

*Carta dei Servizi*

# CENTRI AMBULATORIALI DI RIABILITAZIONE

*data di emissione: 22/05/2025*

*Revisione: 04*

[www.sanstefarabruzzo.it](http://www.sanstefarabruzzo.it)

DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 1 di 23	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale   Dott. Francesco Paolo Ferri Dott. Enzo Sulpizio



1\_ Dove siamo:

CITTA'	INDIRIZZO	TELEFONO	DIR. MEDICI	DIR. DI AREA
ALBA ADRIATICA (TE)	Via A. Bafle, 29/35	0861/1828004 0861/1882060	FILIPPO ZULLI	CELESTINO DI STEFANO
S. EGIDIO ALLA VIBRATA (TE)	Via Po	0861/1828005 0861/1882060	FILIPPO ZULLI	CELESTINO DI STEFANO
ATRI (TE)	Via della Repubblica,1	085/9210027 085/9112184	NIKI GIANNANDREA	ARLESIANA LALLI
TERAMO (TE)	Via A. Pepe, 31/E	0861/1828006 0861/1882084	NIKI GIANNANDREA	ARLESIANA LALLI
ROSETO DEGLI ABRUZZI (TE)	Via Basilicata, 12	085/9218004 085/9112184	ANTONELLA PAPOLA	NAZZARENA COMIGNANI
MONTESILVANO (PE)	Via Verrotti, 17	085/9210028 085/9112183	ANTONIO RUSSO	NAZZARENA COMIGNANI
PESCARA (PE)	Piazza G. Garibaldi, 10	085/9210029 085/9112183	NIKI GIANNANDREA	NAZZARENA COMIGNANI
CHIETI (CH)	Viale Gran Sasso	0871/478001 0871/222028	GILDA MASSERIO	MANUELA ZAPPACOSTA
CHIETI SCALO (CH)	Viale Abruzzo, 251/E	0871/478002 0871/222028	FABIO TALAMONTI	MANUELA ZAPPACOSTA
LANCIANO (CH)	Villa Martelli, 346/B	0872/478002 0872/672005	FILIPPO ZULLI	NADIA ANZIDEO
VILLA S. MARIA (CH)	Via Scesa Valli, 15	0872/478003 0872/672005	PIETROPAOLO PIERO ANGELO	NADIA ANZIDEO
L'AQUILA (AQ)	Via E. De Nicola, 2/B	0862/020812 0862/1952009	ELENA CAMPANA	TIZIANA USSORIO
CASTEL DI SANGRO (AQ) <small>Presidio a Pescasseroli (c/o Poliambulatorio ASL)</small>	Via Porta Napoli	0864/238015 0872/672005	PIETROPAOLO PIERO ANGELO	TIZIANA USSORIO
SAN SALVO (CH)	Via delle Ginestre,1	0873/498003 0873/652018	EMANUELA PANELLI	VINCENZO BALLETTA
CASALBORDINO (CH)	Via Leopardi, 16	0873/498002 0873/652018	EMANUELA PANELLI	VINCENZO BALLETTA
VASTO (CH)	Via Pompeo Suriani, 3/A	0873/498004 0873/652018	EMANUELA PANELLI	VINCENZO BALLETTA

DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 2 di 23	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale  Dott. Francesco Paolo Ferri    Dott. Enzo Sulpizio



Gentile Signora, Egregio Signore,

sottoponiamo alla Sua cortese attenzione questo documento nell'intento di fornirLe un'esauriente rappresentazione di chi siamo, cosa facciamo e del nostro impegno costante per assicurare il benessere dei nostri utenti occupandoci della loro salute, attraverso l'educazione a stili di vita appropriati, la prevenzione, la diagnosi e la cura delle loro patologie.

La "Carta dei Servizi" si pone due obiettivi: il primo è di fornire uno strumento esauriente che La aiuti ad orientarsi nella nostra offerta di servizi, il secondo è di consentirLe di cogliere ed apprezzare i principi che guidano il nostro operare quotidiano.

Il nostro impegno è quello di lavorare in modo dinamico e competitivo, garantendo rapidi tempi di risposta, rapportandoci organicamente con il sistema delle cure primarie, con la rete dei servizi socio-sanitari e con le agenzie sociali del territorio perseguendo il miglior risultato possibile.

SANSTEFAR ABRUZZO intende adempiere alla propria "missione" con efficacia ed efficienza e vuole perseguire la centralità del paziente che, assieme alla professionalità degli operatori, è la vera guida del nostro sistema qualità.

La Direzione

### La presente "Carta dei Servizi":

- è consultabile sul nostro sito [www.sanstefarabruzzo.it](http://www.sanstefarabruzzo.it);
- è esposta in tutte le sale d'aspetto dei nostri 16 Centri Ambulatoriali e può essere liberamente consultata;
- la stessa sarà consegnata a tutti coloro che ne facciano richiesta ai front-office dei Centri Ambulatoriali.

### La Validità della "Carta dei Servizi":

La presente Carta dei Servizi è oggetto di revisione periodica e potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, legislative, contrattuali, tecnico-organizzative che ne modifichino le condizioni di applicazione.

DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 3 di 23	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale  Dott. Francesco Paolo Ferri    Dott. Enzo Sulpizio



## Da oltre 10 ANNI LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

REV. N.	DATA	CAUSALE
01	07/11/2012	Prima emissione - San Stef. Ar Abruzzo SRL - sede legale Via Benedetto Croce 116/122 Pescara, inizia il percorso di accreditamento SSN L.32/2007
02	26/06/2013	Consorzio San Stef. Ar. Abruzzo Società Cooperativa Sociale S.P.A. - Nuovo logo Sede legale Piazza Garibaldi 10-11 Pescara Sede Amministrativa e Direzione Generale: Via Molinari, 2 – 64100 Teramo
03	30/07/2014	C.A. in accreditamento provvisorio SSN
04	30/09/2015	Nuova piantina topografica C.A. Sanstefar + social media
	20/05/2016	Certificazione ISO 9001:2008 Certieuro srl n°16313 Q Direzione Generale Viale Gran Sasso - Chieti
05	19/07/2017	Accreditamento definitivo SSN - Costituzione Aree Funzionali
06	23/02/2018	Adeguamento Norma ISO 9001:2015 – Certiquality n°25449 inseriti nuovi servizi – nuovi DM
07	29/03/2019	Trasferimento Direzione Generale e sede amministrativa Via P.U. Frasca, Chieti Scalo – Ridefinizione Attività – nuovo logo ISO 9001:2015 certiquality
08	21/07/2020	Emergenza covid 2019 - Erogazione nuovi servizi in convenzione (“da remoto” e “progetto autismo”) altro convenzionato e privati
Rev 00	03/05/2021	Variazione societaria nella forma giuridica e denominazione SANSTEFAR ABRUZZO SPA - rinnovo SGQ ed estensione oggetto ADA.
01	10/10/2022	Variazioni Direzione di Centri ambulatoriali
02	29/08/2023	Nuovo logo, trasferimento Direzione Generale, sede amministrativa e Sede legale in Via Bologna, 24 – 65121 Pescara
03	22/05/2024	Variazioni DM ed integrazioni
04	22/05/2025	Rivisitazione logo, adeguamento grafico e Marketing aziendale

DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 4 di 23	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale   Dott. Francesco Paolo Ferri    Dott. Enzo Sulpizio



## INDICE

<b>2. CHI SIAMO - ACCREDITAMENTO, QUALITA'</b> e trasparenza .....	Pag. 6
<b>3. I NOSTRI CENTRI</b> - servizi erogati, segnaletica, accoglienza e confort .....	Pag. 7
<b>4. LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI</b> .....	Pag. 11
<b>5. DIRITTI E DOVERI DEI PAZIENTI - MODALITA' DI ACCESSO</b> .....	Pag. 13
- TEMPI DI ATTESA - PRESA IN CARICO - DIMISSIONI .....	Pag. 15
- PAGAMENTI E RILASCIO DOCUMENTAZIONE .....	Pag. 16
<b>6. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO - URP</b> .....	Pag 18
<b>7. ASCOLTO DEL PAZIENTE E REQUISITI DI QUALITA'</b> .....	Pag 20
<b>8. UTENTI E MIGLIORAMENTO</b> .....	Pag 21

DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina5 di 23	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale  Dott. Francesco Paolo Ferri    Dott. Enzo Sulpizio



## 2\_ CHI SIAMO – ACCREDITAMENTO, QUALITA' e trasparenza

SANSTEFAR ABRUZZO è una realtà multispecialistica che opera attraverso 16 centri ambulatoriali di riabilitazione complessa e multidisciplinare, siti sul territorio della Regione Abruzzo, accreditati presso il Sistema Sanitario Nazionale per l'erogazione in convenzione di prestazioni di riabilitazione nel rispetto degli elevati standard sanitari stabiliti dal SSN.

I centri ambulatoriali si trovano nelle province di L'Aquila, Chieti, Pescara e Teramo, ed erogano prestazioni sanitarie dirette al recupero funzionale e sociale dei soggetti affetti da menomazioni fisiche, psichiche, sensoriali derivanti da molteplici patologie. Nei Centri SANSTEFAR ABRUZZO è possibile effettuare prestazioni oltre che in convenzione con il sistema sanitario nazionale anche privatamente o in convenzione con Assicurazioni e Mutue, nelle discipline di: riabilitazione neurologica, ortopedica, rieducazione motoria e funzionale, psicomotoria, terapia occupazionale, riabilitazione cognitiva, urologica, respiratoria, logopedia, terapia fisico-strumentale, servizi di psicologia e psicoterapia familiare, consulenza ambientale. Sono inoltre erogati servizi di assistenza protesica e ausili, segretariato sociale, visite medico-specialistiche rivolte sia all'età evolutiva sia all'età adulta.

I centri si avvalgono delle eccellenze professionali di dipendenti e collaboratori in quasi ogni settore delle professioni sanitarie, che sono il vero patrimonio dell'azienda e una ricchezza per il territorio abruzzese.

L'attività strategica e operativa si basa su indirizzi che mirano:

- al miglioramento continuo della qualità, che corrisponde alla capacità di soddisfare le legittime esigenze e le aspettative di tutte le parti interessate: cittadini, pazienti, regione, enti locali, operatori, Medici di Medicina Generale (MMG), Pediatri di Libera Scelta (PLS), fornitori di beni e servizi;
- alla gestione, quale strumento per il raggiungimento degli obiettivi fissati dal piano strategico e di sviluppo;
- a migliorare il rapporto con il territorio e con il sistema pubblico-privato dell'assistenza socio-sanitaria.

