Unisan
Gruppo

CARTA DEI SERVIZI

Via Quirino Majorana

Ambulatorio ex art. 26

CENTRO AMBULATORIALE E DOMICILIARE DI RIABILITAZIONE

Accreditamento istituzionale definitivo: DGR Lazio n. 219 del 27/04/2021

Unisan Gruppo

Via del Casale de Merode n. 8 - 00147 Roma | P. IVA 04440411009

Tel. 06 96032032

Email: info@unisan.it

Presidente: Rossana Varrone

Responsabile Sanitario: dott.ssa Barbara Di Michele

Revisione 06

ottobre 2026

SOMMARIO

- COSA È LA CARTA DEI SERVIZI 3
- PRINCIPI GENERALI 4
- LE PRINCIPALI ATTIVITÀ RIABILITATIVE DEL CENTRO 5
- PARTE PRIMA - PRESENTAZIONE 7
- PARTE SECONDA - IL QUADRO NORMATIVO DI RIFERIMENTO 8
- PARTE TERZA - I SERVIZI EROGATI 11
- PARTE QUARTA - TELE-RIABILITAZIONE 12
- PARTE QUINTA - CRITERI E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO 12
- PARTE SESTA - DIRITTI E DOVERI DI UTENTI ED OPERATORI 15
- PARTE SETTIMA - STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE 16
- PARTE OTTAVA - INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ 17
- SEDI E CONTATTI 17

Cosa è la Carta dei servizi

La Carta dei Servizi del Centro Ambulatoriale e Domiciliare del Gruppo Unisan è uno strumento di tutela dei diritti alla salute delle persone che fruiscono e partecipano alle prestazioni e agli interventi offerti.

Attraverso questo documento si intende fornire in modo accessibile e trasparente ai vari stakeholders aziendali e ad ogni persona che usufruisce del Centro una fotografia del suo operare, o meglio le prestazioni che eroga, gli strumenti che vengono utilizzati, le condizioni in cui esercita le sue attività ed i meccanismi di partecipazione.

La Carta dei Servizi è uno strumento con cui Unisan intende instaurare un dialogo con i propri utenti, promuovendone l'informazione, la tutela e la partecipazione ed impegnandosi, secondo le direttive del D.P.C.M. 19/5/1995, al rispetto e alla verifica degli standard di qualità adottati.

Le informazioni contenute nel documento

- **il Gruppo stesso;**
- **le specifiche relative alle prestazioni erogate dal servizio Ambulatoriale e Domiciliare di Via Q. Majorana, e le modalità di accesso;**
- **gli orari di apertura dei Centri;**
- **le modalità con cui Unisan assicura il rispetto dei diritti del cittadino/utente, anche in termini di verifica qualitativa dei servizi prestati dall'organizzazione.**

La distribuzione del documento

La Carta viene distribuita nei Centri, dove è messa a disposizione dell'utenza negli appositi spazi individuati nelle aree comuni, e a casa dell'utente/paziente in caso di prestazioni domiciliari.

Principi generali

Eguaglianza	L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.
Continuità	L'erogazione del servizio, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Anche i casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio vengono espressamente regolati dalla normativa di settore, fatto salvo il dovere per il Gruppo di adottare, in tali casi, misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.
Partecipazione	Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, e favorire la collaborazione nei confronti del Gruppo Unisan, è garantita la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio. In particolare, l'utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso del soggetto erogatore che lo riguardano, e può prospettare osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Unisan provvede a dare riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.
Diritto di scelta	L'utente ha diritto di scegliere tra i soggetti che erogano il servizio.
Efficienza ed efficacia	I servizi offerti dal Gruppo vengono erogati in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia.
Imparzialità	Il Gruppo Unisan ispira i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Le principali attività riabilitative svolte presso il Centro di riabilitazione ambulatoriale e domiciliare di Via Q. Majorana

Assistenza sanitaria riabilitativa in regime ambulatoriale non residenziale

Attività in presenza dell'utente

- Attività riabilitative previste dal SIAR (terapia cognitiva neurolinguistica, terapia cognitivo comportamentale, fisioterapia - terapia neuromotoria, terapia neuropsicomotoria, terapia logopedica).
- Attività di valutazione previste dal progetto individualizzato effettuate mediante osservazioni strutturate e non strutturate, e mediante somministrazione di test specifici, così come previsto dalle raccomandazioni SIMFER-SINPIA.
- Attività sanitaria di tipo medico.

