ISTITUTO PARTENOPEO DI RIABILITAZIONE srl

CARTA DEI SERVIZI

Conforme al D.P.C.M. del 19/05/1995

Verificata da Direzione

REV n. 14 del 29 maggio 2024

RIFERIMENTI LEGISLATIVI DELLA CARTA DEI SERVIZI

- Costituzione della Repubblica Italiana, articolo 97
- Legge del 7 Agosto 1990 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”, art. 7
- Decreto Legislativo del 30 Dicembre 1992 n.502 “Riordino della disciplina in materia Sanitaria” a norma dell’articolo 1 della Legge 23 Ottobre 1992, n. 421, articolo 14
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 “Principi sulla erogazione dei servizi pubblici”
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 Ottobre 1994 “Principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 12 Maggio 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”
- Circolare del Ministero della Sanità n. 2/95 “Linee guida per l’attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale”
- Legge 196/2003 (legge sulla Privacy). Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. Trattamento di tutti i dati relativi ai pazienti che siano ascrivibili nella categoria dei dati sensibili.
- Regolamento n° 3 del 31 luglio 2006: “Regolamento recante la definizione dei requisiti ulteriori e le procedure dell’ accreditamento istituzionale dei soggetti pubblici e privati che erogano attività di assistenza specialistica di emodialisi e di riabilitazione ambulatoriale”
- Regolamento n° 1 del 22 giugno 2007: “Definizione dei requisiti ulteriori e le procedure per l’accreditamento istituzionale dei soggetti pubblici e privati che erogano attività di assistenza specialistica in regime ambulatoriale, in regime di ricovero ed in regime residenziale”
- Decreto n°51 del 4 luglio 2019 Integrazione requisiti per l’Accreditamento Istituzionale delle strutture pubbliche e private (Deliberazione del Consiglio dei ministri Luglio 2017 “corretta conclusione delle procedure di Accreditamento degli erogatori in coerenza con le osservazioni ministeriali).
- Delibera della Giunta Regionale n. 269 del 16 maggio 2023 Requisiti ulteriori specifici per l'accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e sociosanitarie della Regione Campania. Modifiche alla D.G.R.C. n. 169 del 4 aprile
- Delibera della Giunta Regionale n. 291 del 25 maggio 2023 “Procedure per l’inoltro, la gestione delle istanze ed il rilascio/rinnovo/ variazione dell’accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e sociosanitarie della Regione Campania e.s.m.i.”

IMPORTANZA DELLA CARTA DEI SERVIZI

- La Carta dei Servizi è un documento adottato da questo Centro per stabilire le linee di indirizzo, i fattori, gli indicatori e gli standard di qualità dei servizi.
- La Carta dei Servizi è un documento che va interpretato in chiave dinamica, soggetto quindi a continui momenti di verifica, miglioramenti ed integrazioni.
- La Carta dei Servizi elenca i criteri, le metodologie e le procedure ai quali gli operatori devono attenersi.
- La Carta dei Servizi è uno strumento a tutela del diritto alla salute che attribuisce al Cittadino Paziente la possibilità di controllo effettivo sui servizi erogati, sulla loro qualità e sulla quantità.

SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

Scopo della presente Carta dei Servizi è quello di delineare e comunicare la "Politica Aziendale" precisando in essa gli obiettivi che ISTITUTO PARTENOPEO DI RIABILITAZIONE srl.intende perseguire e raggiungere.
La sua funzione è quella di descrivere in maniera sintetica ma completa, la struttura organizzativa, le responsabilità, le disposizioni organizzativo-gestionali a carattere generale, con riferimento alle Procedure Operative Interne che precisano come devono essere svolte le attività.
Essendo destinato prevalentemente a circolazione esterna, la Carta dei servizi non contiene le Procedure Operative Interne, le Istruzioni di Lavoro (quando previste), la modulistica che documenta l'attività svolta e che fornisce l'evidenza della qualità raggiunta, norme ed altra documentazione strettamente collegata all'operatività della Società.
Costituisce inoltre obiettivo della Carta dei servizi portare a conoscenza tutto il personale di ISTITUTO PARTENOPEO DI RIABILITAZIONE srl ovvero tutta l'utenza, delle norme, prescrizioni, procedure e istruzioni stabilite dal sistema aziendale interno.
E' rivolto in particolar modo ai Clienti che possono svolgere un importante ruolo nel continuo processo di miglioramento della Qualità Aziendale, affinché abbiano notizia della struttura organizzativa, delle attività, dei processi, dell'impegno, degli obiettivi, in poche parole del Sistema Qualità Aziendale entro il quale viene realizzato il servizio da essi acquistato.
Infatti il presente Carta dei servizi contiene tutte le regole tecnico-organizzative che ISTITUTO PARTENOPEO DI RIABILITAZIONE srl utilizza al fine di erogare valide ed efficaci prestazioni sanitarie, privilegiando quelle accreditate con Enti pubblici quali Regione Campania e Servizio Sanitario nazionale (S.S.N.), assicurando nel rispetto della normativa vigente, un elevato standard qualitativo e la soddisfazione delle esigenze specifiche, espresse o implicite, avanzate dai propri Clienti.
La Carta dei servizi documenta anche i mezzi, le apparecchiature e le attrezzature utilizzate dall'azienda al fine di migliorare la propria qualità aziendale mediante il coinvolgimento e la motivazione di tutto il personale.