La SANSTEFAR ABRUZZO è organizzato in Aree territoriali che raggruppano due o più centri ambulatoriali allo scopo di:

- Ottimizzare l'organizzazione dei servizi.
- Migliorare e ampliare l'offerta della gestione delle risorse umane e professionali.
- Rispondere con efficacia, tempestività ed appropriatezza ai bisogni dell'utenza.

DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 6 di 23	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale   Dott. Francesco Paolo Ferri Dott. Enzo Sulpizio



La SANSTEFAR ABRUZZO è:

- in possesso del Certificato di Qualità UNI EN ISO 9001:2015
- in possesso del Certificato per la Sicurezza UNI EN ISO 45001:2018

per le seguenti attività di: “Progettazione ed Erogazione del servizio di riabilitazione estensiva in regime ambulatoriale, domiciliare ed extramurale. Attività di Ambulatorio dedicato per l'autismo”.

La SANSTEFAR ABRUZZO ha inoltre adottato il Modello organizzativo, di gestione e controllo secondo il D.Lgs 231/2001 “Responsabilità Amministrativa” consultabile sul nostro sito: [www.sanstefarabruzzo.it](http://www.sanstefarabruzzo.it)

- la Sanstefar Abruzzo ha ottenuto nel 2024 la certificazione per la Parità di Genere secondo la norma di riferimento UNI/PdR 125:2022. Una best practice che valorizza l'impegno aziendale per l'inclusione e il superamento del gender gap.

### 3\_ I NOSTRI CENTRI

I nostri Centri Ambulatoriali offrono azioni e prestazioni di riabilitazione e assistenza, necessarie per risolvere i problemi invalidanti dell'utente; così come precisato dal DPR 14/01/1997 e nelle “Linee Guida del Ministero della Sanità” del 07/05/1998; sono Presidi di Riabilitazione Estensiva e/o Intermedia, deputati al recupero funzionale e sociale di menomazioni e/o disabilità motorie, cognitive e comunicative.

L'ubicazione dei Centri è stata curata in modo da evitare la presenza di barriere architettoniche oltre che per il rispetto della vigente normativa, in applicazione dei valori etici primari, volti alla promozione non solo della Salute fisica in senso stretto ma anche del benessere psico-fisico frutto di una visione in cui l'individuo occupa una posizione centrale, a cui SANSTEFAR ABRUZZO aderisce.

DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 7 di 23	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale   Dott. Francesco Paolo Ferri   Dott. Enzo Sulpizio



### 3.a) TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI EROGATE

Presso i Centri Ambulatoriali SANSTEFAR ABRUZZO accreditati con il S.S.N. vengono erogate prestazioni di riabilitazione (ex art. 26 L. 833/78) individuale o di gruppo in regime:

- **Ambulatoriale:** il trattamento riabilitativo viene effettuato presso il Centro in fasce orarie prestabilite e concordate con il paziente o con i suoi familiari; i trattamenti possono essere somministrati in forma individuale o di gruppo (3-5) a seconda delle indicazioni terapeutiche;
- **Domiciliare:** il trattamento riabilitativo viene effettuato presso il domicilio del paziente in fasce orarie concordate ed ha il vantaggio di seguire il paziente nel proprio ambiente domestico favorendone il recupero nelle principali Attività di vita quotidiane (ADL);
- **Extramurale:** il trattamento riabilitativo extramurale è analogo a quello domiciliare, somministrato a pazienti che si trovano presso strutture per altre esigenze assistenziali o formative: 1) si rivolge a pazienti scolarizzati e viene eseguito all'interno della struttura scolastica, centri diurni o ricreativi, dopo aver concordato con gli insegnanti, le autorità didattiche e/o gli educatori, le fasce orarie più consone; 2) viene eseguito anche presso strutture residenziali per anziani, ospiti delle stesse, o unità ospedaliere che richiedano l'intervento riabilitativo in fase acuta su pazienti non ancora deospedalizzati.

Oltre che in convenzione con il S.S.N., vengono erogate prestazioni con gli stessi regimi a pagamento o in Convenzione con Assicurazioni/Mutue e altri soggetti:

- **Per le prestazioni Ambulatoriale di gruppo, Ambulatoriali individuali, Domiciliari e Visite Specialistiche a pagamento:** il Tariffario è disponibile presso i Front-Office di ogni Centro e comprende l'elenco delle prestazioni erogabili.

- **Per le prestazioni Ambulatoriale di gruppo, Ambulatoriali individuali, Domiciliari e Visite Specialistiche la SANSTEFAR Abruzzo è convenzionata anche con i più grandi network nazionali di servizi sanitari integrati come: Previmedical - RBM Assicurazione Salute - Poste protezione - Fondo Salute - e altri** (vedi elenco disponibile su [www.sanstefarabruzzo.it](http://www.sanstefarabruzzo.it) e nelle sale di attesa).

- **Per le prestazioni di assistenza Ambulatoriale/Domiciliare/Extramuraria per pazienti affetti da Disturbo dello Spettro Autistico.**

Ogni Convenzione consente l'erogazione in favore degli Assistiti delle prestazioni previste nel piano sanitario di ogni convenzionato.

DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 8 di 23	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale   Dott. Francesco Paolo Ferri    Dott. Enzo Sulpizio





I principali servizi da noi erogati sono:

● **SERVIZI RIABILITATIVI:**

- Servizio di rieducazione neurologica dell'adulto;
- Servizio di neuroriabilitazione dell'età evolutiva;
- Servizio di riabilitazione ortopedica;
- Servizio di riabilitazione specialistica (cardiologica, respiratoria, urologica, ecc);
- Rieducazione Posturale Globale;
- Rieducazione Logopedica;
- Riabilitazione Psicomotoria;
- Riabilitazione cognitiva;
- Riabilitazione ortottica (ove presente);
- Servizio sociale;
- Servizio di consulenza ambientale;
- Servizio di consulenza ausili.

● **VISITE SPECIALISTICHE E DIAGNOSTICHE:**

- Visita neurologica;
- Visita fisiatrica;
- Visita ortopedica
- Visita foniATRica;
- Visita psicologica;
- Visita neuropsichiatrica infantile
- Visita reumatologica.
- Ecografie muscolo-tendinee
- Onde d'urto focali manu-medica

● **ALTRI SERVIZI:**

- Musicoterapia (adulti e bambini);
- Terapia fisica strumentale;
- Tecar terapia
- Terapia manuale vertebrale
- FMS Stimolazione Magnetica Funzionale
- Laser Hilterapia;
- Ultrasuonoterapia;
- Onde d'urto.

DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 9 di 23	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale   Dott. Francesco Paolo Ferri   Dott. Enzo Sulpizio



### 3.b) LA SEGNALETICA

All'ingresso di ciascun Centro è localizzato un cartellone che identifica il Centro Ambulatoriale e il Direttore Medico incaricato. Presso l'accettazione di ciascun centro è possibile consultare gli orari di apertura di ciascun centro ed è esposto il cartellone con "Informativa ex art.13-14 del GDPR 2016/679 per il trattamento dei dati sensibili". E' affissa segnaletica "Divieto di Fumo" in tutti i centri ambulatoriali.

In ogni Centro ambulatoriale è affissa la Planimetria dei locali. Ogni settore interno all'ambulatorio è opportunamente e univocamente identificato.

In ogni sala di attesa è esposto l'organigramma del Centro Ambulatoriale o Area funzionale.

### 3.c) ACCOGLIENZA E CONFORT

**ACCESSO:** Tutti i Centri ambulatoriali sono facilmente accessibili in osservanza della legge sull'abbattimento delle barriere architettoniche.

**PARCHEGGI ED AREE DI SOSTA DEDICATE:** Tutti i nostri Centri ambulatoriali sono generalmente allocati in zone urbane servite da aree di parcheggio con dotazione adeguata di posti auto riservati ai disabili e hanno un area di sosta dedicata allo scarico/carico dei pazienti in prossimità dell'ingresso.

**ELEVATORI:** I Centri ambulatoriali situati ai piani superiori sono muniti di ascensori e facilmente accessibili anche con le carrozzine.

**INGRESSO:** All'ingresso i pazienti ed i visitatori sono accolti da un front office o sportello/ufficio dove vengono fornite tutte le informazioni necessarie all'accesso delle prestazioni riabilitative.

**SALA ATTESA:** In ogni Centro ambulatoriale è presente una confortevole sala d'attesa dotata di posti a sedere in numero adeguato rispetto all'afflusso medio giornaliero dei pazienti.

**DISTRIBUTORI AUTOMATICI:** Sono presenti distributori automatici di bevande ed alimenti confezionati a disposizione di utenti e operatori nei Centri Ambulatoriali di: Atri, Castel di Sangro, Lanciano, L'Aquila, S. Egidio alla Vibrata, Teramo, San Salvo e Vasto.

**SERVIZI IGIENICI:** In tutti i Centri sono presenti servizi igienici per gli Utenti, come previsto dalla normativa di settore, suddivisi per sesso e con dotazioni specifiche per l'accesso dei pazienti disabili.

Procedure giornaliere garantiscono la sanificazione e la pulizia degli ambienti.

DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 10 di 23	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale   Dott. Francesco Paolo Ferri Dott. Enzo Sulpizio



AMBULATORI E SPAZI PER LE VISITE MEDICHE ED I TRATTAMENTI RIABILITATIVI: Gli spazi a disposizione dei pazienti sono adeguati e confortevoli; a disposizione dei pazienti ci sono: comodi spogliatoi, box di fisioterapia, ambulatori e palestre con attrezzature e ausili adeguati ai servizi riabilitativi, apparecchi all'avanguardia per terapie strumentali.

## 4\_ LA NOSTRA CARTA DEI SERVIZI

La "Carta dei Servizi" è il documento dedicato agli Utenti che accedono al Centro SANSTEFAR ABRUZZO per informarli sui servizi offerti e sui loro diritti e doveri.

Per SANSTEFAR ABRUZZO rappresenta il mezzo per divulgare le iniziative di promozione di un sistema di qualità nella gestione dell'offerta assistenziale che identifichi e soddisfi le esigenze e le aspettative degli utenti e delle altre parti interessate, affrontando i rischi e le opportunità che possono influenzare la qualità dei prodotti e dei servizi e la capacità di accrescere la soddisfazione dell'utente.

La "Carta dei Servizi" è stata quindi predisposta al fine di perseguire specifici obiettivi:

- fornire agli Utenti, agli Operatori, agli organi di gestione del Servizio Sanitario Nazionale, le informazioni sui servizi offerti, le modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni erogate;
- individuare standard di qualità, impegni e programmi che la Struttura assume per il miglioramento organizzativo, operativo e per l'adeguamento tecnologico, in corrispondenza alle esigenze assistenziali evidenziate dai Pazienti;
- garantire la completa trasparenza nei rapporti con gli Utenti;
- predisporre uno strumento efficace che consenta di migliorare sempre più il servizio reso.