Attività in assenza dell'utente

- Colloqui psicoeducativi e di counseling effettuati con i familiari degli utenti o con i referenti delle strutture di accoglienza per gli utenti istituzionalizzati.
- Elaborazione e redazione del progetto riabilitativo individualizzato.
- Riunioni d'équipe cliniche e di carattere organizzativo.
- Elaborazione di certificati di diagnosi e relazioni di valutazione previsti dalla legge 104/92.
- Partecipazione a GLO (Gruppi di Lavoro Operativi) in rete con personale scolastico.

Gli operatori impegnati nel servizio ambulatoriale sono

- Medici specialisti in neuropsichiatria infantile, neurologia, medicina fisica e riabilitativa
- Psicologi e assistenti sociali
- Terapisti della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva
- Fisioterapisti (terapisti della riabilitazione)
- Logopedisti
- Terapisti occupazionali

Le principali attività riabilitative svolte presso il Centro di riabilitazione ambulatoriale e domiciliare di Via Q. Majorana

Assistenza sanitaria riabilitativa in regime domiciliare

Le prestazioni vengono erogate direttamente al domicilio dell'utente. L'attività riabilitativa è strutturata in progetti riabilitativi che vengono concordati tra personale medico, tecnico e di riabilitazione nel corso di apposite riunioni di équipe.

Attività in presenza dell'utente (a domicilio)

- **Attività riabilitative previste dal SIAR (terapia cognitiva neurolinguistica, terapia cognitivo comportamentale, fisioterapia - terapia neuromotoria, terapia neuropsicomotoria, terapia logopedica).**
- **Attività di valutazione previste dal SIAR.**
- **Attività sanitaria di tipo medico.**

Attività in assenza dell'utente

- **Elaborazione e redazione in sede del progetto riabilitativo individualizzato.**
- **Riunioni delle équipe cliniche.**
- **Riunioni a carattere organizzativo.**
- **Elaborazione di certificati di diagnosi e relazioni di valutazione previsti dalla legge 104/92.**

PARTE PRIMA

Presentazione

Chi siamo

UNISAN Gruppo nasce nel 1989 e dal 2006 si occupa di riabilitazione, nel territorio del Comune di Roma e della sua Provincia, attraverso la gestione di strutture residenziali, semiresidenziali, ambulatoriali e domiciliari in regime di accreditamento con la Regione Lazio.

Queste le sue principali attività

- Assistenza, cura e riabilitazione di soggetti disabili sia fisici che psichici
- Istituzione e gestione di servizi e Centri di ricovero e cura residenziali e semiresidenziali, quali centri diurni e case famiglia
- Istituzione e gestione di ambulatori per la cura, la riabilitazione e l'assistenza a soggetti non autosufficienti (anche in via temporanea)
- Interventi riabilitativi finalizzati al reinserimento dei soggetti disabili - psichici o fisici - nel contesto sociale
- Gestione di servizi domiciliari
- Servizio di sostegno per le famiglie dei soggetti in condizione di non autosufficienza/disabilità.

I servizi del Gruppo

- Centri Residenziali ex art. 26
- Centri Semiresidenziali ex art. 26
- Centri Ambulatoriali di Riabilitazione ex art. 26
- Servizi Domiciliari
- Servizi educativi per l'infanzia
- Servizio di sostegno per le famiglie dei soggetti in condizione di non autosufficienza/disabilità.

Informazioni e numeri utili

Unisan Gruppo, Via del Casale de Merode 8 - 00147 Roma (sede legale e amministrativa)

- 06 96032032 (centralino)
- 375 7913283 (ambulatorio Via Q. Majorana)
- 375 7912922 (domiciliare Via Q. Majorana)
- coord.majorana@unisan.it
- domiciliare.m@unisan.it
- info@unisan.it / unisan@pec.unisan.it

PARTE SECONDA

Il quadro normativo di riferimento

Queste le principali norme, nazionali e regionali, di riferimento per i servizi e le strutture del Gruppo Unisan.

