

*Carta dei Servizi*



*Centro Salute*  
**TURANO**



NUMERO VERDE  
**800.024960**

*Informazioni  
e prenotazioni  
prestazioni*



**8.00 - 18.00 Lun. – Ven.  
8.00 – 13.00 Sab.**



**CENTRALINO  
+39 0962 27713**

**LA TUA SALUTE  
AL CENTRO**

- 
- 04** ● *Carta dei Servizi*
  - 05** ● *Autorizzazioni e Accreditamenti 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 Istituzione e cittadino, a garanzia della qualità e quantità dei servizi erogati.

La Carta dei Servizi, 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 Salute Turano adotta i principi fondamentali d'uguaglianza, imparzialità, continuità, efficienza ed efficacia terapeutica, affinché i servizi forniti rispondano alle esigenze degli assistiti. Il Centro Salute Turano avrà cura di aggiornare la Carta dei Servizi, di pari passo con la crescita e lo sviluppo della Struttura.

Il Centro Salute Turano è un Centro accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale della Regione Calabria, nell'ambito dell'Azienda Sanitaria Provinciale di Crotono.

Il Direttore sanitario è il Dr. Carmelo Turano, Neurologo e Neurochirurgo.

CENTRO SALUTE TURANO

LA TUA SALUTE AL CENTRO



Le informazioni contenute in questa Carta dei Servizi sono attualizzate a **Settembre 2022**. Successivamente al mese di pubblicazione, le modifiche riguardanti normative, servizi erogati e tutte le altre informazioni sull'organizzazione del Centro Salute Turano, saranno aggiornate sul sito, fino alla prossima stesura della versione cartacea. Vi invitiamo a consultare la pagina [www.centroturano.it](http://www.centroturano.it)

## *Autorizzazioni e Accreditamenti*

*con il Sistema Sanitario Nazionale*

Il Centro Salute Turano opera nei settori della Neurologia, della Psichiatria e della Riabilitazione, dal 1991.

- 1991** ● *Studio Neurologico  
Dr. Turano*
- 2000** ● *Nascita  
Centro Salute Turano*
- 2001** ● *Neurologia e  
Psichiatria*
- 2008** ● *Riabilitazione ambulatoriale  
e domiciliare*
- 2021** ● *Assistenza domiciliare  
integrata ADI*
- 2022** ● *Riabilitazione a ciclo diurno*
- 2022** ● *Centro socioassistenziale  
"Mai più Soli"*

## Centro Salute Turano

Il **Centro Salute Turano** coniuga attività di diagnosi, cura e riabilitazione e di ricerca scientifica dando origine ad un miglioramento continuo dell'efficacia terapeutica nell'ambito della Neurologia, della Neuro psichiatria e della Medicina fisica e riabilitativa.

Si occupa dei disturbi neurologici dell'adulto e del bambino, delle patologie neurodegenerative e cerebrovascolari, dei disturbi del neurosviluppo – come la disabilità intellettiva, il disturbo dello spettro autistico, il disturbo da deficit di attenzione/iperattività , i disturbi specifici dell'apprendimento, i disturbi del movimento, epilessia, paralisi cerebrali infantili, sindromi genetiche – e della riabilitazione di patologie croniche – come emiparesi, SLA per ottenere un recupero funzionale e contenere il deterioramento.

La **mission** del Centro Salute Turano è offrire ai cittadini una struttura medica dagli alti standard qualitativi.

Vogliamo migliorare la salute e la qualità della vita dei nostri pazienti offrendo una ampia gamma di servizi che vengono costantemente migliorati anche grazie all'utilizzo delle tecnologie e delle apparecchiature più all'avanguardia.

### > MEDICI SPECIALISTI

- **Neuropsichiatra infantile e dell'adolescenza**

*Specialista del neuro sviluppo e dei suoi disturbi, neurologici e psichici, da zero a diciotto anni*

- **Fisiatra**

*Specialista in medicina fisica e riabilitazione*

- **Neurologo**

*Specialista delle patologie del sistema nervoso centrale*

- **Psichiatra**

*Specialista nella prevenzione, la cura e la riabilitazione dei disturbi mentali*

> OPERATORI SANITARI

- Psicologi
- Assistente sociale
- Fisioterapisti
- Logopedisti
- Neuropsicomotricisti
- Educatori
- Operatori Socio  
Sanitari (OSS)

> DIREZIONE

- > Direzione Sanitaria
- > Direzione Amministrativa
- > Responsabile clinico e Ricerca e Sviluppo
- > Responsabile Risorse Umane e Qualità

> FIGURE DI SUPPORTO

- > Segreteria Amministrativa
- > Segreteria Clinica
- > Manutentore – Custode
- > Addetto alle pulizie

## Certificazioni

Il Centro Salute Turano è un'azienda certificata dal 2003, l'ultimo aggiornamento è l'ISO 9001-2015, rilasciato dall'organismo R.I.N.A., federazione CISQ – IQNET.