### 4.a) VALORI E PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DEI SERVIZI

#### ***Eguaglianza***

Il servizio offerto dai Centri Ambulatoriali SANSTEFAR ABRUZZO è ispirato al principio di eguaglianza dei diritti e dei doveri degli Utenti. Non viene compiuta alcuna distinzione nell'erogazione delle prestazioni per motivi riconducibili a sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche: il trattamento sanitario è garantito a tutti nel rispetto delle procedure di accesso di seguito riportate.

#### ***Abbattimento delle barriere architettoniche***

I Centri Ambulatoriali SANSTEFAR ABRUZZO adottano tutte le misure atte a consentire ai diversamente abili la fruizione delle prestazioni in modo agevole.

DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 11 di 23	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale   Dott. Francesco Paolo Ferri   Dott. Enzo Sulpizio



### **Imparzialità**

Nell'applicazione delle regole operative, i comportamenti degli operatori del Centro Ambulatoriale SANSTEFAR ABRUZZO sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### **Continuità**

La continuità del servizio è assicurata tutti i giorni feriali dal lunedì al venerdì o al sabato con regole precise che ne disciplinano l'attività.

### **Diritto di scelta**

L'Assistito ha diritto di scegliere liberamente, al di fuori di ogni costrizione morale e materiale, di fruire delle prestazioni erogate dal Centro Ambulatoriale, nei limiti dei requisiti strutturali, tecnologici e di competenza tecnico-professionale offerti.

### **Partecipazione**

Il Paziente può esporre verbalmente o per iscritto al Direttore Medico o al Direttore del Centro Ambulatoriale eventuali osservazioni o reclami che intende formulare. I suddetti hanno l'obbligo di prendere in considerazione quanto riferito dall'utente. Il Centro Ambulatoriale SANSTEFAR ABRUZZO si impegna ad impostare un sistema di raccolta delle osservazioni e reclami scritti, garantendone l'anonimato necessario, dai quali acquisire elementi di valutazione circa la qualità del servizio al fine di migliorare le prestazioni.

### **Efficienza ed Efficacia**

I servizi del Centro Ambulatoriale SANSTEFAR ABRUZZO sono erogati in modo da garantire l'efficienza ed efficacia del quotidiano operare. Ciò significa che l'organizzazione è finalizzata alla maggiore funzionalità possibile, in relazione alle diverse esigenze degli Utenti.

DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 12 di 23	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale  Dott. Francesco Paolo Ferri    Dott. Enzo Sulpizio

## 5\_ I DIRITTI DEL PAZIENTE

Il Paziente che si avvale delle prestazioni del Centro Ambulatoriale di Riabilitazione SANSTEFAR ABRUZZO ha diritto ad essere trattato con cortesia ed umanità e ad essere assistito e curato con premura e attenzione, nel rispetto della dignità umana, e delle sue esigenze fisiche ed intellettuali.

- **Accoglienza:** Durante la permanenza nel Centro ha diritto ad essere sempre individuato e chiamato con il proprio nome e cognome, con gentilezza e rispetto.
- **Informazione e Umanizzazione:** L'utente ha diritto ad ottenere, dal personale preposto, tutte le informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso e alle relative competenze. Deve inoltre poter essere messo a conoscenza, in modo completo ed inequivocabile, del tipo di trattamento, delle modalità e di eventuali controindicazioni. Il Paziente ha il diritto a ricevere tutte le notizie che gli permettono di esprimere un consenso informato al trattamento. Ove il personale sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del Paziente, ai familiari o a coloro che esercitano Potestà tutoria.
- **Modalità di tutela:** L'Assistito ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia, ed a ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti. L'Utente ha diritto di chiedere che sia reso possibile al medico di famiglia o di fiducia, da lui indicato, di consultarsi con i medici del Centro Riabilitativo. Ove il Paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le informazioni dovranno essere fornite alle persone a Lui prossime.

### 5.a) I DOVERI DEL PAZIENTE

L'utente, quando accede al Centro, è invitato a tenere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Utenti. L'affidarsi alla struttura esprime da parte dell'Assistito un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma riabilitativo. All'interno del Centro Ambulatoriale è severamente vietato fumare come comportamento, oltre che di osservanza della legge, di rispetto verso gli altri e testimonianza di adozione di un sano stile di vita. Presso ciascun centro ambulatoriale è stato nominato un Responsabile della Sorveglianza al Divieto del Fumo.

DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 13 di 23	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale   Dott. Francesco Paolo Ferri Dott. Enzo Sulpizio



## 5.b) MODALITA' DI ACCESSO

Il trattamento riabilitativo può essere proposto:  
per quelli in convenzione con il SSN

- dal medico curante (Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta);
- da uno specialista ospedaliero;
- da un medico specialista accreditato della ASL.

Ferma restando la facoltà di libera scelta del luogo e della Struttura da parte dei cittadini, l'erogazione della prestazione riabilitativa è subordinata all'apposita autorizzazione da parte dell'Unità Valutativa Multidimensionale presente nei Distretti Sanitari di Base, nella quale sono specificate le seguenti indicazioni: dati anagrafici del paziente; tipologia del trattamento richiesto, le sedute autorizzate, periodo di trattamento, P.A.I..