Legge Regionale n. 80 del 2.12.1988
Norme per l'assistenza domiciliare.

Delibera Giunta Regione Lazio n. 1020 del 29.11.1989
Indirizzi e direttive alle Unità Sanitarie Locali per l'organizzazione, l'attuazione dell'assistenza domiciliare.

Legge 5.2.1992, n. 104
Legge-quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate.

D. Lgs. 30.12.1992, n. 502
Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell'articolo 1 della legge 421/92.

Legge 23.3.1993, n. 84
Ordinamento della professione dell'assistente sociale e istituzione dell'albo professionale.

Decreto Ministero Sanità 14.9.1994, n. 739
Individuazione diploma universitario per infermieri.

Decreto Ministero Sanità 14.9.1994, n. 741
Regolamento per l'individuazione della figura e del relativo profilo professionale del fisioterapista.

Decreto Ministero Sanità 14.9.1994, n. 742
Regolamento di individuazione della figura e del relativo profilo professionale del logopedista.

D. Lgs. 19.6.1999, n. 229, art. 3 septies
Norme per la razionalizzazione del Servizio Sanitario Nazionale; integrazione socio-sanitaria.

Decreto Ministero Sanità 27.7.2000
Equipollenza di diplomi e di attestati al diploma universitario di terapista della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva, ai fini dell'esercizio professionale e dell'accesso alla formazione post-base.

Legge 8.11.2000, n. 328
Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali.

D. Lgs. 8.6.2001, n. 231
Disciplina della responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, delle società e delle associazioni anche prive di personalità giuridica.

Documento Conclusivo Commissione Ospedalizzazione Domiciliare ex DM Salute 12.4.2002

Legge Regionale n. 4 del 3.3.2003
Norme in materia di autorizzazione alla realizzazione di strutture e all'esercizio di attività sanitarie e socio-sanitarie, di accreditamento istituzionale e di accordi contrattuali.

Circolare Dipartimento Sociale Regione Lazio n. 3 del 1.4.2003
Assistenza Domiciliare Integrata (ADI).

D. Lgs. 30.06.2003, n. 196
Codice in materia di protezione dei dati personali, come modificato dal D. Lgs. 10.8.2018, n. 101 di adeguamento al Regolamento (UE) 2016/679.

Determina Regione Lazio n. D1598 del 7.6.2006
Direttive in attuazione della DGR 143 del 22 marzo 2006. Flussi informativi e fatturazione delle prestazioni sanitarie.

Delibera Giunta Regione Lazio n. 435 del 19.6.2007
Piano per il risanamento, lo sviluppo, il riequilibrio e la modernizzazione della Sanità del Lazio. Criteri clinici di accesso ai trattamenti di riabilitazione estensivi e di mantenimento in regime non residenziale.

Delibera Giunta Regione Lazio n. 433 del 19.6.2007
Indicazioni e interventi per la realizzazione di iniziative tese ad integrare le attività sanitarie e sociosanitarie. Incentivazione dei processi di de-ospedalizzazione nella Regione Lazio.

Delibera Giunta Regione Lazio n. 636 del 3.8.2007
Attuazione Piano di rientro ex DGR n. 149/07 "Approvazione dei principi per la stesura del regolamento di accreditamento istituzionale nella Regione Lazio" e "Requisiti ulteriori - parte generale per l'accreditamento istituzionale nella Regione Lazio".

Delibera Giunta Regione Lazio n. 40 del 25.1.2008
Adozione dello strumento di Valutazione Multidimensionale regionale per l'ammissione e presa in carico di persone portatrici di problematiche assistenziali complesse.

D. Lgs. 9.4.2008, n. 81
Testo unico in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.

Delibera Giunta Regione Lazio n. 325 del 8.5.2008
Oggetto: "Approvazione dei requisiti ulteriori per il Servizio di Assistenza Domiciliare".

Delibera Giunta Regione Lazio n. 326 del 8.5.2008
Oggetto: "Ottimizzazione del modello regionale di assistenza sanitaria domiciliare e relative tariffe".