L'impegno rivolto alla qualità è riscontrabile attraverso il Manuale certificato, costantemente aggiornato alle nuove esigenze della clientela e della Azienda.

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM  
**ISO 9001**

## AREA DI RIABILITAZIONE

### CONVENZIONATA



*Visita Neurologica*

*Visita fisiatrica*

*Visita neuropsichiatrica infantile*

*Valutazione funzionale*

*Riabilitazione neurologica*

*Riabilitazione neuromotoria*

*Terapia occupazionale*

*Logopedia e Neuropsicomotricità*

*Riabilitazione del decorso post operatorio e post-traumatica*

# PRIVATA

---

## **PISCINA**

- > *Idrokinesiterapia - Metodo A.S.P.*
- > *Approccio sequenziale e propedeutico*
- > *Ginnastica posturale in acqua*
- > *Ginnastica aerobica in acqua*
- > *Ginnastica per le gestanti*
  
- > *Ginnastica Global Relax*

## **PALESTRA**

- > *Ginnastica posturale*
- > *Recupero funzionale e post-operatorio*
- > *Riabilitazione neuromuscolare*
- > *Riabilitazione ortopedica*
- > *Percorsi propriocettivi*
- > *Percorsi relax*
- > *Massoterapia*
- > *Taping*

## **RIABILITAZIONI DI ECCELLENZA**

- > *Riabilitazione del pavimento pelvico*
- > *Elettrostimolazione e biofeedback*
- > *Riabilitazione della disfagia*
- > *Riabilitazione della spasticità*

## **STRUMENTAZIONI DI ECCELLENZA**

- > *Esame moc (densitometria ossea)*
- > *Ultrasuoni e Correnti diadinamiche*
- > *Tens*
- > *Infrarossi*
- > *Ionoforesi*
- > *Magneto terapia*
- > *Laserterapia*
- > *Tecar terapia*
- > *CTU mega*
- > *Vibra*
- > *Terapia vibrazionale per balbuzie*
- > *Neuro feedback*

## AREA DI NEUROLOGIA

### CONVENZIONATA

- *Visita neurologica*
- *EEG con analisi spettrale per bambini e adulti*
- *Potenziali evocati stimolo-correlati*
- *Potenziali evocati visivi*
- *Potenziali evocati uditivi*
- *Potenziali evocati motori*
- *Potenziali evocati somato-sensoriali*
- *Test neurofisiologici del sistema nervoso vegetativo*
- *Elettromiografia e Elettroneurografia*
- *Psicoterapia individuale e di gruppo*
- *Psicoterapia familiare*
- *Colloqui psicologici*
- *Test di deterioramento e di sviluppo intellettivo*
- *Test di deterioramento cognitivo*
- *Test proiettivi e della personalita'*
- *Test psicometrici*



# PRIVATA

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

## TEST NEUROPSICOLOGICI

### 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*
- **BDRS** *Bipolar depression rating scale*
- **MMPI** *Minnesota multiphasic personality inventory-2 Adolescenti*

### 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).*



## 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 intellettiva 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 2**  
*Esame neuropsicologico breve*

## MALATTIA CEREBROVASCOLARE

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

## DOLORE CRONICO

- **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**

## DISTURBI DEL SONNO

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

## SERVIZI DI NEUROPSICHIATRIA INFANTILE

### CONVENZIONATA

- *Logopedia*
- *Neuropsicomotricità*
- *Terapia occupazionale*



### PRIVATA

#### **NEUROLAB**

- *Laboratorio apprendimento BES-DSA*
- *Laboratorio comportamentale ABA*
- *Valutazione logopedica*
- *Valutazione neuropsicomotoria*
- *Logopedia*
- *Neuropsicomotricità*
- *Valutazione intellettiva*
- *Intervento psico educativo*
- *Parent training*

- *CAT Centro ausili Tecnologici (in collaborazione con la Fondazione Turano)*
- *CAA (Comunicazione Aumentativa Alternativa)*
- *Centro Socio-Assistenziale "Mai più Soli"*

## 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.

Documenti necessari:

- > 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

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

### *In regime privato*

Le prestazioni specialistiche erogate in regime privato sono totalmente a carico dell'Assistito.

Documenti necessari

- > Tessera sanitaria e document d'identità
- > Eventuale richiesta medica

### *Apertura del centro*

da Lunedì	08.00 - 13.00
a Venerdì	14.00 - 18.00
Sabato	08.00 - 13.00

> gli orari possono subire variazioni per motivi di organizzazione interna





### *Tempi di attesa*

Le visite e gli esami hanno un differente tempo di attesa.

