

# *Carta dei Servizi*



Centro  
**TURANO**



NUMERO VERDE  
**800.024960**

*Informazioni  
e prenotazioni  
prestazioni*

∨

**8.00 - 13.00**  
**14.00 - 17.30**

∨

CENTRALINO  
**+39 0962 27713**  
**+39 0962 20092**

LA TUA SALUTE  
AL CENTRO

- 
- 04 ● *Carta dei Servizi*
  - 05 ● *Convenzioni  
con il **Sistema Sanitario Nazionale***
  - 06 ● *Centro Salute Turano*
  - 08 ● *Prestazioni e Servizi*
  - 14 ● *Modalità di accesso*
  - 16 ● *Standard di qualità*

# Carta dei Servizi

*Gentile utente,*

La Carta dei Servizi è un documento previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/05/1995 e si realizza nel processo d'innovazione dei rapporti tra Istituzioni e cittadino, a garanzia della qualità e quantità dei servizi erogati.

In particolare, nel settore sanitario, è lo strumento che tutela il diritto alla salute del cittadino e consente di instaurare un dialogo con i propri Pazienti, promuovendone l'informazione, la tutela e la partecipazione.

Il **Centro Turano** fa propri i principi fondamentali d'uguaglianza, imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia affinché i servizi forniti rispondano alle esigenze degli assistiti, sarà nostra cura aggiornare la Carta Servizi, di pari passo con la crescita e lo sviluppo della struttura.

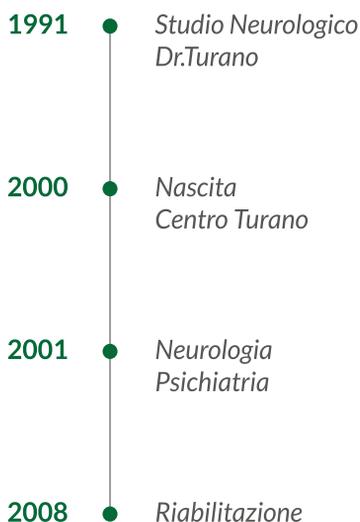
.....  
*Direttore Sanitario*  
Dr. **Carmelo Turano**  
.....



Attualmente le informazioni contenute nella Carta dei Servizi sono **aggiornate a aprile 2017**. È possibile che successivamente al mese di aggiornamento della Carta si verifichino modifiche alle normative, ai servizi o ad altre informazioni indicate nel documento. Tutte le modifiche saranno aggiornate sul sito. Si invita a consultare la pagina [www.centroturano.it](http://www.centroturano.it)

## Convenzioni

con il *Sistema Sanitario Nazionale*



# Centro Salute Turano

Il **Centro Salute Turano** è una struttura accreditata, sita a Crotone, Italia, convenzionata con il Sistema Sanitario Nazionale. Il direttore sanitario in ambito neurologico è il **Dr. Carmelo Turano, Neurologo e Neurochirurgo**.

La nostra **mission** è offrire ai cittadini una struttura medica dagli **alti standard qualitativi, vogliamo migliorare la salute e la qualità della vita dei nostri pazienti**, offrendo un'ampia gamma di servizi che vengono costantemente migliorati, attraverso anche l'utilizzo delle tecnologie e delle apparecchiature più all'avanguardia.

Il nostro **valore aggiunto** è costituito anche dal **personale specializzato**, che si impegna quotidianamente per offrire un servizio eccellente, seguendo il paziente e monitorando i suoi progressi nelle varie fasi riabilitative del suo percorso sanitario.

## > MEDICI

- **Neuropsichiatra infantile e dell'adolescenza**  
*specialista nello sviluppo neuropsichico e dei suoi disturbi, neurologici e psichici, nell'età fra zero e diciotto anni*
- **Fisiatra**  
*specialista in medicina fisica e riabilitazione*
- **Neurologi**  
*specialisti delle patologie del sistema nervoso centrale*
- **Psichiatra**  
*specialista nella prevenzione, la cura e la riabilitazione dei disturbi mentali*

#### OPERATORI SANITARI

- 6 fisioterapisti
- 2 logopediste
- 2 neuro psicomotriciste
- 1 terapeuta occupazionale
- 1 psicologa e psicoterapeuta
- 1 assistente sociale
- 1 tecnico di neurofisiopatologia

#### FIGURE DI SUPPORTO

- 2 OSS (operatore socio-sanitario)
- 1 Manutentore - Custode

#### AMMINISTRAZIONE

- 3 segreterie operativa
- ufficio direzione sanitaria
- ufficio risorse umane e qualità
- ufficio direzione amministrativa

Il Centro Turano è un'azienda certificata dal 2003, l'ultimo aggiornamento è l'ISO 9001-2008, rilasciato dall'organismo R.I.N.A., federazione CISQ - IQNET. Il nostro impegno rivolto alla qualità è riscontrabile attraverso il Manuale certificato, costantemente aggiornato alle nuove esigenze della clientela e della azienda.