Decreto del Presidente Regione Lazio in qualità di Commissario ad Acta n. 14 del 5.9.2008
Approvazione documento avente per oggetto: "Requisiti autorizzativi delle strutture di riabilitazione integrativi della DGR n. 424/06". B.U.R.L. n. 34 del 13 settembre 2008, S.O. n. 115.

Decreto del Presidente Regione Lazio in qualità di Commissario ad Acta 5.9.2008, n. 16
Riqualificazione dell'offerta di post-acuzie sia a livello di ricovero che a livello di specialistica ambulatoriale. Approvazione ridefinizione sistema dell'offerta. B.U.R.L. n. 34 del 13 settembre 2008, S.O. n. 115.

Decreto del Presidente Regione Lazio in qualità di Commissario ad acta n. U0017 del 5.9.2008
Attuazione obiettivo specifico piano di rientro, punto 1.1 (1.1.1 1.2.1a): approvazione del documento sulla riconfigurazione dell'offerta regionale di assistenza sanitaria extraospedaliera agli anziani in regime residenziale.

Decreto del Presidente in qualità di Commissario ad acta n. U0018 del 5.9.2008
"Approvazione della Programmazione per l'integrazione sociosanitaria nella Regione Lazio" e delle "Linee guida per la stesura del Piano Attuativo Locale triennale 2008-2010".

Decreto Interministeriale 19.2.2009
Determinazione delle classi delle lauree delle professioni sanitarie.

Provvedimento Conferenza Stato-Regioni e Prov. Aut. 3.12.2009
Intesa, ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della legge 5 giugno 2003, n. 131, tra il Governo, le Regioni e le Province autonome di Trento e di Bolzano concernente il nuovo Patto per la salute per gli anni 2010-2012 (Repertorio n. 243/CSR).

Decreto del Presidente in qualità di Commissario ad acta n. U0087 del 18.12.2009
Approvazione Piano Sanitario Regionale 2010-2012.

Legge 15 marzo 2010, n. 38
Disposizioni per garantire l'accesso alle cure palliative e alla terapia del dolore (G.U. Serie Generale n. 65 del 19 marzo 2010).

Decreto della Presidente in qualità di Commissario ad acta n. U0090 del 10.11.2010
Approvazione di: "Requisiti minimi autorizzativi per l'esercizio delle attività sanitarie e socio sanitarie" (All. 1), "Requisiti ulteriori per l'accreditamento" (All. 2), "Sistema Informativo per le Autorizzazioni e gli Accreditamenti delle Strutture Sanitarie (SAAS) - Manuale d'uso" (All. 3). Adozione dei provvedimenti di accreditamento definitivo ai sensi dell'art. 1, commi da 18 a 26 (Disposizioni per l'accreditamento istituzionale definitivo delle strutture sanitarie e socio-sanitarie private), Legge Regionale 10 agosto 2010, n. 3.

Decreto del Commissario ad Acta 10 febbraio 2011, n. U0008
Approvazione del Testo integrato e coordinato "Requisiti minimi autorizzativi per l'esercizio delle attività sanitarie e socio-sanitarie".

Decreto del Presidente in qualità di Commissario 20 marzo 2012, n. 39/2012
Assistenza territoriale. Ridefinizione e riordino dell'offerta assistenziale residenziale e semiresidenziale a persone non autosufficienti, anche anziane e a persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale.

Decreto del Commissario ad Acta 24 dicembre 2012, n. U00434
Requisiti minimi autorizzativi strutturali, tecnologici e organizzativi delle strutture che erogano attività riabilitativa a persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale conseguente al processo di riordino di cui al DPCA n. 39 del 20 marzo 2012. Modifica al cap. 4.2. del DPCA n. 8/2011 ed integrale sostituzione dei cap. 3.4 e 7.2. del DPCA n. 8/2011.

Decreto del Commissario ad Acta 13 maggio 2016, n. U00159
Riorganizzazione dei percorsi riabilitativi in ambito ospedaliero e territoriale.

Regolamento (UE) 2016/679 del 27.4.2016 (GDPR)
Regolamento generale sulla protezione dei dati: tutela delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali e libera circolazione di tali dati.

Legge Regionale n. 11 del 10.8.2016
Sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali della Regione Lazio.