È nostro impegno offrire le prestazioni il più presto possibile, nel pieno rispetto degli standard regionali e compatibilmente con le liste d'attesa. Sono comunque rispettate le classi di priorità indicate dal Medico, che tengono conto delle condizioni cliniche del Paziente, in caso di urgenza.

È molto importante che le impegnative rechino correttamente l'indicazione della prestazione richiesta e il quesito diagnostico. I tempi di attesa alla riabilitazione sono legate alla relativa lista d'attesa.

### *Rilascio documentazione clinica*

- > I referti vengono consegnati all'istituzionario della documentazione clinica o ad altra persona munita di delega scritta firmata dall'istituzionario 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 valido o previa dichiarazione firmata, rilasciata dal funzionario preposto
- > in caso di Paziente deceduto, solo agli aventi diritto (legittimi eredi) muniti di documento di identità valido, previa autocertificazione attestante il grado di parentela. In caso di disaccordo tra gli eredi, la decisione spetta all'Autorità Giudiziaria.

### *Principi fondamentali di qualità*

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

EGUAGLIANZA	CONTINUITÀ	DIRITTO DI SCELTA	
IMPARZIALITÀ	PARTECIPAZIONE	EFFICIENZA	EFFICACIA

Le prestazioni e i trattamenti erogati sono finalizzati alla risoluzione dei bisogni di salute dell'Assistito, attraverso l'impiego delle adeguate risorse umane e della adeguata strumentazione, nella assoluta garanzia di equità di accesso ai servizi e nella totale 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 o lasciati in forma anonima presso apposita cassetta di raccolta in accettazione.
- > La Direzione riceve le osservazioni, i suggerimenti, le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentata dagli Utenti/Clienti. Provvede a dare risposta, entro un massimo di 7 giorni, dando seguito alle azioni necessarie per la risoluzione di eventuali problemi.

# DIRITTI

### *Doveri del Paziente*

- > Il Paziente collaborerà con il Personale Sanitario per l'ottimizzazione del servizio e l'aderirà al 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 e alle norme di civile convivenza con gli altri Pazienti.
- > Il Paziente adotterà 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 di ogni altra terapia altrove praticata, prescritta o auto prescritta.
- > Il Paziente collaborerà con il Medico alla gestione del proprio stato di salute.
- > Il Paziente rispetterà il "Regolamento Interno" affisso sulla bacheca nella sala d'attesa.

# DOVERI

# Standard di Qualità

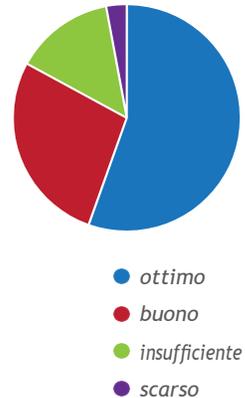
## Standard di Qualità, impegni e programmi

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, per 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
- > **Operatorii:** Cortesia e disponibilità, Professionalità, Rispetto dell'orario del trattamento
- > **Ambiente:** Riservatezza, Atmosfera del reparto, Comfort
- > **Pulizia** dei luoghi e dei servizi igienici
- > **Generale:** Tempi di attesa tra la prenotazione e l'erogazione del servizio, Valutazione del miglioramento delle condizioni di salute, dall'inizio della terapia,
- > Valutazione globale

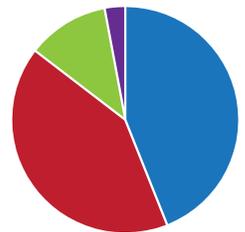
questionario di soddisfazione utenti ambulatoriali



Nel contesto domiciliare si indaga sulla tempistica della prestazione da parte del terapeuta e sulla sua professionalità durante l'accesso al domicilio del Paziente.

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 adeguato 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 l'avvio delle procedure standard per i nuovi pazienti. Il personale dell'accettazione, dopo le procedure di ammissione, eseguite con cortesia e professionalità, si impegna a consegnare a ciascun paziente un modulo per la raccolta di suggerimenti e reclami sulla Qualità, che provvede a ritirare e passare alla direzione.

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



### ***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 con due passaggi quotidiani del personale addetto.

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

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

### ***Assistenza sanitaria***

Durante tutta la permanenza del Paziente nella struttura, è garantito il monitoraggio continuativo da parte dei medici e del personale interno. Il Centro è fornito di defibrillatore e tutto il personale è formato per le procedure di emergenza.

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

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

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

### ***Aspetti di Umanizzazione***

Nel rispetto della privacy e della dignità umana, il Centro Salute Turano garantisce:

- > Trattamenti terapeutici adeguati e chiara informazione sugli stessi
- > Il diritto del paziente a essere identificato con il proprio nome e cognome e non con i suoi dati clinici
- > La assoluta riservatezza sulla documentazione clinica, che viene archiviata in un luogo separato e sicuro.

*Centro Salute Turano*

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

**centroturano.it**