### AREA DI RIABILITAZIONE

## CONVENZIONATA



- **Progetti terapeutici individuali**  
Visita specialistica fisiatrica  
Visita neuropsichiatrica infantile  
Valutazione funzionale
- **Riabilitazione neurologica**
- **Riabilitazione neuromotoria**
- **Riabilitazione post operatoria in base alla patologia**
- **Riabilitazione post traumatica in base alla patologia**
- **Riabilitazione per patologie croniche degenerative**
- **Terapia occupazionale**
- **Logopedia**
- **Neuropsicomotricità**

# PRIVATA

## PISCINA

- **Idrokinesi terapia - Metodo A.S.P.**  
*Approccio sequenziale e propedeutico*
- **Ginnastica posturale in acqua**
- **Ginnastica in acqua**
- **Ginnastica globale**
- **Relax in acqua**

## PALESTRA

- **Ginnastica posturale**
- **Correnti diadinamiche**
- **Esame moc (densitometria ossea)**
- **Ultrasuoni terapia**
- **Recupero funzionale e post - operatorio**  
*(esiti fratture - protesi, ecc) in base alla patologia*
- **Riabilitazione neuromuscolare**  
*nelle patologie neurologiche in base alla patologia*
- **Percorsi relax**
- **Massoterapia in base alla patologia**
- **Taping neuromuscolare**
- **Tens**
- **Infrarossi**
- **Elettrostimolazione**
- **Ionoforesi**
- **Magneto terapia**



## VISITE SPECIALISTICHE

- **Fisiatria e riabilitazione**
- **Neuropsichiatria infantile**

## RIABILITAZIONI DI ECCELLENZA

- **Riabilitazione pelvi-perineale:**  
*elettrostimolazione funzionale e biofeedback*
- **Riabilitazione della disfagia**
- **Riabilitazione della spasticità**

## STRUMENTAZIONI DI ECCELLENZA

- **Tecar terapia**
- **Ctumege 16 o pompa diamagnetica**
- **Vibra**
- **Laserterapia**



### AREA DI NEUROLOGIA

## CONVENZIONATA



- **Visita neurologica**
- **Elettroencefalogramma di base e con analisi spettrale, con potenziali s/c**
- **Potenziali evocati uditivi**
- **Potenziali evocati visivi**
- **Potenziali evocati somato sensoriali arti superiori**
- **Potenziali evocati somato sensoriali arti inferiori**
- **Elettromiografia arti inferiori**
- **Elettromiografia arti superiori**
- **Elettroencefalografia arti inferiori**
- **Elettroencefalografia arti superiori**
- **Elettromiografia massiccio facciale**  
*Approccio multidisciplinare agli aspetti clinici*
- **Sedute di psicoterapia individuale e di gruppo**
- **Sedute di psicoterapia familiare**
- **Colloqui psicologici**
- **Test neurofisiologici**
- **Test di deterioramento e/o di sviluppo intellettivo**
- **Test proiettivi e della personalita'**
- **Test neuropsicologici e psicometrici**

# PRIVATA

- *Test neuropsicologici e psicometrici*
- *Sedute di psicoterapia individuale e di gruppo*
- *Sedute di psicoterapia familiare*
- *Colloqui psicologici*
- *Test d'intelligenza*
- *Certificazioni*
- *Logopedia*
- *Eeg privazione di sonno*
- *Video eeg pediatrico*

## TESTISTICA NEUROLOGICA A PAGAMENTO

### ANSIA E DEPRESSIONE

- **BDI** *Beck depression inventory*
- **PHQ-9** *Questionario sulla salute del paziente -9*
- **SCALA DI HAMILTON PER LA DEPRESSIONE**
- **MADRS** *Montgomery and Asberg depression rating scale*
- **CES -D**
- **BDRS** *Bipolar depression rating scale*
- **MMPI** *Minnesota multiphasic personality inventory-2*

### PARKINSON

- **UPDRS** *Valuta la gravità dei sintomi nel Parkinson*
- **FAB** *Test che valuta estensivamente le funzioni frontali (concettualizzazione, flessibilità mentale, programmazione sensibilità all'interferenza, controllo inibitorio ed autonomia dall'ambiente).*