MISSIONE

Il fine dell'attività di ISTITUTO PARTENOPEO DI RIABILITAZIONE srl è la promozione della salute oltre alla riabilitazione funzionale di soggetti portatori di patologie aventi notevole rilevanza sanitaria e sociale.
Tale missione è perseguita attraverso i seguenti campi di azione:

- L' offerta di un ventaglio di servizi in miglioramento continuo;
- La piena sicurezza nell' esercizio delle attività riabilitative;
- Lo svolgimento delle attività sanitarie secondo lo spirito dettato dalle recenti linee guida regionali in materia di riabilitazione;

- L'assicurazione di un elevato livello di qualità dei servizi erogati in relazione allo stato dell' arte nel trattamento delle differenti patologie;
- L' integrazione con la sanità pubblica;
- La dotazione di adeguati strumenti a disposizione di medici ed operatori sanitari.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Il cittadino-paziente viene messo nella condizione di percepire l' efficacia dei servizi a tutti i livelli, senza condizionamenti materiali e morali. L' attività è orientata, secondo il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/05/1995 , ai seguenti "Principi sull' erogazione dei servizi pubblici":

EGUAGLIANZA:

questo principio trae fondamento dall'Art. 3 della Costituzione ed impegna le Istituzioni al rispetto della dignità della persona senza distinzioni di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.
Coerentemente con questo principio la Struttura Sanitaria deve informare la propria azione al rispetto di esigenze particolari, quali sono quelle rappresentate da soggetti deboli che si rivolgono ai suoi servizi;

IMPARZIALITÀ

è riferito al modello comportamentale e relazionale tra gli erogatori del Servizio Sanitario ed i clienti che, se pur assimilabile al principio di eguaglianza, è funzionale ad evitare comportamenti e trattamenti non omogenei nei confronti dei cittadini, ed a promuovere una più compiuta umanizzazione dei rapporti;

RISPETTO DELL'UTENTE – NEL SUO VALORE DI UTENTE E CITTADINO

rappresenta questo il criterio informatore dei comportamenti e degli atteggiamenti del personale che opera all'interno del Centro;

PRIVACY:

rispetto della privacy e della dignità umana. Al Cittadino Utente che si rivolge al Centro sono fornite informazioni sul suo stato di salute garantendo la massima riservatezza secondo quanto previsto dalla normativa vigente in tema di privacy;

DIRITTO DI SCELTA:

è espressione della libertà personale che, mutuata in ambito sanitario, sancisce il diritto del cittadino utente di essere assistito nei suoi bisogni ovunque sul territorio nazionale.

PARTECIPAZIONE:

i combinati disposti della L. 241/90 e dell'art. 14 del decreto legislativo n. 502/92 sanciscono il diritto di informazione e di tutela del cittadino nei confronti dei Servizi Pubblici. L'ultima sezione della Carta dei servizi affronta compiutamente questo aspetto con particolare riferimento agli strumenti che l'Azienda mette a disposizione dei cittadini a tutela e salvaguardia dei propri diritti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA:

la qualità delle prestazioni, il grado di soddisfazione del cliente, il livello di informazione e di partecipazione dei cittadini, il risultato delle azioni di prevenzione, cura e riabilitazione, sono conseguenza del raggiungimento degli obiettivi descritti. Il grado di efficacia e di efficienza delle prestazioni erogate si misura attraverso questi indicatori, che saranno meglio illustrate nella sezione dedicata agli standard di qualità.