D.P.C.M. 12.1.2017
Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza (LEA).

Legge 8.3.2017, n. 24
Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie.

Decreto 12 aprile 2017, n. G04762
Nuove tariffe ex art. 26.

Decreto del Commissario ad acta - esecuzione Sentenza TAR Lazio, Sez. III quater, n. 11491 del 17 novembre 2016
Definizione delle tariffe per la riabilitazione territoriale intensiva, estensiva e di mantenimento rivolta a persone con disabilità fisica, psichica e sensoriale.

Decreto del Commissario ad Acta 7 novembre 2017, n. U00469
Disposizioni in materia di autorizzazione a modifica ed integrazione del DCA 8/2011. Adozione del Manuale di accreditamento in attuazione del Patto per la salute 2010-2012.

Legge 22.12.2017, n. 219
Norme in materia di consenso informato e di disposizioni anticipate di trattamento.

Deliberazione del Consiglio Regionale del Lazio n. 1 del 24.1.2019
Piano Sociale Regionale "Prendersi cura, un bene comune".

Regolamento Regionale 6.11.2019, n. 20
Regolamento in materia di autorizzazione alla realizzazione, autorizzazione all'esercizio e accreditamento istituzionale di strutture sanitarie e socio-sanitarie, in attuazione degli articoli 5 e 13 della legge regionale 3 marzo 2003, n. 4.

Decreto del Commissario ad Acta del 22 luglio 2020, U00101
Approvazione documento tecnico "Criteri di eleggibilità ai percorsi di riabilitazione territoriale".

D. Lgs. 31.3.2023, n. 36
Codice dei contratti pubblici.

PARTE TERZA

Tipologia d'attività

Assistenza sanitaria riabilitativa in regime ambulatoriale non residenziale

- Attività riabilitative previste dal SIAR: terapia cognitiva neurolinguistica, terapia cognitivo comportamentale, fisioterapia - terapia neuromotoria, terapia neuropsicomotoria, terapia logopedica.
- Attività di valutazione previste dal progetto individualizzato effettuate mediante osservazioni strutturate e non strutturate, e mediante somministrazione di test specifici, così come previsto dalle raccomandazioni SIMFER-SINPIA.
- Attività sanitaria di tipo medico.

- Colloqui psicoeducativi e di counseling effettuati con i familiari degli utenti o con i referenti delle strutture di accoglienza per gli utenti istituzionalizzati.
- Elaborazione e redazione del progetto riabilitativo individualizzato.
- Riunioni d'équipe cliniche e di carattere organizzativo.
- Elaborazione di certificati di diagnosi e relazioni di valutazione previsti dalla legge 104/92.
- Partecipazione a GLO (Gruppi di Lavoro Operativi) in rete con personale scolastico.

Assistenza sanitaria riabilitativa in regime domiciliare

Le prestazioni vengono erogate direttamente al domicilio dell'utente. L'attività riabilitativa è strutturata in progetti riabilitativi che vengono concordati tra personale medico, tecnico e di riabilitazione nel corso di apposite riunioni di équipe.

- Attività riabilitativa prevista dal SIAR (terapia cognitiva neurolinguistica, terapia cognitivo comportamentale, fisioterapia - terapia neuromotoria, terapia neuropsicomotoria, terapia logopedica); attività di valutazione previste dal SIAR; attività sanitaria di tipo medico.

- Elaborazione e redazione in sede del progetto riabilitativo individualizzato; riunioni delle équipe cliniche.
- Riunioni a carattere organizzativo; elaborazione di certificati di diagnosi e relazioni di valutazione previsti dalla legge 104/92.

