

Carta de Servicios

C.R.T. San Filippo - servicios ambulatorios, domiciliarios y semirresidenciales

La Carta de Servicios está disponible en el centro y en el sitio web del C.R.T. San Filippo. Hay versiones en italiano, inglés y español.

Estimado Usuario: esta Carta de Servicios describe de forma clara los servicios del C.R.T. San Filippo, las modalidades de acceso y admisión, la capacidad asistencial, los compromisos del centro y los instrumentos puestos a disposición de usuarios, familiares y cuidadores. Su objetivo es garantizar información comprensible, transparente y actualizada.

1. Identidad y organización del centro

Elemento	Información
Entidad gestora	Zedan S.r.l. - N.º IVA 17313621009
Centro	C.R.T. San Filippo - Centro de Rehabilitación ex art. 26
Sede operativa	Via della Grotta 2 - 03020 Torrice (FR), Italia
Director sanitario	Dr. Roberto Bove
Representante legal	Pier Paolo Di Ruzza

El C.R.T. San Filippo funciona como un sistema integrado único en los ámbitos ambulatorio, domiciliario y semirresidencial. Los procesos de calidad, seguridad y gestión son comunes, mientras que las actividades se organizan según las características de cada servicio.

2. Misión, principios y compromisos

La misión del Centro es favorecer la recuperación, el mantenimiento de capacidades, la autonomía, la participación y la calidad de vida mediante itinerarios de rehabilitación personalizados y multiprofesionales.

- atención centrada en la persona, dignidad, confidencialidad y respeto de sus decisiones;
- adecuación clínica, personalización y continuidad del proyecto de rehabilitación;
- integración con la familia, los cuidadores y los servicios territoriales cuando corresponda;
- equidad de acceso y ausencia de discriminación;
- información clara y participación del usuario en las decisiones relacionadas con su atención;
- seguridad asistencial, competencia profesional y mejora continua.

3. Personas atendidas y áreas de intervención

El centro presta servicios de rehabilitación a personas con discapacidades físicas, psíquicas y sensoriales. Las actividades se definen según las necesidades evaluadas y el proyecto individual y pueden incluir, cuando resulte adecuado y según las competencias profesionales disponibles:

- rehabilitación neuromotora, motora, ortopédica y postural;
- fisioterapia y terapias físicas instrumentales cuando estén indicadas;
- logopedia e intervenciones sobre comunicación y deglución;
- terapia ocupacional e intervenciones para la autonomía y las actividades de la vida diaria;
- neuropsicomotricidad de la edad evolutiva e intervenciones dirigidas a menores;
- apoyo psicológico, neuropsicológico, social y educativo cuando esté previsto en el itinerario;
- valoraciones médico-especialistas y actividades multiprofesionales necesarias para el proyecto de rehabilitación.

4. Servicios, capacidad y contenidos principales

Servicio	Capacidad	Contenido esencial
Ambulatorio	100 tratamientos/día	Itinerarios de rehabilitación individuales y multiprofesionales realizados en la sede.
Domiciliario	100 tratamientos/día	Intervenciones de rehabilitación en el domicilio, programadas según las necesidades y el procedimiento de acceso aplicable.
Semirresidencial	20 plazas	Asistencia programada con actividades de rehabilitación, asistenciales, educativas, ocupacionales y sociales integradas en el PRI.

Los servicios se prestan de acuerdo con las necesidades del usuario, el proyecto de rehabilitación, la organización autorizada del centro y las competencias profesionales disponibles.

5. Modalidades de acceso, acogida y admisión

Fase	Modalidad
Información y solicitud	La Secretaría facilita información sobre documentos, modalidades de acceso, disponibilidad y organización del servicio.
Comprobación inicial	Se revisa la documentación y el usuario es dirigido al itinerario adecuado según prescripción, derivación y condiciones aplicables.
Valoración	Los profesionales competentes valoran las necesidades clínicas, funcionales, asistenciales y sociales pertinentes.
Admisión	Se definen objetivos, actividades, profesionales, frecuencia y organización del itinerario.
Inicio y continuidad	El programa se comparte con el usuario y, cuando corresponda, con la familia/cuidadores; los cambios significativos dan lugar a una nueva valoración.

6. Proyecto Individual de Rehabilitación y equipo multiprofesional

La atención se basa en la valoración de las necesidades y en el Proyecto Individual de Rehabilitación (PRI), que define los objetivos y coordina las intervenciones. Siempre que sea posible, el proyecto se comparte con la persona atendida y, cuando corresponda, con familiares, cuidadores o representantes legales.

- los objetivos, actividades, frecuencia y profesionales son coherentes con las necesidades identificadas;
- las actividades y la información clínico-asistencial se registran en la documentación prevista;
- se realizan valoraciones periódicas y siempre que se produzcan cambios significativos;
- los resultados y la información necesaria para la continuidad se comunican al finalizar o modificar el itinerario.

Según las necesidades, el equipo puede incluir médicos especialistas, fisioterapeutas, logopedas, terapeutas ocupacionales, terapeutas de neuro y psicomotricidad de la edad evolutiva, psicólogos, profesionales del área social, enfermeros, OSS y otras figuras previstas en el proyecto.