Per quelli privati o a pagamento:

- dal medico curante (Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta);
- da uno specialista a scelta anche presso la nostra struttura;

Per quelli in Convenzioni con Assicurazioni e Mutue:

- dal medico curante (Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta);
- da uno specialista a scelta anche presso la nostra struttura.

## 5.c) PRENOTAZIONI - INFORMAZIONI

Per le prestazioni convenzionate, la prenotazione e l'inserimento in lista d'attesa, deve essere effettuata dall'utente o da persona delegata direttamente al Centro Ambulatoriale di riferimento durante le ore di apertura. La documentazione, può essere anticipata, via fax e/o via mail ai recapiti dei Centri sopra elencati.

Al momento della prenotazione, l'interessato:

- compila una richiesta di trattamento riabilitativo,
- consegna copia dell'autorizzazione dell'UVM,
- sottoscrive la modulistica per la Privacy.

Per ricevere una prestazione in Convenzione con SSN (tempi definiti da normativa Regionale), il paziente è inserito in una lista d'attesa: l'inizio del trattamento non è determinato solo dall'ordine cronologico di inserimento, ma da priorità prestabilite dai protocolli riabilitativi, quali ad esempio: data di insorgenza della malattia; grado di disabilità e di autonomia nelle ADL; possibilità di recupero.

DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 14 di 23	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale   Dott. Francesco Paolo Ferri Dott. Enzo Sulpizio



Inoltre al fine di garantire il rispetto dell'Accordo contrattuale Regionale si utilizzeranno i seguenti:

- Criteri di scorrimento della lista d'attesa:
  1. La tipologia di trattamento disponibile (età adulta - età evolutiva);
  2. Il codice di priorità "clinica-socio-sanitaria" ove presente;
  3. L'ordine progressivo di inserimento in lista d'attesa.
- Criteri di esclusione della lista d'attesa:
  1. La mancata risposta alla chiamata;
  2. L'indisponibilità al trattamento riabilitativo del paziente;
  3. La rinuncia al trattamento riabilitativo del paziente;
  4. Mancata presentazione di nuova autorizzazione UVM (alla scadenza).

Per le visite specialistiche e altri servizi elencati sugli opuscoli informativi/sito, è possibile effettuare prenotazioni telefoniche, negli orari di apertura dei Centri (9.00-13.00; 14.00-18.00), il personale dell'accettazione risponde per qualunque informazione.

## 5.d) TEMPI DI ATTESA

Le liste di attesa sono consultabili sul sito [www.sanstefarabruzzo.it](http://www.sanstefarabruzzo.it):

- per le attività in Convenzione regionale con SSN. Le tempistiche variano da sede a sede.
- per i pazienti "Privati" non superiore a 10 gg
- per i pazienti "Altro Convenzionato" non superiore ai 10 gg
- per i pazienti in convenzione "Fuori Regione" non superiore a 15 gg

## 5.e) PRESA IN CARICO

Al momento della presa in carico del paziente in Convenzione con SSN devono essere stati forniti i seguenti documenti:

- Autorizzazione da parte dell'UVM della ASL di residenza del paziente;
- Impegnativa a firma del Medico di Medicina Generale o Pediatra di Libera Scelta;
- Documento di riconoscimento in corso di validità;
- Certificato di residenza o autocertificazione attestante la stessa;
- Tessera sanitaria.

DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 15 di 23	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale   Dott. Francesco Paolo Ferri Dott. Enzo Sulpizio





La presa in carico del paziente e delle sue problematiche è multidisciplinare ed è effettuata dall'équipe costituita, a seconda dei casi, da Medici Specialisti (Fisiatra, Neurologo, Ortopedico, Neuropsichiatra Infantile, Foniatra, ecc.), Fisioterapisti, Logopedisti, Psicomotricisti, Neuropsicomotricisti, Ortottisti, Terapisti Occupazionali, Educatori, Psicologi e Assistenti Sociali. Per ogni paziente viene definito, nel corso della visita d'ingresso effettuata dal Direttore Medico presente in ogni Centro, un progetto riabilitativo individuale articolato in programmi riabilitativi.

Al momento della presa in carico del paziente privato devono essere stati forniti i seguenti documenti:

- Impegnativa/prescrizione del Medico di Medicina Generale o Specialista di fiducia
- Documento di riconoscimento in corso di validità;
- Tessera sanitaria.

Al momento della presa in carico del paziente Altro convenzionato devono essere stati forniti i seguenti documenti:

- Autorizzazione da parte dell'Assicurazione o Mutua;
- Impegnativa a firma del Medico di Medicina Generale o Specialista di fiducia;
- Documento di riconoscimento in corso di validità;
- Tessera sanitaria.

## 5.f) DIMISSIONI

A fine trattamento, sarà rilasciata all'assistito una lettera di dimissioni da far visionare al medico curante. L'utente in dimissione potrà richiedere agli uffici amministrativi, copia conforme della cartella clinica o di altri documenti sanitari relativi alla prestazione. Tale documentazione potrà essere rilasciata al paziente o altra persona purché munita di documento di riconoscimento valido, di delega firmata dal paziente e fotocopia di un documento di riconoscimento del titolare della prestazione. Tutte le informazioni relative alla richiesta e rilascio di copia della cartella clinica saranno fornite al paziente, come da modalità al punto "Rilascio delle cartelle cliniche".