PARTE QUARTA

Tele-riabilitazione

Progetto di tele-riabilitazione Unisan Gruppo - Sezione età evolutiva / età adulta

Nel corso dell'emergenza sanitaria da SARS-CoV-2, considerata la necessità di mantenere una continuità assistenziale indispensabile per il tipo di utenza estremamente fragile che frequenta i servizi ambulatoriali di Via Majorana, considerata la necessità di mantenere una buona funzionalità della rete dei servizi rivolti all'utenza, considerato il dovere etico di supportare le numerose famiglie che si sono affidate nel tempo ai nostri servizi, tenuto conto dell'ordinanza del 13-03-2020 del Presidente della Regione Lazio con protocollo n. Z00008 che ribadiva la necessità di mantenere in sede solo le terapie effettivamente indifferibili, in ottemperanza alle indicazioni operative per i servizi di neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza e per i servizi di riabilitazione dell'età evolutiva fornite dalla Società Italiana di Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza (SINPIA), l'équipe multidisciplinare dell'ambulatorio di Via Quirino Majorana ha elaborato un progetto di tele-riabilitazione con la finalità di riconvertire le terapie logopediche, psicomotorie, cognitive e psicologiche erogate in sede in possibili terapie erogabili a distanza (tele-riabilitazione) mediante l'utilizzo di specifiche piattaforme informatiche e uso di software specificamente utilizzabili on-line.

Attualmente tale servizio viene garantito in specifiche condizioni di impossibilità di accesso fisico ai servizi ambulatoriali, o presso il Servizio Domiciliare, in caso di supporto psicologico on-line.

PARTE QUINTA

Modalità di accesso

Criteri d'eleggibilità; priorità; liste d'attesa

Le domande per usufruire dei servizi erogati dai Centri UNISAN vanno inoltrate alla Direzione Sanitaria/servizio di coordinamento, corredate della documentazione medica specialistica, dall'utente o da chi esercita la responsabilità genitoriale o da chi ne ha la tutela legale (in caso di soggetto incapace) attraverso la figura dell'assistente sociale.

Il Servizio di coordinamento, in supporto alla Direzione Sanitaria, aggiorna periodicamente la lista d'attesa con frequenza mensile. È possibile conoscere la propria posizione in lista d'attesa facendone espressa richiesta al Servizio. La lista d'attesa viene inviata periodicamente alla ASL territorialmente competente.

Per potere accedere ai trattamenti è necessario che l'utente venga inserito in lista d'attesa tramite l'accettazione esclusivamente presso i nostri uffici di segreteria/coordinamento. Per l'inserimento in lista è necessario possedere una prescrizione del medico specialista di un centro di terzo livello o della propria ASL di riferimento per la specifica disabilità, e rispondere ai criteri di accesso stabiliti dalla normativa vigente.

In base al documento tecnico "Criteri di eleggibilità ai percorsi di riabilitazione territoriale" (D.C.A. U00101 del 22 luglio 2020) l'apertura del progetto riabilitativo individuale è garantita solo per patologie complesse ed è consentita previa visita del medico responsabile del progetto.

Inoltre, in particolare per l'età evolutiva, durante il percorso riabilitativo, vengono effettuati colloqui genitoriali, nei quali vengono condivisi gli obiettivi del trattamento e vengono date indicazioni sulla gestione familiare del bambino, e mantenuti rapporti con la scuola attraverso GLO e certificazioni finalizzate all'integrazione scolastica. Data la particolare rilevanza dei soggetti in età evolutiva vengono mantenuti contatti con i servizi TSMREE delle ASL, con le Scuole e, in alcuni casi, con i Servizi Sociali del Comune di appartenenza dell'utente.

La procedura di accesso

La procedura di accesso può dunque essere così riassunta

- **Richiesta di visita specialistica da parte del Medico di Medicina Generale o del Pediatra di libera scelta che indica la/le problematica/che da valutare.**
- **Visita del medico specialista di riferimento per la specifica disabilità presso Centro di Terzo livello o ASL di appartenenza (neuropsichiatra infantile c/o T.S.M.R.E.E., fisiatra).**
- **Consegna prescrizione ospedaliera o ASL al Centro UNISAN previo rilascio autorizzazione al trattamento dei dati personali e sensibili (Regolamento UE 2016/679 - GDPR).**
- **Valutazione da parte del Medico Responsabile del Progetto del Centro e individuazione delle modalità e delle figure professionali dell'équipe riabilitativa che faranno parte del progetto (P.R.I.).**
- **Progetto Riabilitativo Individuale: somministrazione test standardizzati per diagnosi e follow-up, definizione degli obiettivi, dei trattamenti erogati per il raggiungimento degli stessi, il regime assistenziale e la durata dell'intervento.**

Il progetto riabilitativo

L'attività degli utenti viene strutturata tramite progetti riabilitativi (P.R.I.) che vengono concordati tra personale Medico, Tecnici Laureati e Psicologo con apposite riunioni di équipe. I progetti vengono successivamente sottoposti all'esame e all'approvazione dell'Ente committente. Ogni progetto viene costantemente verificato dall'équipe e può subire interventi e modifiche al fine di raggiungere al meglio gli obiettivi prefissati.