DIRITTI E DOVERI

Il paziente ha diritto a:

- trattamenti appropriati
- segretezza di tutti i dati relativi alla propria patologia ed alla privacy personale
- informazioni esaurienti e comprensibili in merito alla patologie ed ai trattamenti riabilitativi prestati
- informazioni sulle prestazioni e sul personale sanitario
- presentazione di reclami, suggerimenti e proposte con la garanzia della risposta

Il paziente ha il dovere di collaborare con i medici ed il personale sanitario per rendere efficace il trattamento riabilitativo e di rispettare le regole di civile convivenza ed i regolamenti interni.

STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

Gli standard di qualità sono garantiti da:

- il controllo periodico dei servizi ambulatoriali, domiciliari e di semiconvitto da parte della Direzione, del Responsabile Gestione della Qualità e del Direttore Sanitario;
- le attrezzature tecnologiche sono verificate periodicamente da ditte esterne con supervisione del Responsabile della Sicurezza.

Al fine di garantire maggiore rispondenza ai bisogni dell'utente l'ISTITUTO PARTENOPEO DI RIABILITAZIONE s'impegna ad umanizzare il rapporto operatore-utente, mediante un'accoglienza ed un'accettazione che rispetti la sua dignità riuscendo a cogliere e a decodificare in maniera corretta le sue reali esigenze relativamente alla gamma delle prestazioni e dei servizi offerti.
Per migliorare qualitativamente la comunicazione sia con gli utenti sia tra gli operatori, l'ISTITUTO PARTENOPEO DI RIABILITAZIONE si impegna a :
adeguare i livelli informativi e di aggiornamento ai cambiamenti organizzativi e gestionali;
potenziare i livelli di informazione;
realizzare e divulgare materiale informativo (depliant, guide, opuscoli, ecc.) per gli utenti.
L' ISTITUTO PARTENOPEO DI RIABILITAZIONE si avvale di operatori che valuteranno i vari e diversi aspetti legati alla qualità dei vari servizi offerti.
Gli aspetti da valutare sono quelli legati:
all'informazione (comprensibilità, chiarezza e completezza);
all'orientamento e accoglienza (orari e collocazione dei servizi);
al comfort delle strutture fisiche;
alle relazioni sociali ed umane.

RIABILITAZIONE EX ART. 26

Direttore Sanitario: Dr. Leonardo Di Lauro

Le attività terapeutiche fondamentali si suddividono in regime ambulatoriale e domiciliare. La struttura dispone di entrambi i piani al fine di erogare le seguenti prestazioni terapeutiche:

TERAPIE	MEDICI SPECIALISTI
LOGOPEDIA	Dr.ssa Chiara Fagioli
NEUROPSICOMOTRICITA'	Dr.ssa Ilaria Zeno
MEDICINA FISICA E RIABILITAZIONE	Dr. Leonardo Di Lauro
IDROKINESITERAPIA	Dr. Leonardo Di Lauro

La durata del ciclo terapeutico è stabilita di concerto con gli specialisti prescrittori della ASL competente, sulla base di un progetto riabilitativo comune, e dipende dalla complessità della patologia.
Il programma terapeutico multidisciplinare si articola in vari sotto-cicli di 90 – 120 giorni ciascuno che, se richiesto, sono reiterati attraverso proroghe di autorizzazione.
Durante il corso della terapia, sia da parte dell'ISTITUTO PARTENOPEO DI RIABILITAZIONE che da parte del medico specialista della ASL , vengono effettuate delle visite di controllo dell' andamento dei pazienti (follow-up) e di verifica degli obiettivi terapeutici raggiunti, nonché delle eventuali azioni correttive da adottare.
Per le prescritte terapie domiciliari, il Coordinatore di settore incarica un terapista che presta la propria opera al domicilio del paziente impossibilitato a recarsi presso il Centro a causa di gravi patologie e per non aggravarne ulteriormente le condizioni.

FISIOKINESITERAPIA EX ART. 44

Direttore Sanitario: Dr. Leonardo Di Lauro

Nell' ambito della Fisiokinesiterapia ambulatoriale, il personale operante, altamente formato e qualificato, svolge prevalentemente le seguenti attività terapeutiche:

- Rieducazione motoria attiva e/o passiva per patologia semplice o complessa;
- Manipolazione della colonna vertebrale e di altre articolazioni;
- Esercizi posturali propriocettivi;
- Esercizi respiratori;
- Training deambulatori e del passo;
- Massoterapia distrettuale – riflessogena.