## 5.g) PAGAMENTI

I pagamenti relativi a prestazioni non in convenzione con il S.S.N. (servizi di segreteria/private/altro convenzionato) come riportati su Tariffario aziendale ed il rilascio di documentazione richiesta, possono essere effettuati in contanti o tramite POS o Bonifico, con contestuale emissione del relativo documento fiscale presso ogni centro ambulatoriale, negli orari di apertura al pubblico o esposti nelle rispettive sale di attesa.

DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 16 di 23	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale   Dott. Francesco Paolo Ferri   Dott. Enzo Sulpizio





## 5.h) RILASCIO DELLE CARTELLE CLINICHE E/O RELAZIONI DI TRATTAMENTO

Presso il Centro è possibile richiedere il rilascio della cartella clinica; la richiesta, mediante compilazione di apposita modulistica, può essere effettuata da:

- il titolare della cartella, se maggiorenne;
- persona in possesso di delega del titolare della cartella;
- eredi legittimi;
- esercenti la tutela in caso di minori e interdetti.

I tempi d'attesa per il ritiro della documentazione sono di norma di 30 giorni dalla domanda.

E' previsto un pagamento come da tariffario per gli oneri amministrativi necessari.

E' possibile richiedere il rilascio di relazioni cliniche, relazioni riabilitative o di equipe, certificati di frequenza tramite la compilazione di "richiesta documenti" presenti nella sede amministrativa del centro ambulatoriale e rilasciate entro 10 giorni dalla richiesta.

I tempi d'attesa per il ritiro della documentazione sono entro 10 giorni dalla domanda.

E' previsto un pagamento come da tariffario per gli oneri amministrativi necessari.

DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 17 di 23	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale   Dott. Francesco Paolo Ferri   Dott. Enzo Sulpizio



## 6. UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO – U.R.P.

Presso ciascun Centro Ambulatoriale, è istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Il Referente URP riceve per appuntamento, in una fascia oraria stabilita ed esposta in ogni sala di attesa/front office, e può essere contattato per informazioni, oltre che di persona, ai seguenti numeri di telefono:

CENTRO	TELEFONO	CENTRO	TELEFONO
<b>ALBA ADRIATICA (TE)</b>	0861/1828004	<b>MONTESILVANO (PE)</b>	085/9210028
<b>ATRI (TE)</b>	085/9210027	<b>PESCARA (PE)</b>	085/9210029
<b>CASALBORDINO (CH)</b>	0873/498002	<b>ROSETO DEGLI ABRUZZI (TE)</b>	085/9218004
<b>CASTEL DI SANGRO (AQ)</b>	0864/238015	<b>SAN SALVO (CH)</b>	0873/498003
<b>CHIETI (CH)</b>	0871/478001	<b>S. EGIDIO ALLA VIBRATA (TE)</b>	0861/1828005
<b>CHIETI SCALO (CH)</b>	0871/478002	<b>TERAMO (TE)</b>	0861/1828006
<b>LANCIANO (CH)</b>	0872/478002	<b>VASTO (CH)</b>	0873/498004
<b>L'AQUILA (AQ)</b>	0862/020812	<b>VILLA S. MARIA (CH)</b>	0872/478003

Siamo sempre rivolti al miglioramento dei Servizi e alla soddisfazione dei nostri Pazienti  
**È possibile inoltrare qualsiasi segnalazione sul nostro sito [www.sanstefarabruzzo.it](http://www.sanstefarabruzzo.it)**

Oppure:  
SANSTEFAR ABRUZZO S.p.a.  
Sede Legale - Direzione Generale e Amministrazione:  
VIA BOLOGNA, 24 - 65121 PESCARA  
email: [info@sanstefarabruzzo.it](mailto:info@sanstefarabruzzo.it)  
pec: [sanstefarabruzzo@pec.it](mailto:sanstefarabruzzo@pec.it)  
Tel. 085.9210025

DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 18 di 23	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale   Dott. Francesco Paolo Ferri   Dott. Enzo Sulpizio



Presso ciascun URP è presente un Referente (che coincide con il Direttore di centro ambulatoriale o suo preposto) che opera con la finalità di facilitare agli utenti l'accesso ai servizi.

Il referente URP, nello specifico:

- Raccoglie segnalazioni, verbali e scritte, circa eventuali reclami, suggerimenti e proposte e provvede all'avvio delle opportune procedure per la risoluzione dei problemi;
- Favorisce l'orientamento e l'assistenza degli utenti, nel disbrigo delle pratiche amministrative inerenti l'erogazione dei servizi.
- Instaura rapporti con le Associazioni di tutela dei diritti dei cittadini.

## 6.a) Modalità di presentazione del reclamo

La presentazione del reclamo è possibile inoltrarla mediante:

- l'apposito modulo disponibile presso l'URP di ciascun Centro,
- Colloquio telefonico o colloquio diretto con il Responsabile dell'URP
- Lettera in carta semplice.

Le segnalazioni scritte non firmate e le segnalazioni anonime saranno classificate come rilievi.

## 6.b) Commissione mista conciliativa

Nei casi in cui un utente non si ritenga soddisfatto della risposta ricevuta a fronte del proprio reclamo, è previsto che possa richiedere un riesame da parte della Commissione Mista Conciliativa, attivata da SANSTEFAR ABRUZZO, e composta da un rappresentante del Coordinamento Medico Aziendale, da un rappresentante della Direzione Generale e da un esponente del Tribunale dei diritti del malato.

