



CARTA DEI SERVIZI

Via Corso Vittorio Emanuele, 79

80053 Castellammare di Stabia (NA)

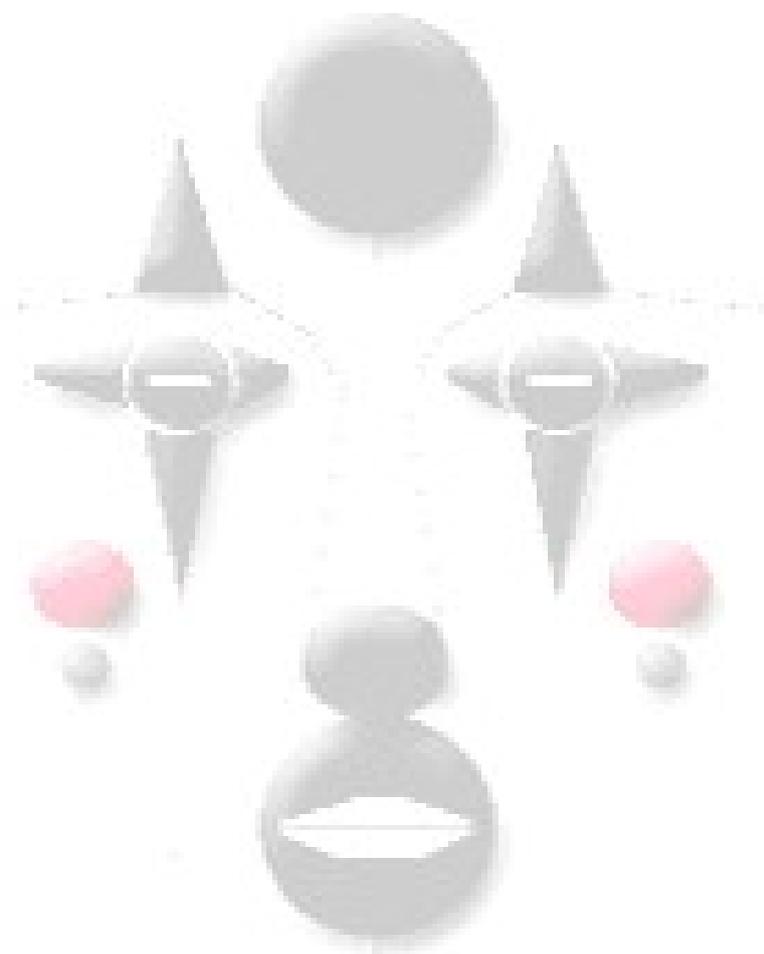
Tel. 0818723975

P.IVA: 01339371211

www.centromp.it

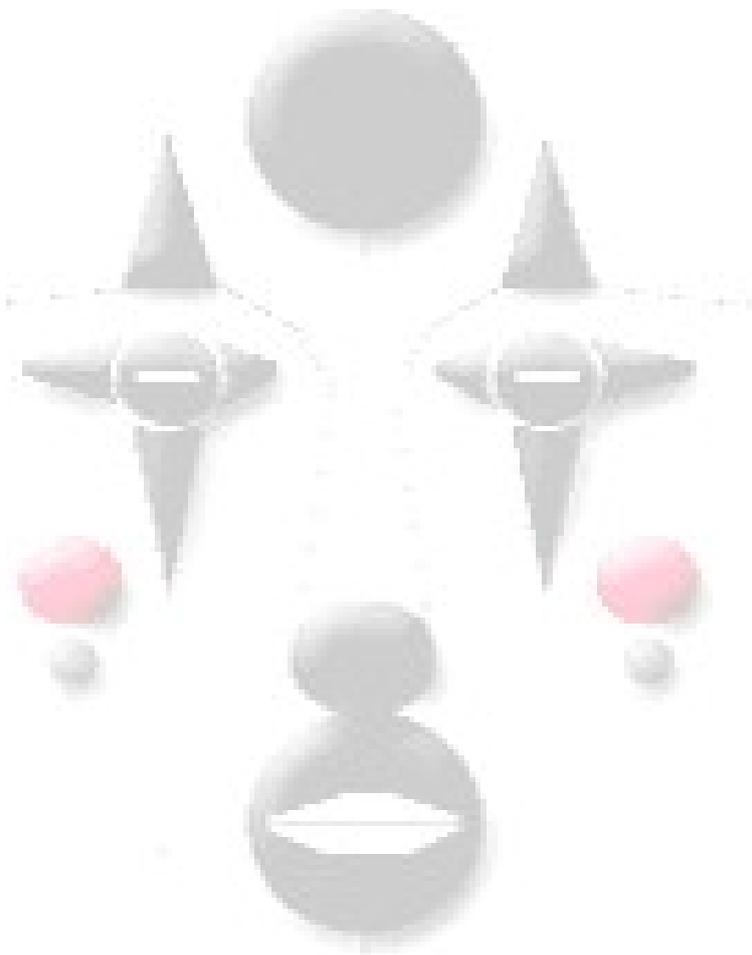
e-mail: info@centromp.it

pec: amministrazione@pec-centromp.it





Indice	
Premessa	5
La Mission e la Vision.....	8
La nostra carta dei servizi.....	8
Chi siamo	9
Lo staff	9
Organigramma.....	10
I servizi erogati.....	11
Modalità di accesso e oneri a carico del paziente.....	11
La presa in carico.....	13
La dimissione.....	14
Assistenza Scolastica Specialistica.....	14
Servizi di accoglienza e tutela.....	17
La formazione.....	17
Mediazione culturale e linguistica.....	18
Rispetto della privacy	18
Standard di qualità.....	19
La partecipazione dell'utente.....	20
La gestione del reclamo.....	20
Orari.....	23
Contatti	23
Come raggiungere il Centro Medicina Psicosomatica.....	23





Premessa

La carta dei servizi viene disciplinata per la prima volta con un direttiva del presidente del consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 e disciplinata dal decreto regionale n. 369 del 23 Marzo 2010. E' uno strumento volto alla tutela dei diritti degli utenti teso a garantire al cittadino una scelta consapevole basata su una corretta e completa informazione. La carta rappresenta un vero e proprio patto con l'utenza con la quale l'azienda si impegna al rispetto di quanto in essa affermato. L'adozione della carta dei servizi è finalizzata alla tutela dei diritti dell'utenza, essa, inoltre, garantisce al cittadino che i servizi erogati rispettino i seguenti principi:

- **Eguaglianza**, tutti gli utenti vengono soddisfatti allo stesso modo, senza alcuna distinzione di razza, sesso, religione o appartenenza politica;
- **Imparzialità**, l'accesso ai servizi è garantito nel rispetto di valutazioni obiettive e concrete;
- **Continuità delle cure**, che consente al paziente di essere assistito sempre anche nei casi di momentanea irregolarità nell'erogazione del servizio, (es. assenza per ferie o malattia del terapeuta), e all'atto della dimissione il paziente, o la sua famiglia, viene istruito sui comportamenti da tenere presso il domicilio;
- **Partecipazione**;
- **Efficacia ed efficienza**, attraverso l'utilizzo delle risorse disponibili, una adeguata programmazione e un controllo costante dei risultati consente di poter erogare i migliori servizi con il minimo dispendio di energie.

La Carta dei Servizi redatta dal Centro Medicina Psicosomatica si ispira e fa propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

- **Prevenzione**

Incrementare la consapevolezza delle persone.

- **Accesso garantito per tutti**

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

- **Informazione**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.



- **Consenso informato**

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere 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 alla ricerca scientifica.

- **Libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari**

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

- **Privacy e confidenzialità**

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua *privacy* durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

- **Rispetto del tempo del paziente**

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

- **Individuazione di standard di qualità**

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

- **Sicurezza dei trattamenti sanitari**

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla mal-practice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

- **Innovazione e costante adeguamento**

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

- **Iniziative organizzative e procedurali volte ad 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.



Personalizzazione del trattamento

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

- **Sistema del reclamo**

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

- **Procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi**

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.



