Standard di qualità:

- **Informazione puntuale e precisa ai pazienti nel 100% dei casi attraverso:**
 - Punto informazione in fronte-office
 - Distribuzione della carta dei servizi
 - Servizio sociale dedicato con l'istituzione di "un centro ascolto"
- **Inserimento in terapia entro 5 giorni lavorativi dalla data di presa in carico alla ricezione delle autorizzazioni;**
- **Treatmento del reclamo immediato e comunque entro 5 giorni dalla sua ricezione e sua risoluzione entro 90 giorni in considerazione della criticità del servizio oggetto del reclamo;**
- **Accoglienza e confort garantita da:**
 - Presenza di ausili atti a facilitare lo spostamento degli utenti non autosufficienti (Pedana Elevatrice, sollevatori, ascensore);
 - Mancanza di barriere architettoniche;
 - Rispetto della privacy personale;
 - Accoglienza e accompagnamento dei pazienti alle aree di terapia e riaccompagnamento all'uscita alla fine delle sedute;
 - Monitoraggio della soddisfazione dell'utente attraverso monitoraggio effettuato tramite questionari soddisfazione e moduli di reclamo paziente;
- **Visite di controllo pianificate entro le prime 3 sedute/osservazioni nel 100% dei casi con un minimo garantito di una visita specialistica ogni 6 mesi;**
- **Condizioni igienico-sanitarie garantite per il 100% dei pazienti ed operatori con interventi mirati e ripetuti 2 volte al giorno;**
- **Dichiarazione di consenso al trattamento dei dati sensibili (Dlgs 196/2003) richiesta al 100% dei pazienti che entrano in trattamento.**
- **Tenuta sotto controllo delle attrezzature elettromedicali attraverso un piano di manutenzione affidato a ditta qualificata che, oltre alla manutenzione preventiva preveda anche dei controlli di funzionalità attraverso tarature semestrali e e di sicurezza a cadenza annuale.**

Art. 8 - Meccanismi di tutela e di verifica

Il CENTRO Studi della Scoliosi effettua la rilevazione del grado di soddisfazione degli Utenti rispetto al confort e alla qualità del trattamento ricevuto attraverso un apposito questionario presente in Accettazione. Inoltre almeno una volta l'anno la Direzione, di concerto con le altre figure professionali, revisiona, nel Riesame della Direzione, gli impegni assunti e gli obiettivi che si è posta, verifica il grado di raggiungimento degli stessi, analizza lo stato delle azioni correttive e preventive, misura il grado di efficacia e di efficienza delle prestazioni dei processi sanitari.

Il Centro garantisce una continua indagine promuovendo la distribuzione della presente, la distribuzione dei questionari e la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti.

La valutazione dei reclami e dei questionari ricevuti sarà un prezioso ed utile monitoraggio che permetterà alla Direzione di mantenere e migliorare la qualità dei servizi forniti.

Art. 9 - Gestione dei reclami

Siamo impegnati a fornirvi un servizio che soddisfi ogni vostra esigenza; qualora vi riteniate comunque insoddisfatti non esitate a contattarci e a segnalarci le vostre asserzioni ed eventuali reclami. Gli eventuali reclami possono essere comunicati mediante la compilazione dell'apposito modulo disponibile allo sportello di segreteria; in caso di difficoltà un operatore è a vostra disposizione per aiutarvi nella compilazione. A tal fine è stata installata nell'atrio della sala d'attesa, una cassetta per la raccolta dei vostri reclami. Conseguentemente l'azienda provvederà a valutare la fondatezza delle segnalazioni e a comunicarvi poi l'esito della suddetta valutazione. Ove sia riscontrata la fondatezza della segnalazione, l'azienda provvederà alla sua risoluzione nei tempi e modi comunicati di volta in volta in base alle esigenze ed alla gravità della segnalazione.

Art. 10 Accessibilità al Centro

Orari di apertura del Centro

Il Centro è aperto tutti i giorni feriali dalle ore 8,00 alle 19,00.

Orari e modalità di accesso per informazioni

Gli utenti del Centro ed i loro familiari possono accedere alle informazioni relative alle modalità di accesso per le terapie e a qualsiasi altra informazione concernente la presa in carico del paziente facendo riferimento allo Sportello dell'Accettazione nei giorni e negli orari di apertura del Centro.