## 6.c) D.Lgs 231/2001 – Organismo Di Vigilanza

La Sanstefar Abruzzo ha nominato un Organismo di Vigilanza che ha il compito di vigilare sul sistema dei rischi aziendali e generali dell'azienda regolati nel "Codice Etico", consultabile sul nostro sito aziendale.

Ogni destinatario del Codice può segnalare qualsiasi violazione anche tentata o di cui ne sia venuto a conoscenza al seguente

link: <https://www.sanstefarabruzzo.it/modello-organizzativo-231.html>

DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 19 di 23	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale   Dott. Francesco Paolo Ferri    Dott. Enzo Sulpizio



## 7. ASCOLTO DEL PAZIENTE E REQUISITI DI QUALITA'

Ogni utente ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il proprio stato di salute.

Le diverse tipologie di informazioni sono orientate a far conoscere l'esistenza di servizi sanitari per gli utenti, e le tecniche e gli atti specifici che attengono alla riabilitazione.

Per la prima informazione, l'Azienda riserva sul sito [www.sanstefarabruzzo.it](http://www.sanstefarabruzzo.it) uno spazio dedicato all'utente dove è possibile trovare informazioni relative alle prestazioni e alle cure erogate, oltre ad informazioni utili e specifiche per ogni Centro Ambulatoriale.

Per la seconda tipologia di informazioni tutto il personale è impegnato a dare informazioni complete usando un linguaggio comprensibile dal paziente stesso. Viene garantita la riservatezza nei colloqui, in special modo quando si tratta di dati sensibili o situazioni critiche.

In ottemperanza al GDPR 2016/679 in materia di privacy, l'Azienda garantisce l'utente relativamente al trattamento dei suoi dati personali attraverso idonee misure di privacy.

Per la rilevazione e il monitoraggio della "Soddisfazione dell'utente" rispetto ai nostri servizi è disponibile un questionario presso i front-office di ogni Centro, che può essere compilato in forma anonima e imbucato nelle cassette presenti in sala d'attesa. A cadenza annuale viene effettuato un report sui risultati dei questionari ricevuti con i quali sarà possibile migliorare la qualità dei servizi che forniamo ai nostri utenti.

DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 20 di 23	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale   Dott. Francesco Paolo Ferri Dott. Enzo Sulpizio



## 8. UTENTI E MIGLIORAMENTO:

Al fine di consentire la verifica del soddisfacimento degli impegni assunti dalla SANSTEFAR ABRUZZO e il miglioramento continuo, sono stati determinati gli strumenti di verifica e gli standard di riferimento in relazione ai seguenti ambiti:

### ● Accoglienza e confort

Indicatori	Strumenti di verifica	Standard
Accoglienza e cortesia nell'erogazione delle prestazioni ambulatoriali	Rilevazione, a cadenza annuale del gradimento degli utenti attraverso elaborazione di schede di Customer satisfaction e di indagini telefoniche	90 % di gradimento

### ● Completezza e chiarezza delle informazioni

Indicatori	Strumenti di verifica	Standard
Completezza e aggiornamento della Segnaletica informativa e per la sicurezza	Rilevazione della soddisfazione degli utenti in relazione alla predisposizione di segnaletica di facile comprensione per facilitare l'informazione e l'orientamento degli utenti	90% di gradimento
Completezza e aggiornamento della Carta dei Servizi	<ul style="list-style-type: none"><li>- Revisione e aggiornamento periodico</li><li>- Gradimento degli utenti rispetto la comprensione della Carta dei Servizi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Report annuale sull'aggiornamento</li><li>- 90% di gradimento</li></ul>

### ● Comunicazione

Indicatori	Strumenti di verifica	Standard
Facoltà di inoltro di suggerimenti/reclami	<ul style="list-style-type: none"><li>- Audit interni</li><li>- Rilevazione attraverso Customer care di gradimento</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Non conformità &lt; al 5% delle rilevazioni</li><li>- Rilevazione &lt; al 5% di soddisfazione</li></ul>

DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 21 di 23	SQAI 	SQAI 	La Direzione Aziendale   Dott. Francesco Paolo Ferri   Dott. Enzo Sulpizio



● Umanizzazione

Indicatori	Strumenti di verifica	Standard
Rispetto dei tempi di attesa	Rilevazione sistematica informatizzata dei tempi d'attesa	Tempi di attesa non superiori a quelli medi annuali indicati nella carta dei servizi
Rispetto dell'ordine di scorrimento delle liste di attesa	<div><div>-</div>Verifiche del Direttore Medico e del Direttore del Centro</div> <div><div>-</div>Audit interni</div>	<div><div>-</div>Andamento annuale degli accessi e delle dimissioni rilevate dai DM/RDA</div> <div><div>-</div>Non conformità inferiore al 5%</div>



Sede Legale:  
**SANSTEFAR ABRUZZO S.P.A**

Via Bologna 24 - 65121 Pescara (PE)

 (+39) 085 9210025  
 info@sanstefarabruzzo.it  
 www.sanstefarabruzzo.it

DATA	PAGINA	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
22/05/2025	pagina 23 di 23			La Direzione Aziendale  Dott. Francesco Paolo Ferri   Dott. Enzo Sulpizio