# Prestazioni e Servizi

## TESTISTICA NEUROLOGICA A PAGAMENTO

### DETERIORAMENTO COGNITIVO

- **MOCA** montreal cognitive assessment  
*Screening per deterioramento cognitivo lieve.*
- **ACE\_R** addenbrooke's cognitive examination  
*Test che valuta 5 aree cognitive: attenzione, orientamento, memoria, fluenza verbale, linguaggio e abilità visuo-spaziali*
- **MINI COG**  
*Test che valuta l'abilità visuo-spaziale*
- **ADAS** alzheimer's disease assessment scale  
*Test di valutazione cognitiva e comportamentale*
- **MODA** milan overall dementia assessment  
*Test che valuta diverse aree cognitive utili per effettuare diagnosi precoci.*
- **NPI** neuropsychiatric inventory  
*Test di valutazione neuropsicologica dello status del paziente*
- **MMSE** mini mental state evaluation  
*Test di valutazione dei disturbi di efficienza intellettuale e della presenza di deterioramento.*
- **IADL** instrumental activities of daily living  
*Indice di dipendenza nelle attività quotidiane e in quelle strumentali*
- **ADL** activities of daily living  
*Indice di dipendenza nelle attività di vita quotidiana*
- **MATRICI DI RAVEN**  
*Test di valutazione del quoziente intellettivo.*
- **WAIS\_R** wechsler adult intelligence scale  
*Test di valutazione del quoziente intellettivo.*
- **ENB**  
*Esame neuropsicologico breve*

### CEREBROVASCOLARE

- **HACHINSKI ISCHEMIC SCORE**  
*Test che valuta i fattori di rischio*

### AREA DOLORE

- **McGILL**  
*Pain questionnaire*
- **BPI**  
*Brief Pain Inventory*
- **SCALA DI LEEDS**
- **ID PAIN**
- **VAS**  
*Analogo visivo dolore*
- **VRS**  
*Scala verbale dolore*
- **NRS**  
*Scala numerica dolore*
- **BPQI**
- **SCALA FIBROMIALGIA**

### INSONNIA

- **DYSFUNCTIONAL BELIEFS AND ATTITUDES ABOUT SLEEP QUESTIONNAIRE**
- **EPWORTH SLEEPINESS SCALE**
- **INSOMNIA SEVERITY INDEX**



## SERVIZI DI NEUROPSICHIATRIA INFANTILE

### CONVENZIONATA

- *Logopedia*
- *Neuropsicomotricità fino a 18 anni*
- *Terapia occupazionale*



### PRIVATA

- *Visita specialistica e test dell'età evolutiva*
- *Certificati*
- *Piscina (Idrokinesiterapia)*
- *Strumenti di supporto alla terapia*  
*Vibra • Tecar • Laser Terapia*  
*Ctu Mega • Tens*  
*Infrarossi • Ultrasuoni*  
*Elettrostimolazioni*  
*Ionoforesi • Magneto • Taping*
- *Centro di valutazione dell'autismo*

# Modalità di Accesso

## per le prestazioni ambulatoriali

### In convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN)

La prestazione è erogata con il pagamento del ticket oppure in esenzione per gli aventi diritto, come previsto dalla normativa vigente. Tutte le prestazioni sono erogate in regime di convezione con il SSN ad esclusione di quelle specificatamente indicate.

### In regime privato

Le prestazioni specialistiche erogate in regime privato sono totalmente a carico di chi le richiede.

### Documenti necessari per prenotazione e accettazione di prestazioni Ambulatoriali con il SSN

- > Impegnativa del Medico Curante o del Pediatra di Libera Scelta oppure di uno Specialista esterno,
- > Tessera Sanitaria
- > Eventuali esami e accertamenti effettuati (in caso di visita specialistica o di controllo)
- > Tessera di esenzione, per chi ne usufruisce

### a pagamento

- > Codice fiscale o tessera sanitaria
- > Eventuale richiesta medica

\*per l'accesso al regime privato è sufficiente il codice fiscale

\*per gli esenti ticket assicurarsi che sull'impegnativa sia riportato il codice di Esenzione

### Giornate e orari di esecuzione delle prestazioni

VISITA	ESAMI	SEDUTE RIABILITATIVE
da Lunedì 08.00 - 13.00 a Venerdì 14.00 - 17.00	da Lunedì 08.00 - 13.00 a Venerdì	da Lunedì 08.00 - 17.00 a Venerdì

> gli orari possono variare per motivi di organizzazione interna



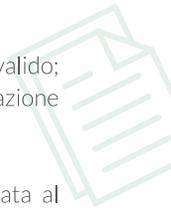
### **Tempi di attesa**

Ogni visita ed esame ha un differente tempo di attesa. Offrire le prestazioni nel minor tempo possibile è l'impegno che ci siamo posti nel pieno rispetto degli standard regionali compatibilmente con i periodici picchi di affluenza. Sono comunque rispettate le classi di priorità indicate dal Medico, che tengono conto delle condizioni cliniche del Paziente.