Art. 11 - Il Centro Studi della Scoliosi S.r.l a tutela dei Pazienti

10.1 - Pazienti con bisogni speciali

I nostri servizi presentano alcuni accorgimenti per consentirne il facile utilizzo alle persone con bisogni speciali:

- Tutti i nostri operatori sono in grado di movimentare e prestare assistenza ai Pazienti con difficoltà motorie;
- Per evitare alle persone non vedenti impatti che possono risultare pericolosi per la loro incolumità, sono stati eliminati dai percorsi gli oggetti che risultino d'intralcio, inoltre i Pazienti sono sempre accompagnati dagli operatori;
- La struttura è dotata di 2 impianti ascensore per permettere il facile trasferimento dal piano superiore a quello inferiore e viceversa; tali impianti sono a servizio dei pazienti che si spostano su sedie a rotelle o carrozzine accompagnati dagli operatori;
- Per i pazienti la cui patologia impedisce l'autonomia negli spostamenti da e verso la struttura, è istituito un servizio navetta con un nostro operatore che si reca presso il domicilio del paziente per accompagnarlo al Centro e riaccompagnarlo a casa una volta ultimato il trattamento. Tale servizio è garantito, allo stato attuale, per i territori compresi nel Distretto 30 dell'ASL Napoli 1.

10.2 - L'ambiente

Consideriamo il rispetto dell'ambiente come uno dei nostri valori di riferimento e, come operatori sanitari riteniamo di voler contribuire concretamente al miglioramento della qualità ambientale attraverso l'utilizzo di materiali biodegradabili e riciclabili, nonché l'attenta gestione dello smaltimento dei rifiuti speciali che vengono trattati nell'osservanza della normativa vigente.

Art. 12 TUTELA DELLA PRIVACY

La Struttura ottempera ai requisiti sul trattamento e la protezione dei dati personali come da D.Lgs 196- /2003: Codice di protezione dei dati personali.

Ai sensi di detto decreto all'atto dell'inserimento in trattamento l'utente firma un modulo che autorizza il Centro al trattamento dei dati personali esclusivamente per fini istituzionali. **(Informativa Decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003)**

Gentile Signore/a, desideriamo informarla che il decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali (art. 2).

Ai sensi dell'Art. 13 del Decreto Legislativo predetto, Le forniamo quindi le seguenti informazioni:

- Il trattamento dei dati è inerente all'utilizzo degli stessi in ambito sanitario ed ha le seguenti finalità:

prestazioni sanitarie di diagnosi e cura in regime ambulatoriale. Esso sarà effettuato unicamente con logiche e forme di organizzazione dei dati strettamente correlati agli obblighi, ai compiti, ed alle finalità di cui art. 1 e 2 del Decreto legislativo 196/2003 e secondo le modalità di trattamento indicate all'art. 11 del Decreto.

- Il trattamento di dati personali (art. 23) da parte di privati o di enti pubblici economici è ammesso solo con il consenso espresso dell'interessato. Il consenso può riguardare l'intero trattamento ovvero una o più operazioni dello stesso. Il consenso è validamente prestato solo se è espresso liberamente e specificamente in riferimento ad un trattamento chiaramente individuato, se è documentato per iscritto, e se sono state rese all'interessato le informazioni di cui all'articolo 13. Il consenso è manifestato in forma scritta quando il trattamento riguarda dati sensibili.

- Il conferimento dei dati è obbligatorio e il loro eventuale mancato conferimento comporta l'impossibilità di trattare i dati personali;

- I dati personali idonei a rivelare lo stato di salute possono essere resi noti all'interessato o ai soggetti di cui all'articolo 82, comma 2, lettera a), da parte di esercenti le professioni sanitarie ed organismi sanitari, solo per il tramite di un medico designato dall'interessato o dal titolare. Il presente comma non si applica in riferimento ai dati personali forniti in precedenza dal medesimo interessato. Il titolare o il responsabile possono autorizzare per iscritto esercenti le professioni sanitarie diversi dai medici, che nell'esercizio dei propri compiti intrattengono rapporti diretti con i pazienti e sono incaricati di trattare dati personali idonei a rivelare lo stato di salute, a rendere noti i medesimi dati all'interessato o ai soggetti di cui all'articolo 82, comma 2, lettera a). L'atto di incarico individua appropriate modalità e cautele rapportate al contesto nel quale è effettuato il trattamento di dati.