La seconda area è dotata di apparecchiature specificamente progettate per la prestazione delle seguenti terapie strumentali:

1) Irradiazione infrarossa;
2) Ionoforesi;
3) Laserterapia YAG;
4) Tecarterapia;
5) Elettroterapia (TENS e Diadinamiche);
6) Elettrostimolazioni;
7) Magnetoterapia;
8) Ultrasonoroterapia;
9) Radarterapia;
10) Isocinetica;
11) Onde d' urto;
12) Pedana stabilometrica.

IDROKINESITERAPIA

Direttore Sanitario: Dr. Leonardo Di Lauro

Questo importante settore comprende sia le terapie prescritte ex art. 26 che ex art. 44. Le prestazioni di Idrokinesiterapia sono erogate in un' area dedicata di ca. 80 mq composta da una vasca riabilitativa ed annessi spogliatoi, zone docce e servizi igienici.
I pazienti trattati presentano patologie simili a quelle già descritte nel precedente paragrafo, ma con un grado di specificità che rende necessaria la riabilitazione motoria in assenza di gravità, grazie alla presenza dell' acqua, e della temperatura di circa 34 gradi centigradi.
L' acqua di vasca è sottoposta a controlli strumentali quotidiani finalizzati a monitorare la temperatura nonché le esatte percentuali di prodotti chimici disciolti per ragioni igienico-sanitarie (PH, cloro, etc.).

L' impianto dispone di adeguati sistemi di ricambio dell' aria e di un sollevatore per la movimentazione di pazienti non deambulanti.
L' ingresso in idroterapia dei pazienti è disciplinato da un regolamento esposto nelle aree specifiche.

SERVIZIO DI MEDICINA IPERBARICA

Medico Responsabile: Dr. Domenico Sorrentino

- VISITA SPECIALISTICA ISTITUTO PARTENOPEO DI RIABILITAZIONEBARICA
- OSSIGENOTERAPIA IPERBARICA

PATOLOGIE TRATTABILI

- **Embolia gassosa arteriosa**
- **Piede diabetico**
- **Malattia da decompressione**
- **Gangrena gassosa**
- **Gangrena umida delle estremità dei diabetici**
- **Sindrome da schiacciamento**
- **Radionecrosi tissutale**
- **Lesioni chirurgiche e/o esiti di ferite chirurgiche non cicatrizzate**
- **Ulcere da insufficienza arteriosa e venosa**
- **Fatture a rischio di scarso consolidamento**
- **Algodistrofie post traumatiche**
- **Osteoradionecrosi**
- **Infezione dei tessuti molli**
- **Pseudoartrosi infette**
- **Piaghe torpide da traumi**
- **Enterite e proctite da raggi**
- **Actinomicosi refrattaria**
- **Osteomielite refrattaria cronica**
- **Sordità improvvisa**
- **Retinite pigmentosa**
- **Retinopatia ischemica diabetica**
- **Trombosi dell' arteria o della vena centrale della retina**

SEMICONVITTO E CENTRO DIURNO

Coordinatore: Dott. Pasquale Guarino

In tale ambito, si svolgono le seguenti funzioni:

1. Pianificazione dell' attività tecnico sanitaria della specifica area in collaborazione con i medici specialisti di settore (neuropsichiatria, foniatra) e con gli operatori (neuro-psicomotricisti, operatori socio-sanitari, terapisti della riabilitazione);
2. Redazione del programma terapeutico in seguito alla visita specialistica di valutazione e compilazione della cartella clinica;
3. Organizzazione dei gruppi di lavoro;
4. Trattamento eseguito dagli operatori di settore e vigilanza sull' operato degli stessi;
5. Riunioni d' equipe periodiche;
6. Verifica del grado di raggiungimento degli obiettivi prefissati;
7. Gestione di primo livello del rapporto con i pazienti e/o tutori.

I pazienti, di solito affetti da patologie medio-gravi, sono accolti nella struttura, presi in carico dall' equipe multidisciplinare ed inseriti nei vari laboratori terapeutici (pittura, decoupage, autonomia personale, multimediale). La struttura dispone di servizio trasporto a domicilio a mezzo pulmino e si avvale della fornitura di un servizio mensa da parte di una società specializzata nel settore catering di comunità.