7. Servicio semirresidencial

El servicio semirresidencial dispone de 20 plazas y se organiza como un itinerario socio-rehabilitador integrado. La jornada se programa según el PRI y combina actividades individuales y grupales de acuerdo con los objetivos de cada persona.

- valoración multidimensional y definición/actualización del PRI;
- actividades de rehabilitación, asistenciales, educativas, ocupacionales y sociales;
- coordinación multiprofesional y continuidad de la información entre los profesionales;
- participación de la familia/cuidadores y coordinación con la red territorial cuando corresponda;
- asistencia durante la permanencia, gestión de medicamentos cuando proceda y respuesta ante urgencias conforme a los procedimientos internos;
- comidas y apoyos necesarios según la programación del servicio y las necesidades del usuario.

8. Sede, accesibilidad, horarios y contactos

Elemento	Información
Dirección	Via della Grotta 2 - 03020 Torrice (FR), Italia
Teléfono	0775 050176

Correo electrónico	info@crtisanfilippo.it
Sitio web	www.crtisanfilippo.it
Horarios	La actividad ordinaria se desarrolla de lunes a viernes. Los horarios específicos de los servicios y de la Secretaría se comunican a los usuarios y se mantienen actualizados en el centro y en el sitio web.

El centro presta especial atención a la accesibilidad de las personas con discapacidad. Para necesidades específicas de movilidad, comunicación, acceso o asistencia, se puede contactar previamente con la Secretaría.

9. Derechos y responsabilidades de la persona atendida

Derecho / principio	Compromiso del centro
Información	Información clara y actualizada sobre servicios, itinerario, profesionales y organización.
Participación	Escucha de la persona y participación, siempre que sea posible, en las decisiones sobre su itinerario.
Dignidad y equidad	Asistencia respetuosa, no discriminatoria y atenta a las características individuales.
Privacidad	Protección de datos personales, información sanitaria y confidencialidad.
Calidad y seguridad	Servicios adecuados y seguros, prestados por profesionales cualificados.
Escucha	Posibilidad de presentar sugerencias, observaciones y reclamaciones sin efectos negativos sobre la atención.

Los usuarios y cuidadores colaboran proporcionando información correcta y actualizada, respetando citas, horarios y normas de seguridad, comunicando ausencias o cambios relevantes y manteniendo un comportamiento respetuoso hacia profesionales y otros usuarios.

10. Información, consentimiento, privacidad y documentación

- la información clínica es facilitada por los profesionales competentes de forma adecuada a la edad y capacidades de la persona;
- los consentimientos, rechazos y autorizaciones se obtienen y registran cuando corresponde;
- los familiares y cuidadores reciben información dentro de los límites del consentimiento o de los poderes de representación;
- la documentación clínica y socioasistencial solo es accesible a las personas autorizadas;
- las solicitudes de acceso o copia de documentación se gestionan tras comprobar la identidad y legitimación del solicitante.

11. Calidad, seguridad y continuidad asistencial

El Centro evalúa de forma sistemática la calidad organizativa, clínico-asistencial y percibida. Los indicadores, controles, auditorías, reuniones, cuestionarios y comunicaciones se utilizan para identificar problemas y definir acciones de mejora.

- gestión del riesgo clínico y de las incidencias asistenciales;
- higiene ambiental, seguridad y control de equipos;
- formación y mantenimiento de las competencias del personal;
- control de la integridad de la documentación y de las reevaluaciones;
- continuidad de la información en caso de traslado, alta o paso entre servicios.

12. Reclamaciones, observaciones y sugerencias

Los usuarios, familiares y cuidadores pueden presentar reclamaciones, observaciones y sugerencias verbalmente o por escrito. El formulario correspondiente está disponible en el centro, también a través de la Secretaría. Las comunicaciones se revisan, se registran cuando es necesario, se remiten a la función competente y se utilizan para identificar posibles acciones de mejora.

13. Escucha y satisfacción de usuarios y cuidadores

El centro utiliza cuestionarios y otros instrumentos de escucha para conocer la experiencia de las personas atendidas y de sus cuidadores. Los formularios están disponibles en la zona de espera y en la Secretaría; el cuestionario de satisfacción puede depositarse en el recipiente específico situado en la entrada/Secretaría. Los resultados se analizan de forma agregada y se utilizan para mejorar los servicios.

14. Estándares de calidad y compromisos del centro

Ámbito	Compromiso
Información	Mantener la Carta de Servicios y el material informativo coherentes con los servicios realmente prestados.
Acogida	Facilitar indicaciones comprensibles sobre acceso, documentos, horarios y organización.
Identificación	Hacer reconocible la función de los profesionales que participan en el itinerario.
Privacidad	Proteger los datos, la confidencialidad y la dignidad de la persona.
Calidad y seguridad	Controlar actividades, incidencias, riesgos, equipos y competencias.
Escucha	Recoger y analizar cuestionarios, reclamaciones, observaciones y sugerencias.
Continuidad	Garantizar la información útil para continuar el itinerario cuando sea necesario.

Aprobado por: Representante legal