Unisan si impegna a garantire gli standard assistenziali richiesti, in tempo reale rispetto ai tempi di valutazione e affidamento dell'Ente committente, nonché il rispetto delle norme e degli ordinamenti che regolano la materia assistenziale oggetto dei servizi erogati, in sintonia con le direttive impartite dagli organi istituzionali e dall'Ente committente.

Tutela delle situazioni di fragilità

Al momento della presa in carico, viene rilevato l'eventuale stato di fragilità (anche temporaneo) della persona attraverso la compilazione della modulistica predisposta per l'inserimento dei nuovi utenti. Una volta rilevata la situazione di fragilità, l'assistente sociale avvisa la Direzione Sanitaria circa la necessità di un'eventuale segnalazione ai servizi sociali comunali per il seguito di competenza e/o per un'integrazione sotto il profilo sociale dell'intervento sanitario già in atto.

Informazioni all'utenza

Per ogni informazione circa l'esito della propria pratica, lo scorrimento della lista d'attesa, o qualsiasi altra notizia circa i Centri, i servizi offerti, ecc., è sempre possibile rivolgersi al Servizio Sociale del Gruppo Unisan chiamando i numeri 06 96032032 o 375 7913283.

Prenotazioni

Per prenotare le prestazioni è possibile recarsi al Centro di riferimento, ovvero - esclusivamente per le prestazioni ambulatoriali - telefonare al numero telefonico dello stesso (vedi informazioni nella Parte prima). In tal modo potranno essere acquisite tutte le notizie in merito alla documentazione da produrre ed i tempi di attesa per la prestazione richiesta.

PARTE SESTA

Diritti e doveri

Il rispetto dei principi elencati comporta che agli utenti/pazienti siano garantiti precisi diritti, dai quali conseguono i doveri degli operatori del Gruppo.

Accesso ed attenzione	**Ogni utente/paziente ha diritto di accesso ai servizi dai quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione.**
Informazione	**Ognuno ha diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e documentazione relativa alle prestazioni ricevute.**
Rispetto della persona	**Ogni utente/paziente ha diritto alla riservatezza ed al rispetto della propria dignità personale; il Gruppo opera, comunque, nel completo rispetto della vigente normativa in tema di privacy.**
Normalità e differenza	**Ognuno ha diritto ad essere assistito con garanzia di specificità derivante da età, sesso, nazionalità, cultura, religione.**
Assistenza religiosa	**È diritto dell'utente/paziente ricevere l'assistenza religiosa nel rispetto della propria fede: una volta raccolta la richiesta dell'utente/paziente, vengono presi contatti dalla Direzione Sanitaria con la comunità religiosa di riferimento per la relativa assistenza.**
Fiducia e decisione	**Il rapporto fiduciario tra l'operatore e l'utente/paziente (o la sua famiglia), in particolare nel momento in cui questi fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni, è di fondamentale importanza al fine del buon esito della presa in carico della persona, che ha inoltre il diritto a mantenere in capo a sé (o al suo tutore) la possibilità di decidere con responsabilità della propria vita.**
Reclami e loro esito	**Ognuno ha diritto a presentare reclamo per segnalare all'amministrazione comportamenti non in linea con quanto contenuto nella Carta dei Servizi, e a ricevere un riscontro che funga da "riparazione" per il danno subito (p.e. con l'introduzione di un'azione correttiva apposita per evitare che quanto avvenuto si ripeta, o con il sanzionamento di un comportamento scorretto).**

PARTE SETTIMA

Strumenti di partecipazione

Reclami e suggerimenti

La possibilità di formulare osservazioni e di effettuare reclami è una componente insostituibile della tutela dei diritti degli utenti/pazienti. L'osservazione ed il reclamo servono al miglioramento continuo dei servizi erogati e sono il segno dell'interesse per l'attività e il servizio offerto.