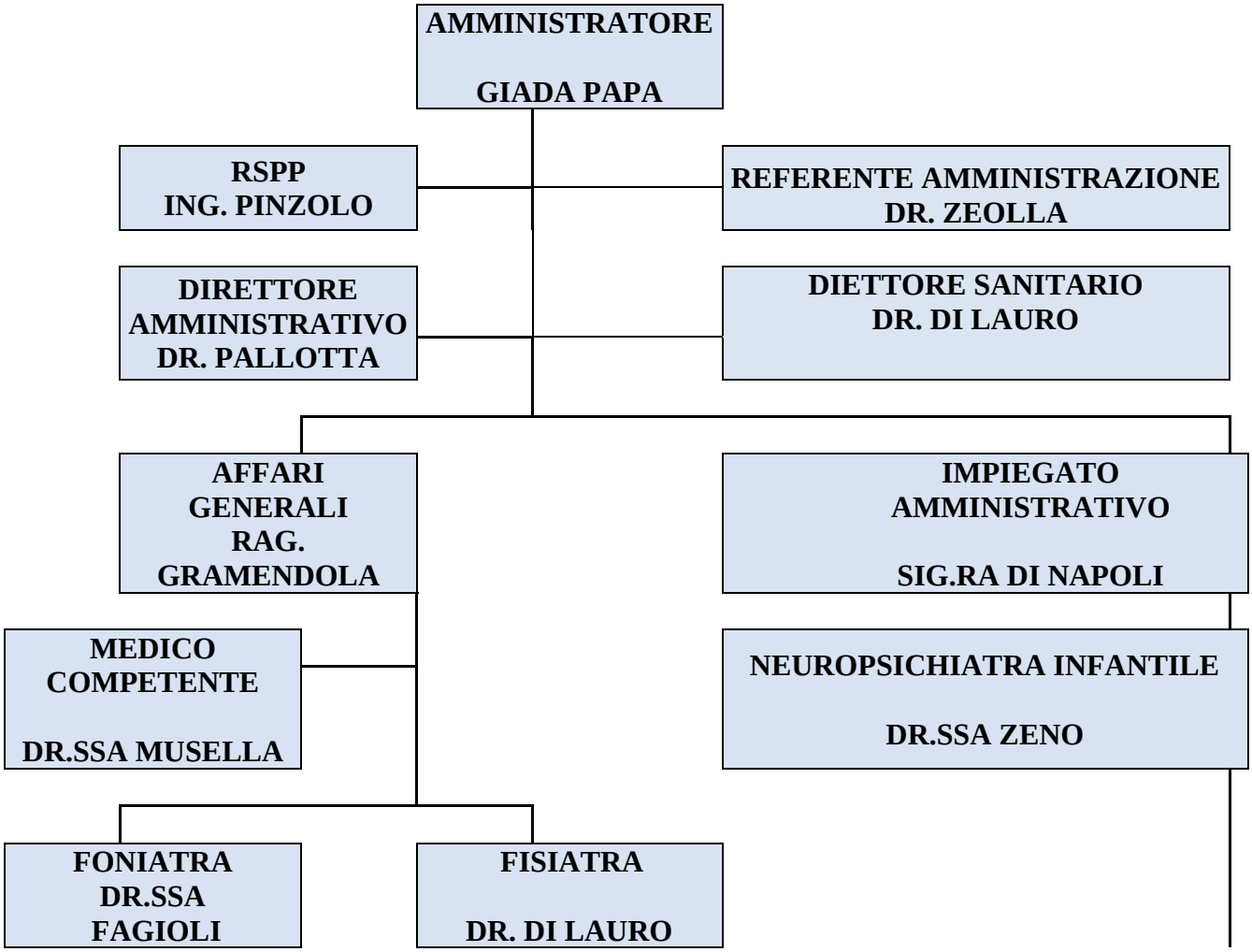
LA STRUTTURA

ISTITUTO PARTENOPEO DI RIABILITAZIONE srl è un Centro di riabilitazione neuromotoria ambulatoriale, domiciliare e semiconvitto, medicina fisica, idrokinesiterapia e servizio di Ossigenoterapia Iperbarica, autorizzata ai sensi della 7301/01 con Decreto Sindacale n.137 del 15/1/2015 ed accreditata dalla Regione Campania con DCA 136 e 114 del 31/10/2014.

Le attività del Centro sono articolate su due piani.