La Mission e la Vision

Alla luce di tali principi vengono individuati i seguenti fattori di qualità per la realizzazione di un sistematico monitoraggio e per ognuno dei quali vanno individuati gli indicatori e fissati gli standard:

- ❖ Accoglienza e orientamento
- ❖ Comprensibilità e completezza delle informazioni
- ❖ Accessibilità alle prestazioni e alle strutture
- ❖ Regolarità, puntualità, tempestività
- ❖ Tutela dei diritti
- ❖ Umanizzazione e valorizzazione delle relazioni sociali e umane
- ❖ Personalizzazione e riservatezza
- ❖ Partecipazione
- ❖ Comfort

Non meno importante è l'attenzione posta alla **corretta comunicazione** nei tre momenti fondamentali: all'atto della presa in carico, durante il trattamento e al momento della dimissione, rispondendo al diritto dell'utente di essere informato costantemente sul suo stato di salute.

L'**accoglienza della persona** assistita trova la sua espressione nella vision dell'azienda:

“Non solo curare, ma prendersi cura”

La nostra carta dei servizi

La carta dei servizi è disponibile non solo presso gli uffici, ma è anche consultabile sul sito:

www.centromp.it

Le sezioni della carta:

1. Presentazione dell'azienda
2. Servizi offerti
3. Qualità dei servizi
4. Tutela dei cittadini



Chi siamo

Il Centro Medicina Psicosomatica, nasce come centro di riabilitazione accreditato con il SSR, già dal 1980, e specializzandosi nel tempo nell'erogazione di servizi riabilitativi per patologie neuromotorie, ritardi e disturbi del linguaggio, ritardi mentali, disturbi relazioni, comportamentali e nell'assistenza socio-educativa.

Inoltre, dal 2010, in quanto vincitore del bando di gara indetto dalla Regione Campania, in ATI con la cooperativa Gesco, gestisce le attività socio-educative e socio formative erogate dall'Istituto Paolo Colosimo di Napoli.

Dal 2019, è accreditato con il comune di Castellammare di Stabia per l'erogazione di servizi domiciliari di assistenza sociosanitaria, socioassistenziale ed educativa.

Nell'Ottobre del 2019, il Centro Medicina Psicosomatica cede un ramo dell'azienda relativo all'erogazione dei servizi di riabilitazione in accreditamento con il Sistema Sanitario Regionale.

Attualmente, il Centro Medicina eroga anche prestazioni per l'assistenza socio-sanitaria e socio-assistenziale domiciliare, socio-formativa e socio-educativa in regime semiresidenziale per persone in condizioni di svantaggio fisico, sociale e culturale.

I servizi domiciliari vengono, invece, erogati presso l'abitazione dell'utente affetto da patologie altamente invalidanti.