Le osservazioni ed i reclami, presentati in forma non anonima sull'apposito modello presente nelle strutture da parte degli utenti/pazienti o delle loro famiglie, vengono raccolti e trasmessi al Responsabile Sanitario del centro di pertinenza che provvede ad effettuare le opportune verifiche ed a correggere le eventuali criticità attivando una azione correttiva, se necessaria. A chi ha inoltrato il reclamo viene fornita tempestiva risposta scritta (entro un massimo di 15 giorni) a cura dei rispettivi referenti e dell'Amministrazione.

I questionari

L'elemento di controllo della qualità dei servizi erogati in tutte le sue dimensioni è rappresentato in primo luogo dal grado di soddisfazione dell'utente e/o della sua famiglia, che dipende dalla percezione della congruenza o dell'incongruenza tra aspettative e servizi offerti. Il grado di soddisfazione viene rilevato attraverso l'analisi dei questionari sulla customer satisfaction, cui sono invitati a rispondere periodicamente (circa una volta l'anno, salvo eventuali verifiche straordinarie ad hoc) gli utenti e/o le loro famiglie.

I questionari invitano l'utente/paziente o il familiare ad esprimersi sul funzionamento del centro/servizio, sugli operatori, e sul rapporto con l'organizzazione. Questo strumento consente un controllo continuo della qualità percepita dagli interessati, ed un continuo miglioramento di performance e servizi offerti.

Organizzazioni di volontariato

Previa richiesta alla Direzione Sanitaria, può essere autorizzato, mediante la sottoscrizione di un protocollo, l'accesso delle organizzazioni di volontariato in giorni, orari, modi e spazi definiti dalla Direzione stessa al fine di non turbare le attività dei Centri. La richiesta può essere presentata in qualsiasi momento alla Direzione Sanitaria da ogni organizzazione regolarmente iscritta nel Registro regionale delle organizzazioni di volontariato, ed operante sul territorio.

PARTE OTTAVA

Indicatori e standard di qualità

Standard di qualità

Il sistema di gestione della qualità del Gruppo Unisan è un sistema documentato e sottoposto a controlli periodici al fine di garantire che tale sistema "sulla carta" e realtà operativa siano fra loro coerenti e rispondano ai requisiti della normativa di riferimento.

Attuazione Carta dei Servizi

Gli impegni assunti con l'utenza tramite la presente Carta dei Servizi sono oggetto di costante monitoraggio attraverso l'attuazione degli specifici meccanismi di tutela posti a garanzia dell'utente/paziente, precedentemente citati. In particolare, ad ogni tipo di rilevazione corrisponde un'attività di monitoraggio degli enunciati della carta.

Sedi e contatti

Sede operativa - Ambulatorio ex art. 26 Via Quirino Majorana

Situata a non più di 300 metri dalla fermata di mezzo pubblico, la struttura è accessibile, dotata di ogni comfort e rispondente alle vigenti normative in materia di sicurezza, igiene, ecc.

Indirizzo	Via Quirino Majorana, 145 - 00152 Roma
Orari di apertura	dal lunedì al venerdì 8:00-20:00, sabato 8:00-14:00
Ambulatorio (tel. e WhatsApp)	375 7913283
Domiciliare	375 7912922
Centralino	06 96032032
PEC	unisan@pec.unisan.it
Email	info@unisan.it, coord.majorana@unisan.it, domiciliare.m@unisan.it

Sede legale e amministrativa - Unisan Gruppo

Indirizzo	Via del Casale de Merode, 8 - 00147 Roma
Tel.	06 96032032
PEC	unisan@pec.unisan.it
Email	info@unisan.it

Carta dei Servizi
Ambulatorio ex art. 26 - Via Quirino Majorana

Unisan Gruppo

Via del Casale de Merode n. 8 - 00147 Roma
Ambulatorio: Via Quirino Majorana, 145 - 00152 Roma

Tel. 06 96032032

Presidente: Rossana Varrone
Responsabile Sanitario: dott.ssa Barbara Di Michele

info@unisan.it | P. IVA 04440411009