Il piano terra è destinato alle seguenti attività: accettazione, segreteria e prenotazione, idrokinesiterapia, terapia fisica ed apparecchiature biomedicali, palestre, ossigenoterapia iperbarica.
Il primo piano è dedicato alla riabilitazione ex art. 26 (logopedia, neuro psicomotricità, psicoterapia) al semiconvitto e centro diurno, agli uffici amministrativi.
Il Centro dispone di un parcheggio interno ad uso esclusivo dei pazienti con difficoltà deambulatorie e per la sosta dei veicoli per il trasporto dei pazienti del semiconvitto.

L'Organigramma



MECCANISMI DI TUTELA, PARTECIPAZIONE E VERIFICA

In Accettazione è possibile utilizzare l' apposita cassetta, per indirizzare reclami scritti, che saranno presentati alla Direzione al fine di migliorare i rapporti con i pazienti.
Il livello di soddisfazione degli utenti viene periodicamente valutato, con il Questionario apposito, dalla Direzione e dal Responsabile della Qualità.

Il Centro garantisce una continua indagine promovendo 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.

MODALITÀ DI RECLAMO

Art. 1 –Ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93 è attivato il servizio reclami che permette di:
1. Ricevere osservazioni, opposizioni o reclami in via amministrativa, presentate dai soggetti di cui all'art. 2 del presente regolamento;
2. Provvedere a dare tempestiva risposta al reclamante da parte della Direzione;
3. Fornire al reclamante tutte le informazioni e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
4. Predisporre, quando non si sia potuto eliminare la causa del reclamo, la risposta firmata dalla Direzione in cui si dichiari che le anzidette conclusioni non impediscono la proposizione, in via giurisdizionale, ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93.
Art. 2 – Sono soggetti legittimati agli atti di cui al comma a del precedente art. 1 tutti gli utenti, parenti o affini
Art. 3 – I soggetti individuati all'art. 2 possono esercitare il proprio diritto, presentando osservazioni, opposizioni o reclami, entro 15 gg, dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento contro cui voglia opporsi, in uno dei seguenti modi:
· Lettere in carta semplice, indirizzata e inviata alla Direzione
· Colloquio con il Coordinatore di riferimento.
Art. 4 – Il Direttore sanitario provvede a comunicare per vie brevi, ai Responsabili chiamati in causa, i contenuti dei ricorsi affinché essi adottino le misure necessarie per rimuovere i disservizi verificatisi. In caso positivo dà la diretta risposta agli interessati.
Art. 5 – Nel caso in cui l'intervento opposto ad osservazioni o reclami non sia stato risolutivo, il ricorso debitamente istruito e con un progetto di risposta, viene comunicato al reclamante. Qualora il reclamante non si considerasse soddisfatto della decisione, potrà entro 15 gg. produrre una nuova istanza.
Art. 6 – il Direttore sanitario dei servizi dovrà curare:
L'invio della risposta all'Utente e contestualmente ai Responsabili dei Servizi interessati dal ricorso;
L'opposizione alla decisione sul ricorso affinché essa venga riesaminata adottando, entro 15 giorni dal ricevimento, il provvedimento definitivo, sentito il Direttore Sanitario.

INFORMAZIONI UTILI

DOVE SIAMO

L' ISTITUTO PARTENOPEO DI RIABILITAZIONE srl si trova a Napoli in via Canonico Scherillo n° 8 – cap 80126
E' raggiungibile con:

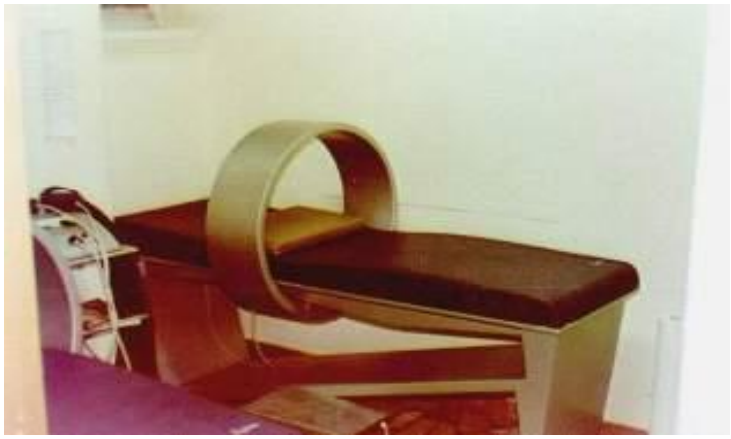
- **Mezzi pubblici:**
  - ✓ **Ferrovia Circumflegrea** stazione di Soccavo;
  - ✓ **Autobus** linea C7 da Piazzale Tecchio (stazione FS Campi Flegrei)
- **Tangenziale di Napoli**: in direzione Pozzuoli uscita Vomero – Via Pigna oppure uscita Fuorigrotta – Via Cintia – Via Epomeo
- **Il riferimento più evidente è il Distretto n° 26 della ASL NA 1 Centro**