- **Titolare del trattamento dei dati è** il Centro Studi dello Scoliosi nella persona del Legale Rappresentante

Ai sensi dell'art. 13 del Dlgs. sopra citato La informiamo di quanto segue:

Il trattamento dei dati che intendiamo effettuare:

- riguarda le seguenti categorie di dati sensibili: dati personali idonei a rilevare lo stato di salute e la vita sessuale;
- ha le seguenti finalità: espletamento della diagnostica di laboratorio finalizzata alla tutela della sua incolumità fisica e della sua salute;
- sarà realizzato con logiche e forme di organizzazione dei dati strettamente correlate agli obblighi, ai compiti ed alle finalità di cui gli artt. 1 e 2 della su citata norma, in particolare i dati sensibili vengono trattati dai seguenti soggetti:

1. Front office in fase di accettazione, stampa e consegna referti/prescrizioni/documentazione clinica nonché archiviazione dei dati nei modi e nei tempi previsti dalla normativa vigente;

2. Personale Sanitario in fase di progettazione ed erogazione delle prestazioni sanitarie;

• Nell'ambito della soddisfazione della sua richiesta, il trattamento dei dati che La riguardano potrà essere effettuato, nel rispetto della vigente normativa, da eventuali terzi per l'erogazione di prestazioni legate ai servizi offerti, con garanzie del rispetto delle norme a tutela della privacy equivalenti a quelle proprie del trattamento diretto. Il consenso al trattamento dei dati da Lei concesso pertanto si ritiene esteso anche a tale trattamento;

• Il conferimento dei dati è di natura obbligatoria ed il loro mancato conferimento potrebbe comportare impossibilità, difficoltà o ritardi nell'espletamento delle indagini richieste.

In relazione al trattamento Lei potrà esercitare presso le competenti sedi i diritti previsti dall'art. 7 del Dlgs. 196/03 di seguito riportato:

Ai sensi dell' Art. 7 (Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti)

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

a) dell'origine dei dati personali;

b) delle finalità e modalità del trattamento;

c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;

d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5, comma 2;

e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

3. L'interessato ha diritto di ottenere:

a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;

b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;

c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

4. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;

b) al trattamento di dati personali che lo riguardano a fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

- Diritto alla protezione dei dati personali

1. Chiunque ha diritto alla protezione dei dati personali che lo riguardano.

- Finalità

1. Il presente testo unico, di seguito denominato "codice", garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

2. Il trattamento dei dati personali è disciplinato assicurando un elevato livello di tutela dei diritti e delle libertà di cui al comma 1 nel rispetto dei principi di semplificazione, armonizzazione ed efficacia delle modalità previste per il loro esercizio da parte degli interessati, nonché per l'adempimento degli obblighi da parte dei titolari del trattamento.

Art. 13 TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI IN AMBITO SANITARIO

- Ambito applicativo

1. Il presente titolo disciplina il trattamento dei dati personali in ambito sanitario.

- Esercenti professioni sanitarie e organismi sanitari pubblici

1. Gli esercenti le professioni sanitarie e gli organismi sanitari pubblici, anche nell'ambito di un'attività di rilevante interesse pubblico ai sensi dell'articolo 85, trattano i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute:

a) con il consenso dell'interessato e anche senza l'autorizzazione del Garante, se il trattamento riguarda dati e operazioni indispensabili per perseguire una finalità di tutela della salute o dell'incolumità fisica dell'interessato;

b) anche senza il consenso dell'interessato e previa autorizzazione del Garante, se la finalità di cui alla lettera a) riguarda un terzo o la collettività.

2. Nei casi di cui al comma 1 il consenso può essere prestato con le modalità semplificate di cui al capo II.

3. Nei casi di cui al comma 1 l'autorizzazione del Garante è rilasciata, salvi i casi di particolare urgenza, sentito il Consiglio superiore di sanità.