**È molto importante che le impegnative rechino correttamente l'indicazione della prestazione e del quesito diagnostico. I tempi di attesa al sistema riabilitativo sono legate alle liste interne.**

### **Rilascio documentazione clinica**

- > **all'Intestatario** della Documentazione Clinica in possesso del documento d'identità valido; ad altra persona munita di delega scritta compilata dall'Intestatario della Documentazione Clinica
- > in **caso di minore**, la copia della Documentazione Clinica potrà essere consegnata al genitore, al tutore o al curatore se in possesso di un documento d'identità proprio valido e previa dichiarazione compilata alla presenza del funzionario delegato
- > in caso di **Paziente deceduto**, solo agli aventi diritto (legittimi eredi) muniti di documento di identità valido, previa autocertificazione attestante il grado di parentela compilata alla presenza del funzionario delegato. In caso di disaccordo tra gli eredi, la decisione spetta all'Autorità Giudiziaria, salvo volontà diversamente espressa dal defunto.



### **Principi fondamentali di qualità**

L'erogazione delle prestazioni descritte nella Carta dei Servizi si ispira ai seguenti principi fondamentali:

<b>EGUAGLIANZA</b>	<b>CONTINUITÀ</b>	<b>DIRITTO DI SCELTA</b>	
<b>IMPARZIALITÀ</b>	<b>PARTECIPAZIONE</b>	<b>EFFICIENZA</b>	<b>EFFICACIA</b>

Le prestazioni e i trattamenti erogati sono finalizzati alla effettiva risoluzione dei bisogni sanitari, attraverso l'impiego strategico delle risorse umane e degli strumentali, garantendo l'equità di accesso ai servizi e la trasparenza amministrativa.

# Standard di Qualità

## diritti e doveri degli assistiti

### **Diritti del Paziente**

- > Il Paziente ha diritto a ricevere un trattamento adeguato alle proprie necessità da parte del Personale Sanitario. Per i Pazienti ad alto rischio di complicanze devono essere presenti i Servizi indispensabili per attuare procedure di urgenza ed emergenza.
- > Il Paziente ha diritto a essere informato su qualunque aspetto della propria malattia e su ogni provvedimento diagnostico e terapeutico che venga ritenuto necessario dal Medico.
- > Il Paziente ha diritto, in qualsiasi momento, al rispetto della propria personalità e del proprio pudore e all'osservanza delle norme igieniche e di profilassi per la prevenzione delle malattie infettive e contagiose.
- > Il Paziente ha diritto all'inserimento sociale, scolastico e lavorativo e i tempi e le modalità della terapia dovranno tener conto di queste esigenze, compatibilmente con le possibilità organizzative e logistiche del Centro.
- > Il Paziente ha il diritto di manifestare, direttamente o tramite i propri Rappresentanti, eventuali disfunzioni e/o carenze del Centro. I suggerimenti e/o i reclami possono essere presentati, per iscritto o verbalmente, alla Direzione o al personale dell'area sociale, tutti i giorni e negli orari di apertura del Centro.
- > La Direzione riceve le osservazioni, i suggerimenti, le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentata dagli Utenti/Cienti. Provvede quindi a dare risposta, entro un massimo 7 giorni, per le segnalazioni e i reclami di immediata soluzione, predisponendo l'attività istruttoria.

# DIRITTI

---

### ***Cosa si richiede al Paziente***

- > Il Paziente collaborerà con il Personale Sanitario per l'ottimizzazione del servizio e di seguire il programma terapeutico prescritto dal Medico.
- > Il Paziente rispetterà il lavoro e la professionalità degli Operatori Sanitari.
- > Il Paziente si atterrà alle norme di pulizia e di igiene personale, le norme di civile convivenza con gli altri Pazienti e le norme generali di attenzione e cura per l'ambiente e la struttura di cui usufruisce.
- > Il Paziente rispetterà gli orari del Centro ed i turni assegnati.
- > Il Paziente informerà il Medico del Centro ogni altra terapia altrove praticata, prescritta o auto prescritta.
- > Il Paziente collaborerà con il Medico alla gestione del proprio stato di salute.