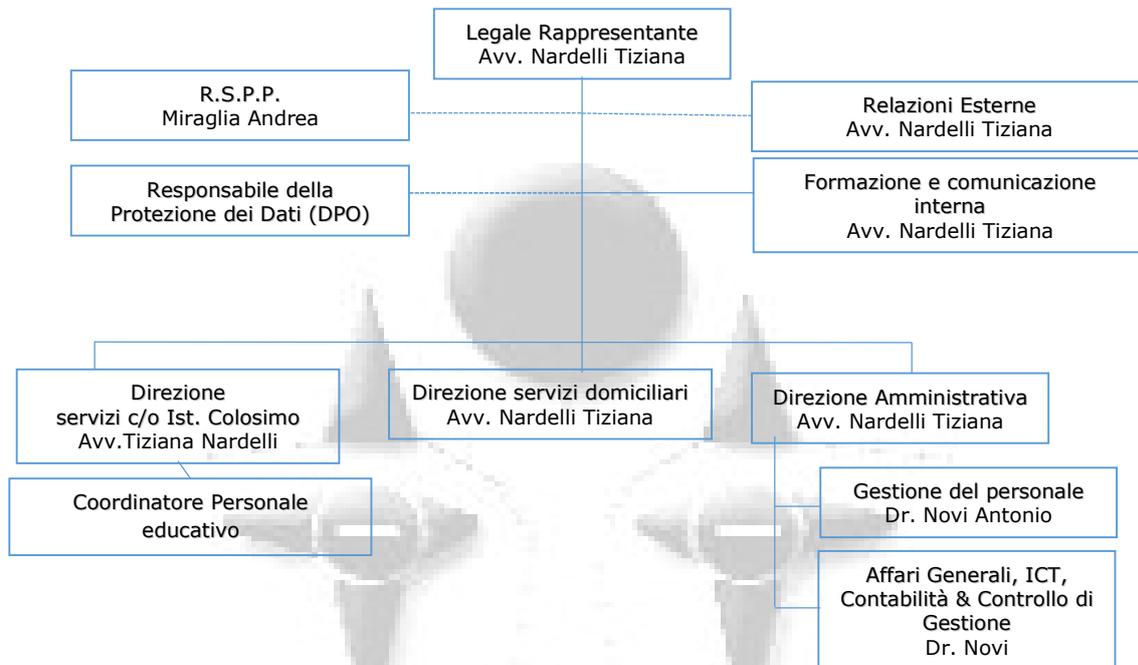
Lo staff

Le figure inserite nell'organico si distinguono in medici, educatori professionali, assistenti sociali, operatori socio-sanitari e tecnici dell'assistenza ed impiegati amministrativi.



Organigramma

Organigramma Generale





I servizi erogati

Il Centro Medicina Psicosomatica eroga le seguenti prestazioni:

1. Assistenza domiciliare integrata con servizi sanitari
2. Assistenza domiciliare socio-assistenziale
3. Assistenza Scolastica Specialistica
4. Assistenza socio-educativa e socio-formativa in regime semiresidenziale e residenziale per non vedenti (erogate presso l'istituto Paolo Colosimo di Napoli in via Santa Teresa degli Scalzi n. 36);

11

Modalità di accesso e oneri a carico del paziente

Chi può beneficiare dell'Assistenza Domiciliare Integrata?

- Anziani ultrasessantacinquenni;
- Minori e adulti diversamente abili che versano in particolari condizioni socio-sanitarie.

I requisiti indispensabili per l'attivazione dell'ADI sono:

1. Condizione di non autosufficienza (disabilità) e patologie in atto o esiti delle stesse che necessitano di cure erogabili a domicilio;
2. Potenzialità e disponibilità della famiglia o della rete parentale o informale tale da fornire un concreto supporto al Progetto personalizzato.
3. Idonee condizioni abitative in grado di consentire la concreta erogazione delle prestazioni previste nel progetto personalizzato.

Chi può richiedere l'attivazione del servizio?

La richiesta di accesso o segnalazione alla PUA può essere attivata da:

- cittadino interessato o da un familiare, parente o componente della rete informale (es. vicinato) da un tutore giuridico;
- Servizi sanitari (UO ospedaliere, UO distrettuali, etc; strutture residenziali) o da altri servizi sociali dell'ambito territoriale;



A chi va inoltrata la richiesta?

La richiesta va inoltrata a:

- MMG/pediatra
- Unità operativa distrettuale competente dell'ASL
- All' Ufficio dell' Ambito territoriale di competenza

Quali sono le prestazioni garantite dall'Assistenza domiciliare?

In sede UVI viene compilato il verbale ed il relativo Programma di Assistenza Individuale (PAI), in cui vengono descritte le prestazioni integrate da svolgere presso il domicilio, il monte ore settimanale assegnato, l'eventuale quota di compartecipazione a carico dell'utente, la durata, la data di avvio delle attività, nonché le altre prestazioni ESCLUSIVAMENTE SANITARIE erogate dalla ASL competente. Le prestazioni garantite dall'Assistenza Domiciliare Integrata consistono in:

- *Aiuto alla persona nello svolgimento delle normali attività di vita quotidiana;*
- *Cure infermieristiche* (vigilanza sulla corretta assunzione dei farmaci, controllo stato soggettivo, somministrazione farmaci per via orale, piccole medicazioni, prevenzione piaghe, controllo dei parametri vitali e indici corporei con apparecchi sanitari di semplice uso, relative registrazioni in cartella);
- *Sostegno alla mobilità personale* (accompagnamento e sostegno nella deambulazione all'interno delle mura domestiche e/o all'esterno, aiuto ad alzarsi dal letto, posizionamento a letto, ecc);
- *Aiuto all'igiene e per la cura della persona:*
- *Aiuto per la pulizia della casa;*
- *Lavaggio e cambio biancheria;*
- *Preparazione pasti;*
- *Aiuto nel disbrigo di pratiche amministrative e di accompagnamento presso gli uffici* (accompagnamento presso servizi del territorio dell'Ambito e limitrofo, accompagnamento per esigenze sanitarie, visite mediche, accertamenti diagnostici ma senza l'utilizzo di mezzi privati)



- *Spese e piccole commissioni;*
- *Attività di accompagnamento presso familiari e vicini e presso luoghi di interesse culturale e sportivo finalizzata a mantenere o ristabilire relazioni affettive e sociali*
- *Attività di sostegno psicologico*

Come posso scegliere il Centro Medicina Psicosomatica?