- Casi di semplificazione

Il presente capo individua modalità semplificate utilizzabili dai soggetti di cui al comma 2:

a) per informare l'interessato relativamente ai dati personali raccolti presso il medesimo interessato o presso terzi, ai sensi dell'articolo 13, commi 1 e 4;

b) per manifestare il consenso al trattamento dei dati personali nei casi in cui ciò è richiesto ai sensi dell'articolo 76;

c) per il trattamento dei dati personali.

Le modalità semplificate di cui al comma 1 sono applicabili:

a) dagli organismi sanitari pubblici;

b) dagli altri organismi privati e dagli esercenti le professioni sanitarie;

c) dagli altri soggetti pubblici indicati nell'articolo 80.

- Informativa del medico di medicina generale o del pediatra

1. Il medico di medicina generale o il pediatra di libera scelta informano l'interessato relativamente al trattamento dei dati personali, in forma chiara e tale da rendere agevolmente comprensibili gli elementi indicati nell'articolo 13, comma 1.

2. L'informativa può essere fornita per il complessivo trattamento dei dati personali necessario per attività di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione, svolte dal medico o

dal pediatra a tutela della salute o dell'incolumità fisica dell'interessato, su richiesta dello stesso o di cui questi è informato in quanto effettuate nel suo interesse.

3. L'informativa può riguardare, altresì, dati personali eventualmente raccolti presso terzi, ed è fornita preferibilmente per iscritto, anche attraverso carte tascabili con eventuali allegati pieghevoli, includendo almeno gli elementi indicati dal Garante ai sensi dell'articolo 13, comma 3, eventualmente integrati anche oralmente in relazione a particolari caratteristiche del trattamento.

L'informativa, se non è diversamente specificato dal medico o dal pediatra, riguarda anche il trattamento di dati correlato a quello effettuato dal medico di medicina generale o dal pediatra di libera scelta, effettuato da un professionista o da altro soggetto, parimenti individuabile in base alla prestazione richiesta, che:

- a) sostituisce temporaneamente il medico o il pediatra;
- b) fornisce una prestazione specialistica su richiesta del medico e del pediatra;
- c) può trattare lecitamente i dati nell'ambito di un'attività professionale prestata in forma associata;
- d) fornisce farmaci prescritti;
- e) comunica dati personali al medico o pediatra in conformità alla disciplina applicabile.

5. L'informativa resa ai sensi del presente articolo evidenzia analiticamente eventuali trattamenti di dati personali che presentano rischi specifici per i diritti e le libertà fondamentali, nonché per la dignità dell'interessato, in particolare in caso di trattamenti effettuati:

- a) per scopi scientifici, anche di ricerca scientifica e di sperimentazione clinica controllata di medicinali, in conformità alle leggi e ai regolamenti, ponendo in particolare evidenza che il consenso, ove richiesto, è manifestato liberamente;
- b) nell'ambito della tele assistenza o telemedicina;
- c) per fornire altri beni o servizi all'interessato attraverso una rete di comunicazione elettronica.

ART. 14 Dichiarazione dell'Alta Direzione della Politica della Qualità e nomina del Rappresentante della Direzione

Il Centro Studi della Scoliosi individua nel pieno soddisfacimento delle attese dell'Utente l'obiettivo prioritario della sua Politica e ritiene che il servizio debba essere improntato alla massima flessibilità ed efficienza. Suo obiettivo è migliorarli continuamente, in quanto la qualità dei servizi forniti, ottenuti attraverso un impegno costante in ogni fase del processo aziendale, costituisce la chiave per raggiungere gli obiettivi prefissati.

A tal fine, la Direzione ha ritenuto doveroso ed opportuno implementare un Sistema di Gestione per la Qualità in osservanza della norma volontaria UNI EN ISO 9001:2008 questo non solo per prevenire le eventuali non conformità dei servizi offerti, adottando di conseguenza tutte le azioni correttive necessarie, ma anche per migliorare continuamente nel tempo gli standard qualitativi raggiunti.

Il Sistema Qualità implementato sarà per l'Azienda strumento per il soddisfacimento degli obiettivi, di seguito descritti, che la Direzione si è prefissa di raggiungere intesi non solo nel miglioramento degli standard qualitativi dei suoi servizi ma anche e soprattutto nel miglioramento della gestione dei suoi processi.