# DOVERI

# Standard di Qualità

## Standard di Qualità, impegni e programmi

Analizzando l'esperienza del paziente e tutti i momenti del suo percorso durante la permanenza nella struttura, sono stati individuati, da una parte, gli aspetti rilevanti per la percezione della Qualità delle prestazioni erogate dal **Centro Salute Turano** e, dall'altra, gli standard qualitativi già raggiunti e quelli da perseguire attraverso azioni programmate.

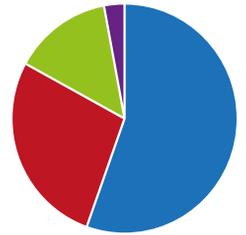
A cadenza semestrale, vengono promosse **indagini sul grado di soddisfazione** dei Pazienti, al fine di rilevare la Qualità del servizio erogato così come viene percepita dall'Utenza.



In **ambito ambulatoriale** si analizza in termini generali la prestazione sanitaria riguardo queste voci:

- > **Accettazione:** Chiarezza delle informazioni fornite
- > **Visita medica:** Soddisfazione e professionalità, Tempi di attesa
- > **Fisioterapisti:** Cortesia e disponibilità, Professionalità, Rispetto dell'orario del trattamento
- > **Ambiente:** Riservatezza, Atmosfera del reparto, Confort
- > **Pulizia:** Dell'azienda, Dei servizi igienici
- > **Generale:** Tempi di attesa tra la prenotazione e l'erogazione del servizio, Valutazione sul grado di miglioramento delle condizioni fisiche riscontrate, da quando si inizia la terapia ad oggi, Valutazione globale

questionario di soddisfazione  
utenti ambulatoriali

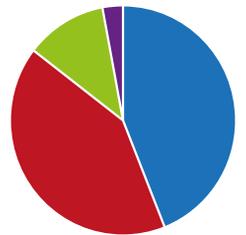


- ottimo
- buono
- insufficiente
- scarso

Nel **contesto domiciliare** si indaga sulla tempistica della prestazione da parte del terapeuta e sulla professionalità dello stesso.

È nostra cura analizzare i dati relativi al raggiungimento degli obiettivi semestrali e annuali, nell'ambito della neurologia, della neuropsichiatria e della riabilitazione. È possibile visionare i dati statistici sul sito web [www.centroturano.it](http://www.centroturano.it), dove sono anche disponibili tutte le indicazioni necessarie per prepararsi in modo tempestivo agli esami specialistici in neurologia / riabilitazione.

questionario di soddisfazione  
utenti domiciliari



### **Accesso alla struttura ed accoglienza**

L'accesso ai servizi del **Centro Salute Turano** prevede con cortesia e disponibilità sin dal primo incontro, l'avvio delle procedura standard per i nuovi pazienti. La Direzione e il personale dell'area sociale, si impegnano a consegnare a ciascun paziente un modulo per la raccolta di segnalazioni (suggerimenti e/o reclami) sulla Qualità del servizio erogato, coerentemente con la Politica per la Qualità definita e documentata.

Il personale medico e paramedico fornisce le principali informazioni sulla Struttura e la dislocazione dei servizi. È presente un **servizio di navetta gratuito**.



### **Continuità del servizio**

È assicurata secondo le prescrizioni della normativa vigente e le potenzialità del Centro.

### **Regolarità e puntualità del servizio**

Sono assicurate secondo il programma personalizzato stabilito dal medico specialista.

### **Pulizia dei servizi igienici, degli spogliatoi, della palestra e delle sale mediche**

È garantita ogni qual volta si renda necessario e comunque non meno di una volta al giorno.

### **Comfort dei locali e Sicurezza delle apparecchiature**

È garantita la climatizzazione adeguata in tutto il periodo dell'anno e la verifica sistematica della corretta funzionalità delle apparecchiature presenti in struttura.

### **Assistenza sanitaria**

È garantito il monitoraggio continuativo del paziente da parte dei medici e del personale interno, secondo le procedure del Sistema Qualità del Centro Salute Turano.

### **Relazioni con il personale e informazioni all'Utente**

Il personale è dotato di un tesserino con nominativo e qualifica.

È assicurata la piena disponibilità a fornire informazioni secondo le rispettive competenze.

### **Aspetti di Umanizzazione**

Rispetto della privacy e della dignità umana, il Centro Turano garantisce:

- > Trattamenti terapeutici personalizzati e chiara informazione sugli stessi
- > Il diritto del paziente a essere identificato con il proprio nome e cognome e non col nome della malattia o delle medicine associate alla sua persona
- > La documentazione sanitaria conservata in archivio controllato e riservato.



*Centro Turano*  
Via T. Campanella, 52 - 88900 Crotona (KR)  
C.F. e P.IVA 02382270797 - REA n° 158784  
info@centroturano.it

**centroturano.it**