INFORMAZIONI E PRIVACY

Il diritto alla privacy è garantito dal rispetto delle vigenti leggi in materia di trattamento e comunicazione dei dati personali sensibili per i quali i pazienti rilasciano il loro consenso.

SICUREZZA

ISTITUTO PARTENOPEO DI RIABILITAZIONE srl pone particolare attenzione alla sicurezza dei pazienti e dei lavoratori attraverso la predisposizione di un piano di valutazione dei rischi atto a prevenire eventuali eventi avversi ed indesiderabili, nel rispetto della normativa in vigore.



ACCETTAZIONE E PRENOTAZIONE

L' accettazione dei pazienti afferenti alle varie aree riabilitative è aperta nei seguenti orari:

- ✓ Riabilitazione ex art. 26 : dalle ore 9:00 alle 19:00;
- ✓ Medicina di base: dalle ore 9:00 alle 18:00;
- ✓ Idrokinesiterapia: dalle ore 9:00 alle 18:00;
- ✓ Semiconvitto; dalle ore 9:00 alle ore 16,30;

- ✓ Medicina Iperbarica: dalle ore 15:00 alle 18:00.

Il paziente può accedere ai trattamenti riabilitativi, in regime di accreditamento, previa prescrizione specialistica del medico prescrittore dell' A.S.L..

Ha diritto all'esenzione dal pagamento dei ticket nei seguenti casi:

- Esenzione totale, per:
  - invalidità al 100%
  - infortunio sul lavoro
- Esenzione generale, per:
  - invalidità (limitatamente alle prestazioni elencate sul libretto sanitario o comunque inerenti alla patologia);
  - reddito/età: reddito individuale o familiare non superiore ai 36.000 euro se l'assistito ha un'età compresa tra 0 e 6 anni o superiore a 65 anni; reddito individuale non superiore a 8.000 euro o reddito familiare non superiore a 10.000 euro, con incremento di 516 euro per ogni figlio a carico, se l'assistito ha un'età compresa fra 60 e 65 anni
  - disoccupazione

Al paziente, una volta preso in carico, viene assegnato un case – manager, ovvero una figura di riferimento che facilita le comunicazioni tra la struttura, l'A.S.L. ed il paziente stesso o i suoi familiari.

Il servizio di Customer Care è a disposizione degli utenti, per qualsiasi tipo di informazione presso la reception al :

ESENZIONI PREVISTE E COSTO DELLE PRESTAZIONI

L'esenzioni previste e i costi delle prestazioni eseguite sono redatte ai sensi del D.D. 284 del 24 maggio 2023.

TEMPI DI ATTESA :

I tempi di attesa sono randomizzati nel rispetto delle classi di priorità definite nel DCA 52/2019 e anche dalle prescrizioni del Medico di Medicina Generale.

CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE

Il Centro consente ai cittadini campani di prenotare visite presso gli Enti di Regione Campania aderenti al servizio on-line del Centro Unico di Prenotazione di cui al Decreto n° 246 del 7 agosto 2020 "Disciplinare di organizzazione del CUP unico regionale".

CONTENIMENTO LISTE DI ATTESA:

Il Centro si impegna a gestire le proprie liste di attesa nell'ottica del contenimento delle stesse secondo quanto disposto dalla Deliberazione N.170 - Piano Regionale Contenimento Tempi di Attesa.

In ogni caso i tempi di attesa vengono comunicati all'utente sulla base del carico di lavoro e della disponibilità al trattamento della Struttura.

N° 081 / 7282692

NEL SEGUENTE ORARIO: ORE 9:00 - 19:00

ISTITUTO PARTENOPEO DI RIABILITAZIONE srl

Via Canonico Scherillo, n° 8 – 80126 Napoli

Fax 081 / 728 48 03

e-mail: ipr@nefrocenter.it

CENTRALINO: 081-728 26 92 / 081-241 23 26