L' Utente beneficiario, visionato l'elenco dei soggetti accreditati (presso i Servizi Sociali Professionali del comune o sul sito www.comune.castellammare-di-stabia.napoli.it), individua il Centro Medicina Psicosomatica Cooperativa Sociale come Prestatore a cui affidare l'erogazione delle prestazioni previste nel Piano di Assistenza Individuale. Pertanto, dovrà indicarlo nel modulo di scelta compilato e sottoscritto in sede UVI.

Quanto costa?

Il servizio è GRATUITO per i cittadini che non superino il limite reddituale stabilito dall'Ambito. In caso contrario è prevista una quota di compartecipazione al costo della prestazione proporzionale al reddito dichiarato ai fini del calcolo ISEE.

Posso richiedere il servizio di assistenza domiciliare in forma privata?

I pazienti che vogliono accedere ai servizi in regime privato, vengono indirizzati all'amministrazione che, valuta la disponibilità fornisce informazioni circa i costi. Viene fissato l'appuntamento per il primo incontro nel quale si effettuerà la raccolta delle informazioni utili alla migliore presa in carico dell'utente, nonché delle esigenze di cura e prestazionali. Entro e non oltre, le 48 ore successive, l'utente viene contattato per l'inizio della prestazione richiesta.

La presa in carico

Con la presa in carico del soggetto, il CMP procede, dopo l'analisi dei bisogni emersi dalla valutazione multidimensionale, alla stesura del Piano Esecutivo e alla definizione degli obiettivi dell'assistenza.

La Cooperativa s'impegna a dare attuazione ai protocolli di continuità dell'assistenza previsti dalla normativa vigente ed elaborati dalle figure sanitarie competenti.



Durante il periodo di erogazione del servizio è tenuto aggiornato, presso il domicilio della persona assistita, un diario domiciliare per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori, datate e controfirmate dall'operatore e dall'assistito/Tutore/amministratore di sostegno, al fine di assicurare l'integrazione degli interventi e il trasferimento reciproco delle informazioni e per consentirne la consultazione da parte del Medico Curante e la verifica da parte degli operatori dell'A.S.L., al fine di il raggiungere gli obiettivi assistenziali.

Se dovessero intervenire delle variazioni nelle condizioni della persona assistita si procede ad una rivalutazione, a cura dell'Unità di Valutazione Multidisciplinare dell'ASL, che può portare non solo ad una conferma delle stesse prestazioni assistenziali, sia ad una rimodulazione delle stesse, che alla dimissione.

La dimissione

La dimissione può avvenire per motivi diversi:

- per raggiungimento degli obiettivi;
- per passaggio ad un altro setting assistenziale;
- per rinuncia
- per decesso

Assistenza Scolastica Specialistica

L'Assistenza Scolastica Specialistica per diversamente abili è un servizio rivolto agli alunni delle scuole primarie e secondarie di primo grado. Il servizio prevede un sostegno socio-educativo a persone con disabilità, diretto ad assicurare il diritto allo studio attraverso forme di assistenza tali da facilitare la comunicazione, la socializzazione, l'inserimento e l'integrazione scolastica, l'apprendimento e lo sviluppo delle potenzialità residue individuali.

Il servizio mirare a garantire la continuità fra i diversi gradi di scuola con percorsi educativi personalizzati ed integrati con altri servizi territoriali. Tale servizio non riguarda né può sostituire la funzione didattica, che la legge affida alle istituzioni scolastiche attraverso l'impiego degli

Rev. 5 del 01/08/2025



insegnanti di sostegno, né l'assistenza materiale o di base, che viene svolta sempre dalle istituzioni scolastiche. Tale servizio, pertanto è funzionalmente distinto, complementare e non sostitutivo dell'attività didattica dell'insegnante curricolare e dell'insegnante di sostegno della scuola e delle prestazioni di natura sociale e sanitaria. Essa fa parte degli interventi previsti nel Piano Educativo Individualizzato (P.E.I.) definiti dal Gruppo di Lavoro sull'Handicap (G.L.H.) presente a scuola, dall'ASL, dalla famiglia e dal Servizio Sociale, in vista della costruzione del Progetto di Vita della persona. Inoltre, essa deve essere opportunamente integrata con gli altri interventi che coinvolgono l'alunno a garanzia di continuità ed efficacia e viene erogata da soggetti con competenza specifica e certificata.

Il servizio di Assistenza Scolastica Specialistica si rivolge agli alunni con disabilità, in possesso di diagnosi funzionale redatta ai sensi della legge 5 febbraio 1992 n. 104, D.P.R. 24 febbraio 1994 e del D.P.C.M. 23 febbraio 2006 n. 185 ed attestata da apposito certificato rilasciato dalla ASL competente per territorio.

Tipologia delle prestazioni

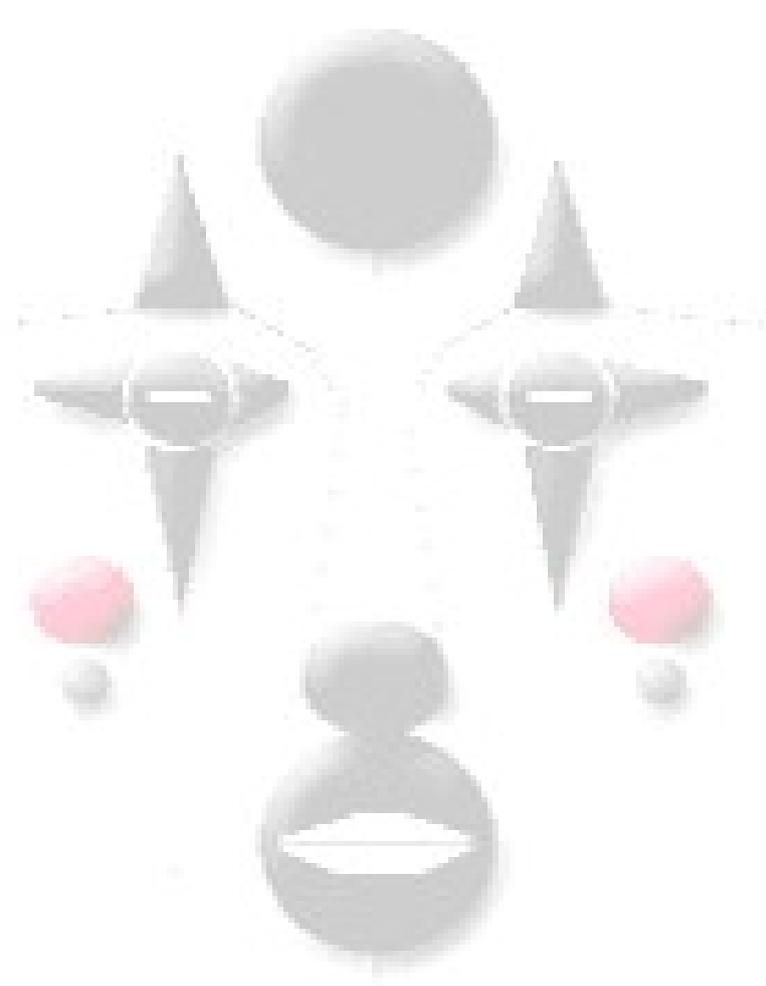
Le prestazioni si concretizzano in:

- attività di supporto all'autonomia e alla comunicazione, all'integrazione scolastica ed agli apprendimenti.
- Attività di sostegno socio – educativo;
- sostegno alla comunicazione, intesa come intervento volto, mediante le tecniche, gli strumenti e i comportamenti adeguati alle specificità dell'alunno, a sostenerne ed ampliarne la capacità relazionale, facilitare la comunicazione;
- Affiancamento in classe per l'agevolazione dell'inserimento nel gruppo e dello scambio delle relazioni sociali ed affettive
- Partecipazione agli incontri promossi dalla scuola per la programmazione, svolgimento e verifica degli interventi da attuare e per la formulazione del Programma Educativo Individualizzato

Modalità di organizzazione e svolgimento del servizio



Il Servizio è erogato secondo le modalità previste nel Progetto Individualizzato (monte ore, giorni ed orari di erogazione). La Cooperativa Centro Medicina Psicosomatica si avvale di personale qualificato, in possesso di titoli di studio adeguati alla corretta e specifica presa in carico dell'alunno e garantisce un costante e continuo aggiornamento a tutte le figure professionali impegnate.





Servizi di accoglienza e tutela

assistenza sociale

E' un servizio professionale che garantisce l'accoglienza, l'informazione e la consulenza sociale ai singoli utenti e ai loro familiari, attraverso colloqui di ascolto, orientamento, e filtro, favorendo, inoltre, il raccordo tra il Centro e altri Enti ed Agenzie territoriali (ASL, Comune, Ambiti territoriali, scuole).

17

segretariato sociale

E' un servizio a carattere informativo e di orientamento: fornisce notizie utili e informazioni circa le risorse sociali e sanitarie esistenti, sulle modalità di accesso alle stesse, ed indirizza l'utente verso l'ente o l'organismo competente. Il servizio si rivolge a tutti gli utenti del Centro.

La formazione

Il Centro pone tra i suoi obiettivi principali, quello di fornire prestazioni all'avanguardia che possano soddisfare al meglio l'utenza. Al fine del raggiungimento di questo obiettivo, la formazione e l'addestramento del personale restano i canali preferiti. Much attention is paid to the programming and design of the training activity that arises from the analysis of the training needs of the company and of the individual operators. Specific interventions are provided to favor the insertion of the new-hired staff and of the voluntary staff, through affiancamenti, tutoraggi and verifications on the service.



Diritti e doveri dell'utente

L'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

La persona assistita ha diritto a:

- essere assistita con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche - religiose;
- poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura;
- ottenere informazioni complete e comprensibili;
- esprimere il consenso informato prima di essere sottoposta a terapie e/o interventi;
- ottenere che i dati e le informazioni personali rimangano segreti;
- proporre reclami ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

La persona assistita ha dovere di:

- avere un comportamento educato e rispettoso nei confronti degli operatori;
- comunicare alla segreteria del servizio tempestivamente le varie assenze, sospensioni e/o modifiche di orari già stabiliti
- collaborare con il personale sanitario e non;

Mediazione culturale e linguistica

Il Centro Medicina Psicosomatica, al fine di accogliere anche le richieste di pazienti di diversa origine etnica, qualora necessario, offre un servizio di mediazione culturale e linguistica, attraverso l'attivazione dei servizi offerti dalle diverse agenzie preposte presenti sul territorio regionale.

Rispetto della privacy

I dati personali sono trattati tutelando la privacy di ciascun utente, nel rispetto di quanto sancito dal REGOLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati).



Politica per la qualità

La politica per la Qualità aziendale si realizza attraverso i seguenti principi:

1. mettere l'utente e i suoi bisogni al centro della propria organizzazione;
2. offrire un'accoglienza carica di rispetto e umanità;
3. garantire al paziente la possibilità di esercitare i propri diritti, informandolo sulle decisioni aziendali riguardanti l'assistenza erogata;
4. rispettare la normativa nazionale e regionale vigente in materia;
5. erogare prestazioni professionali, attraverso personale qualificato con competenze specialistiche;
6. perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento del livello qualitativo dell'assistenza, attraverso l'analisi di indicatori che rilevino sia la qualità del servizio sia la soddisfazione dell'utente;
7. diffondere i valori cui si ispira l'azienda, nonché la politica e le strategie alla base dell'organizzazione dei servizi offerti, affinché ciascuno sia spinto nel suo operare al raggiungimento di uno scopo più alto, la vision aziendale.

Standard di qualità

Il Centro Medicina Psicosomatica è costantemente impegnato in un processo di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza delle prestazioni erogate, con l'obiettivo di soddisfare al meglio le esigenze dei propri utenti in termini di qualità dei servizi, garantendo standard di qualità elevati. Pertanto, il Centro persegue i seguenti obiettivi:

- a) raggiungere e mantenere una qualità dei servizi erogati tale da soddisfare con continuità le esigenze espresse e/o implicite del paziente;
- b) puntare all'innovazione nelle tecnologie utilizzate e nei servizi forniti;
- c) perseguire l'eccellenza nella gestione dei processi interni, attraverso un continuo confronto con le realtà più avanzate;
- d) mirare al miglioramento dei processi, registrando le non conformità e ponendo in essere azioni correttive.

Il Centro Medicina Psicosomatica utilizza la verifica come strumento principale per garantire prestazioni di qualità elevata. La procedura della verifica consiste sia nell'elaborazione e



nell'aggiornamento periodico dell'elenco degli indicatori di efficacia ed efficienza, sia nel monitoraggio dei requisiti di personale e tecnologici della struttura.

La partecipazione dell'utente

Il centro Medicina Psicosomatica, consente all'utente di essere parte attiva nella valutazione dei servizi erogati, al fine di raggiungere l'obiettivo del miglioramento continuo.

20

Pertanto, ciascuno viene invitato non solo ad esporre verbalmente e formalmente ogni eventuale reclamo, ma anche alla compilazione di appositi questionari di soddisfazione nei quali sono stati presi in considerazione diversi indicatori:

Tempi di attesa per l'inizio del servizio (dal primo contatto all'inizio del trattamento)
Informazioni ricevute in merito al servizio erogato
Disponibilità e cortesia degli operatori
Rapporto con l'operatore
Pianificazione degli orari rispetto ai Suoi tempi di vita (pranzo, riposo, ecc)
Rispetto degli orari stabiliti
Rispetto della riservatezza e della privacy personale?
L'organizzazione complessiva del servizio
Della qualità di vita raggiunta in seguito all'assistenza ricevuta?

La gestione del reclamo

L'importanza della comunicazione si esplica anche attraverso il riconoscimento del diritto dell'utente ad esporre reclami e opposizioni contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni erogate.

Gli utenti possono esercitare tale diritto attraverso: lettera in carta semplice indirizzata alla Direzione, segnalazione via fax, segnalazione telefonica, colloquio con il responsabile tramite



appositi moduli predisposti e disponibili presso la segreteria del Centro. Esse devono essere effettuate entro 15 giorni dal momento in cui si è verificato l'atto lesivo dei propri diritti. Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami qualora non trovino immediata soluzione, saranno istruite e trasmesse alla Direzione entro il termine massimo di 3 giorni.

La Direzione assolve il compito di Ufficio di Pubbliche Relazioni e ne esplica le funzioni, nominando un responsabile al quale sono attribuite le seguenti funzioni:

- a. ricevere le osservazioni, opposizioni, denunce o reclami;
- b. predisporre l'attività istruttoria;
- c. dare tempestiva risposta all'utente per le segnalazioni di più agevole definizione;
- d. fornire, per i reclami di evidente complessità, parere al legale rappresentante per la definizione del caso;
- e. informare l'utente al fine di garantire la tutela dei diritti ad esso riconosciuti;
- f. redigere la risposta all'utente, sottoscritta dal legale rappresentante dell'ente, in cui si dichiara che la presentazione delle anzidette osservazioni non preclude la proposizione di impegnative in via giurisdizionale;
- g. attivare la procedura del riesame del reclamo qualora l'utente dichiarasse insoddisfatto la risposta ricevuta.

Inoltre, il Centro risulta coperto da Assicurazione per responsabilità professionale al fine di garantire, qualora ne ricorrano le condizioni, l'adeguato risarcimento danni.

Nella pagina seguente è inoltre disponibile un modulo di reclamo che può essere compilato, strappato e consegnato in segreteria.



Centro Medicina Psicosomatica coop.soc.	Rapporto di Reclamo	QUA03MOD2 REV.0 DEL 04/01/2021
--	----------------------------	-----------------------------------

Generalità Cliente

Nome	Cognome	Sesso	Età
Titolo di studio	Professione		
<i>Motivazione del Reclamo</i>			

22

Data: _____ Firma Cliente/Compilatore _____



Spazio Riservato alla direzione

Analisi delle cause:

.....
.....
.....

Soluzione proposta:

.....
.....

Comunicata al cliente il	Modalità:
Esito reclamo: <input type="checkbox"/> Pos. <input type="checkbox"/> Neg	Segue RNC n°
Data:	Firma Responsabile:



Orari

Segreteria e Amministrazione

08.00-20.00 Lunedì – Venerdì / 08.00-14.00 Sabato

Contatti

Tel. 081/8723975

sito internet: www.centromp.it

e-mail: info@centromp.it

Come raggiungere il Centro Medicina Psicosomatica

Via Corso Vittorio Emanuele, 80053 Castellammare di Stabia (NA)