La Direzione, al fine di rendere la struttura aziendale aderente al Sistema Qualità a norma UNI EN ISO 9001:2008, persegue in prima persona con tutti i mezzi necessari, la

conformità del Sistema ai requisiti richiesti dalla normativa, utilizzandolo come strumento essenziale della gestione aziendale.

Gli obiettivi che la Direzione ha individuato e che devono essere raggiunti con il coinvolgimento di tutto il personale e di tutti i collaboratori, nessuno escluso, possono così riassumersi:

l'impegno diretto, continuo e permanente della Direzione nella gestione del Sistema Qualità;

il coinvolgimento e la partecipazione diretta, piena e consapevole del personale a tutti i livelli nell'attuazione del Sistema Qualità;

il rapporto di massima collaborazione e trasparenza con gli Utenti al fine di valutarne ed interpretarne correttamente le esigenze e poter operare al meglio;

l'attenzione alle risorse umane e la consapevolezza dell'importanza del loro ruolo nella dinamica aziendale, che attribuisce un ruolo di preminenza alla formazione ed allo sviluppo di tutto il personale.

la riduzione delle non conformità interne ed esterne;

il soddisfacimento delle attese dell'Utente, riducendo il numero di reclami scritti e verbali degli Utenti stessi;

l'efficacia dei trattamenti erogati, attraverso periodiche valutazioni funzionali degli utenti ed aggiornamenti dei piani di trattamento;

l'impegno al miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema di Gestione per la Qualità.

l'accreditamento definitivo al Sistema Sanitario attraverso l'adozione dei requisiti previsti dal regolamento n. 3 pubblicato sul B.U.R.C. del 31/07/2006.

L'esperienza di questi anni ha consentito di maturare la consapevolezza che il sistema qualità aziendale è un valore irrinunciabile nel processo di erogazione delle prestazioni sanitarie. Il nostro Cliente percepisce la qualità non solo nel momento in cui gli è erogato il trattamento, ma anche durante le fasi che lo precedono (informazioni, disponibilità, cortesia del personale di front-office) e lo seguono (informazioni e consigli dello specialista). Durante questi anni abbiamo puntato alla massima disponibilità del centro per il cliente, mantenendo le nostre strutture aperte al pubblico per informazioni e prenotazioni almeno 11 ore al giorno.

Abbiamo puntato sulla professionalità, la formazione e l'aggiornamento continuo dei nostri operatori al fine di garantire sempre un servizio efficiente al cliente e aumentare la sua soddisfazione.

Il Manuale della Qualità interpreta e traduce operativamente la politica della qualità aziendale.

E' volontà precisa di questa Direzione fare in modo che Tutti coloro che lavorano in questa Struttura possano essere messi in grado di rispettare precisamente le regole descritte con l'implementazione del Sistema Qualità; tale rispetto, è la regola d'oro perché il Sistema proceda nel verso di un miglioramento continuo del Servizio offerto dalla Struttura stessa.

IST 01/7.5/CS

Riteniamo importante dichiarare che vengono soddisfatte tutte le norme di sicurezza e non è trascurato il controllo del lavoro in modo regolare per assicurare che gli obiettivi di qualità siano raggiunti.

L'attuazione della politica della qualità è delegata al Rappresentante della direzione con il coinvolgimento di tutto il personale.

Art. 15 - Come contattarci

Il servizio di Customer Care è a disposizione della clientela per qualsiasi tipo di informazione contattando:

Tel. 081 – 543 11 11 pbx

Fax 081 – 543 58 26

e-mail: centroscoliosi@centroscoliosi.net

sito internet: www.riacam.it/Scoliosi

Vi ricordiamo, che l'accettazione dei pazienti afferenti alle varie aree riabilitative è aperta tutti i giorni feriali e rispetta i seguenti orari:

08.00 ⇒ 19.00

Settore Legge 11/84 e Fkt

09.00 ⇒ 16.00

Settore Semiconvitto e Centro Diurno Alzheimer

L'itinerario per raggiungere la nostra struttura è riportato nella seguente cartina:

Via Vicinale di Piscinola, 15 e 1^a traversa via Lazio - 80145 – NAPOLI

Per facilitarne il raggiungimento si rende disponibile la seguente cartina stradale:

