

Centro di Audiofonologia Società a Responsabilità Limitata Unipersonale  
Sede Legale: Via Poggio Moiano, 6 - 00199 ROMA  
Codice Fiscale 02931320580 - Partita IVA 01136651005  
Registro Imprese di Roma 02931320580 - CCIAA di Roma REA 408852  
Certificato UNI EN ISO 9001:2015 n. IT07/1377

# Carta dei Servizi

## CENTRO DI AUDIOFONOLOGOPEDIA



**“Non è perché le cose sono difficili che non osiamo, ma è perché non osiamo che sono difficili”**

**Seneca**

## Sommario

<u>STORIA DELLE REVISIONI</u>	<u>3</u>
<u>COS'È LA CARTA DEI SERVIZI</u>	<u>4</u>
<u>LA NOSTRA POLITICA PER LA QUALITÀ</u>	<u>6</u>
<u>CHI SIAMO</u>	<u>8</u>
ORGANIGRAMMA DEL CENTRO DI AUDIOFONOLOGOPEDIA	9
COSA FACCIAMO	9
IL PERCORSO RIABILITATIVO: DALLA PRIMA RICHIESTA ALLE DIMISSIONI	10
TIPOLOGIA DI PRESTAZIONI EROGATE	11
LE FIGURE PROFESSIONALI COINVOLTE	11
IL CONSENSO INFORMATO	12
LA GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA	12
L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	12
LA GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI: RECLAMI, OSSERVAZIONI, SUGGERIMENTI	13
LA CARTA DEI DIRITTI E DEI DOVERI DELL'UTENTE	14
LA PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	15
SICUREZZA E SALUTE NEI LUOGHI DI LAVORO	166
INFORMAZIONI E INDIRIZZI UTILI	166

### Storia delle revisioni

Revisione	Data	Descrizione delle modifiche	Approvato da
0	01/01/2018	Prima emissione	Direzione
1	01/02/2020	Seconda emissione	Direzione
2	01/01/2023	Terza emissione	Direzione
3	17/10/2023	Quarta emissione	Direzione
4	15/10/2024	Quinta emissione	Direzione

## Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi, per il settore sanitario, si ispira allo schema di riferimento adottato con il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995, è uno strumento di tutela del diritto alla salute ed ha lo scopo di fornire ad utenti e famiglie (e più in generale a tutti i cittadini o gli enti interessati) informazioni chiare sui servizi e sulle prestazioni che il Centro di Audiofonologopedia è in grado di offrire.

Questa Carta dei Servizi nasce dal nostro desiderio di far conoscere in modo semplice e trasparente i servizi del Centro di Audiofonologopedia e le motivazioni etiche, sociali e professionali che ci guidano nello svolgimento delle attività riabilitative.

La Carta è rivolta in particolare alle persone che desiderano accedere al Centro. Pensiamo possa essere un utile strumento di conoscenza anche per gli operatori e i tecnici che operano presso altri Servizi del territorio ed in generale per tutte le persone che desiderano conoscerci meglio e sapere come siamo organizzati.

La Carta è perciò essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti. I principi fondamentali garantiti nell'erogazione dei servizi riabilitativi del Centro di Audiofonologopedia, in coerenza con quanto previsto dalle leggi e dalle normative vigenti sono i seguenti:

***Diversità, equità e inclusione:*** le nostre attività sono svolte senza distinzioni basate su genere, età, razza, orientamento sessuale, abilità fisiche, credenze religiose e background socio-economico. Le differenze e la varietà arricchiscono la cultura aziendale stimolando allo stesso tempo l'innovazione e la creatività. L'equità riguarda la giustizia nelle pratiche aziendali: ogni dipendente o collaboratore ha accesso alle stesse opportunità in modo da garantire che ciascuno possa esprimere il proprio potenziale al meglio. L'inclusione infine è ciò che rende reale la diversità e l'equità. Creare un ambiente inclusivo significa fare in modo che ognuno si senta accolto, rispettato e valorizzato.

***Imparzialità:*** gli operatori hanno l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Inoltre, il personale si impegna a tenere sempre comportamenti che non inducano in stato di soggezione l'utente e a rispettare altresì le sue *convinzioni religiose, etiche e politiche* secondo i principi della pari dignità umana.

***Continuità:*** il Centro di Audiofonologopedia garantisce l'erogazione dei suoi servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni, in conformità con quanto definito da norme e regolamenti nazionali e regionali. In caso di funzionamento irregolare o di situazioni di emergenza vengono adottate tutte le misure necessarie a prevenire e limitare l'eventuale disagio arrecato agli utenti.

**Libertà di scelta:** l'utente, nei limiti oggettivi dell'organizzazione dei servizi sanitari e, conformemente alla normativa vigente, ha diritto di scegliere tra le diverse strutture sanitarie e riabilitative esistenti nell'ambito territoriale di competenza in grado di fornire le prestazioni richieste.

**Partecipazione:** l'utente ha diritto ad essere coinvolto ed informato in modo chiaro e completo sulle prestazioni disponibili, sulle condizioni, criteri e requisiti di accesso, sulle modalità di erogazione delle prestazioni, sulle possibilità di scelta esistenti, sul proprio progetto individuale, sugli eventuali successivi aggiornamenti, sul tipo di trattamento e su eventuali rischi ad esso legati, sulla sua durata e sulle metodologie utilizzate; nonché sui compiti e responsabilità del personale sanitario ed amministrativo, in relazione alle funzioni ad esso attribuite nell'ambito del servizio.

**Riservatezza:** tutti gli operatori sono tenuti al rispetto della riservatezza sui dati personali dell'utente e della sua famiglia. I dati relativi agli utenti sono accessibili esclusivamente al personale autorizzato ed appositamente istruito.

**Reclami:** l'utente ha diritto di presentare reclami che devono essere tempestivamente esaminati ed essere informato sull'esito degli stessi. Analogamente ha diritto di formulare suggerimenti e osservazioni utili al miglioramento della qualità del Servizio (vedi *Gestione Reclami, Osservazioni e Suggerimenti*).

**Efficienza ed Efficacia:** l'utente ha diritto ad un Servizio efficiente ed efficace, gestito attraverso la pianificazione di risorse umane e materiali, organizzative e formative e l'adozione di opportuni strumenti di monitoraggio; ha inoltre diritto ad essere informato sugli standard di qualità definiti dal Centro di Audiofonologopedia.

Il Centro di Audiofonologopedia ha adottato, per il governo della propria organizzazione e dei propri servizi, il **Sistema di Gestione per la Qualità** conforme alla **Norma UNI EN ISO 9001:2015**. Il sistema è stato adottato il 24/11/2007 ed è certificato da SGS – Organismo accreditato presso ACCREDIA.

## La nostra Politica per la Qualità

Il Centro di Audiofonologopedia è impegnato dal 1975 nel settore della fisiopatologia della comunicazione umana per l'educazione e la riabilitazione nei disturbi della voce, del linguaggio, dell'udito e dell'apprendimento di bambini e di adulti e dal 2000 è accreditato presso il Servizio Sanitario Nazionale per l'erogazione di prestazioni sanitarie di riabilitazione.

Il Centro di Audiofonologopedia è un polo significativo sia nel proprio settore di intervento, sia per le azioni di collaborazione e di sinergia con Università e Istituti scientifici. In questa ottica il Centro intende svolgere attività di studio e ricerca, mirata all'individuazione di strumenti per l'ottimizzazione dell'intervento riabilitativo e all'analisi delle possibilità di una migliore integrazione dei soggetti svantaggiati nella scuola e nella società.

La qualità del servizio in riabilitazione è la risultante di un insieme di elementi scientifici, tecnici e tecnologici, organizzativi, procedurali, relazionali e di comunicazione, in cui un ruolo determinante è svolto dalle variabili umane che interagiscono fortemente nel processo terapeutico, centrato sulla persona con disabilità.

Il Centro ha quali principi fondamentali della sua missione:

- L'idea che la persona debba essere posta al centro, per poter esprimere un servizio in grado di coglierne bisogni e necessità, elaborando progetti riabilitativi intesi a dare risposte terapeutiche mirate, efficaci e personalizzate.
- L'adozione di un sistema trasparente, che garantisca l'eguaglianza, l'imparzialità, la continuità ed il diritto di scelta, oltre ad efficienza ed efficacia dei servizi

Flessibilità, etica ed integrazione, uniti alla professionalità ed alla cura della persona sono gli strumenti necessari per poter fornire servizi di qualità, utili, efficaci ed economicamente sostenibili.

Con questa premessa, che è parte integrante del nostro modo di essere impresa, gli impegni che il Centro di Audiofonologopedia si assume sono i seguenti:

- Realizzare ed assicurare ai nostri pazienti ed alle loro famiglie la qualità dei nostri servizi, in misura proporzionata ai bisogni ed alle aspettative che siamo chiamati a soddisfare, condividendo informazioni chiare e comprensibili sul percorso riabilitativo, sui rischi e sugli esiti possibili, al fine di garantire la massima soddisfazione e rispettando pienamente tutti i requisiti richiesti dalla normativa nazionale e regionale.
- Sviluppare percorsi riabilitativi pensati e realizzati seguendo le migliori tecniche scientifiche disponibili per dare risposta alle necessità dell'assistito, per anticiparne le aspettative, per fornire cure appropriate e per promuovere il benessere e la salute dell'assistito;

- Assicurare un alto livello di soddisfazione di tutto il personale attraverso l'adozione di politiche gestionali e strategiche mirate alla ricerca della massima lealtà e senso di responsabilità, incoraggiando il personale ed il management affinché possa migliorare la propria formazione, la professionalità e l'autonomia e possa quindi sviluppare al meglio le proprie competenze tecniche, scientifiche, relazionali ed organizzative;
- Mantenere e migliorare il Sistema di Gestione per la Qualità quale strumento per realizzare gli obiettivi, rispettare gli impegni assunti, promuovere il miglioramento continuo dei processi del Centro, garantire il rispetto dei requisiti impliciti, espliciti e cogenti per il servizio fornito

Come Direzione, in stretta collaborazione con la Direzione Sanitaria e con tutto il personale, ci assumiamo in pieno la responsabilità di realizzare gli impegni indicati, pianificando di anno in anno i traguardi da raggiungere e valutando attentamente i risultati conseguiti.

La Direzione  
Ing. Bruno Collari

Il Direttore Sanitario  
Dott.ssa Norma Rosati

## Chi siamo

Il Centro di Audiofonologopedia svolge dal 1975 un'attività intensa e diversificata nel settore della fisiopatologia della comunicazione umana. Il Centro è stato autorizzato con decreto del Presidente della Giunta Regionale del Lazio nel 1993 e accreditato definitivamente nel 2013 con decreto del Commissario ad Acta (DCA U00528 del 17/12/2013), successivamente modificato con decreto del Commissario ad Acta del 27 aprile 2018.

Il Centro è autorizzato ad erogare prestazioni riabilitative anche in regime privato su richiesta dell'utente.

In convenzione con l'Unità Sanitaria Locale RM 26, ha realizzato per quattordici anni (dal 1981 al 1994), in cogestione con il Servizio Materno Infantile e dell'Età Evolutiva – Settore Medicina Scolastica – il “Servizio di riabilitazione dell'udito e del linguaggio” a Tivoli (Roma).

Dal 1988 eroga trattamenti logopedici in regime di convenzione ex Articolo 26, Legge 23 dicembre 1978 n. 833.

Il Centro collabora con l'Università degli Studi dell'Aquila, l'Università degli Studi di Roma “La Sapienza” e con l'Università degli Studi di Roma “Tor Vergata” per lo svolgimento di tirocini e tesi di Laurea.

Il Centro di Audiofonologopedia ha ottenuto la certificazione da SGS per lo standard di qualità (Norma UNI EN ISO 9001:2015).

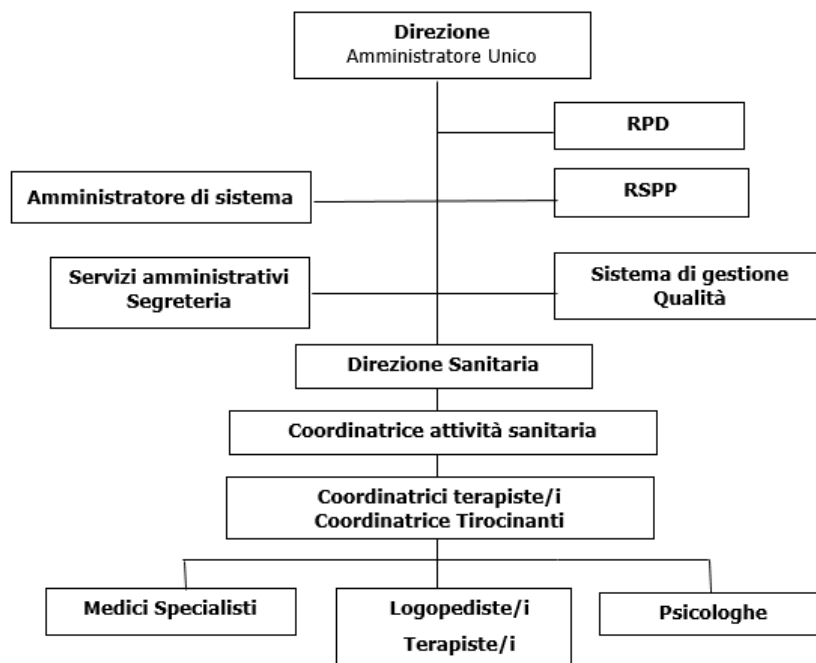
Il Centro svolge anche attività di studio e ricerca, diretta principalmente all'individuazione di strumenti riabilitativi e all'analisi delle possibilità di integrazione dei soggetti svantaggiati nella scuola e nella società. I risultati di tale attività sono stati in parte pubblicati e/o presentati in congressi e convegni nazionali e internazionali.

Una particolare attenzione è dedicata alla riabilitazione dei disturbi, di qualsiasi origine, della comunicazione verbale e dell'apprendimento nonché all'acquisizione e al mantenimento dell'organizzazione spazio-temporale.

Emerge la necessità per ogni moderno centro riabilitativo impegnato in questo ambito di disporre della competenza integrata di specialisti diversi (otorinolaringoiatra, foniatra, neuropsichiatra infantile, psicologo) e di personale altamente qualificato nel campo della riabilitazione. Solo in presenza di una simile organizzazione è possibile definire una precisa valutazione funzionale, premessa indispensabile per la formulazione del “progetto riabilitativo personalizzato”.



### *Organigramma del Centro di Audiofonologia*



Le attività del Centro sono affidate all'Ingegnere Bruno Collari, **Direttore responsabile** della gestione strategica e operativa, alla **Direttrice Sanitaria**, Dottoressa Norma Rosati, responsabile degli aspetti clinico-riabilitativi, medici e igienico-sanitari e alla **Coordinatrice delle Attività Sanitarie**, Dottoressa Maria Lauriello.

### *Cosa facciamo*

Nell'ottica di un intervento personalizzato, in base alla patologia e alla complessità del quadro clinico, il progetto riabilitativo può integrare diverse attività:

- Riabilitazione logopedica
- Riabilitazione cognitivo/neuropsicologica
- Riabilitazione psico-motoria
- Sostegno psicologico
- Musicoterapia
- Logoteatroterapia

### ***Il percorso riabilitativo: dalla prima richiesta alle dimissioni***

L'accesso degli utenti alle prestazioni erogate in accreditamento regionale è regolato sulla base delle leggi e delle disposizioni vigenti che prevedono la presa in carico globale per patologie complesse.

L'accesso ai Servizi avviene per il primo inserimento tramite richiesta di visita specialistica d'area da parte del Pediatra di libera scelta o del Medico di Medicina generale; successivamente solo con l'autorizzazione del servizio ASL di residenza del paziente (DPCA n° 319/2015).

In regime di accreditamento per pazienti in età evolutiva l'accesso avviene tramite l'inserimento dell'utente nella lista d'attesa.

L'utente minore che ha necessità di iniziare un percorso riabilitativo può essere inserito in lista d'attesa dal genitore/tutore legale nei seguenti modi:

- direttamente in struttura, previo appuntamento;
- tramite l'indirizzo di posta elettronica [lista@audiofonologopedia.it](mailto:lista@audiofonologopedia.it) allegando tutta la documentazione relativa alla patologia oggetto del trattamento riabilitativo ed i moduli compilati scaricabili dal sito web (Mod. MDR - Modulo di Richiesta di inserimento in lista e Modulo di consenso al trattamento dei dati - art. 13 Regolamento UE 679/2016).

L'equipe riabilitativa del Centro definisce le esigenze riabilitative del bambino sulla base della documentazione consegnata o inviata via email.

Ad ogni paziente verrà attribuito un punteggio sulla base dei seguenti parametri: data di inserimento in LdA, età dell'utente, gravità del disturbo, urgenza del trattamento, precedenti interventi riabilitativi e profilo sociale.

Il punteggio ottenuto condiziona la posizione dell'utente nella lista d'attesa.

Il tempo di attesa, varia in funzione delle disponibilità del Centro e dei criteri clinici.

Alla presa in carico l'Equipe Riabilitativa procede alla valutazione iniziale dell'utente mediante incontri, sedute di terapia, colloqui, visite mediche e test. In base ai risultati ottenuti elabora il Progetto Riabilitativo, che contiene la tipologia di interventi prevista, gli obiettivi di lavoro ed i tempi necessari. Il progetto riabilitativo viene condiviso con utente e familiari.

Terminata la fase di valutazione iniziale - e senza soluzione di continuità per l'utente - ha inizio la fase di realizzazione del percorso terapeutico che si sviluppa attraverso le prestazioni e gli interventi definiti nel progetto.

Al termine del percorso terapeutico l'equipe riabilitativa esegue le attività di valutazione finale e sulla base dei risultati ottenuti, degli obiettivi raggiunti, della diagnosi e delle disabilità rilevate a fine intervento, stabilisce, in accordo con le ASL di competenza, se attivare un ulteriore progetto o considerare concluso il proprio lavoro di riabilitazione.

L'insieme delle attività riabilitative erogate è programmato, sia per quanto concerne le prestazioni agli utenti sia per quanto concerne gli orari dei componenti dell'Equipe responsabile del Progetto, dalla Segreteria del Centro mediante la predisposizione degli orari generali (per il personale sanitario) e dei calendari degli accessi (per gli utenti).

***Tipologia di prestazioni erogate***

Visite specialistiche (Otorinolaringoiatra Neuropsichiatra infantile)
Riabilitazione logopedica
Terapia psicologica
Psicoterapia cognitivo costruttivista
Musicoterapia
Logoteatroterapia

***Figure professionali coinvolte***

Otorinolaringoiatra
Neuropsichiatra infantile
Psicologo e Psicologo Clinico dello Sviluppo
Logopedista
Terapista della neuro e psicomotricità età evolutiva
Musicoterapista
Teatroterapista

Gli incontri dell'equipe riabilitativa sono parte essenziale della metodologia d'intervento durante tutto il percorso riabilitativo.

Gli incontri che il medico svolge con la famiglia per condividere periodicamente l'andamento del percorso riabilitativo rappresentano un momento importante per l'efficacia del percorso stesso, consentendo ai familiari di partecipare attivamente alla realizzazione degli obiettivi.

Nel corso del progetto riabilitativo individuale, quando necessario, sono previsti incontri con gli insegnanti (GLO o incontri informali)

In caso di Dimissioni definitive nell'incontro finale con la famiglia il medico comunica i risultati del percorso riabilitativo svolto e consegna una relazione di dimissione completa con il profilo funzionale dell'utente, gli obiettivi raggiunti ed eventuali obiettivi da raggiungere con un diverso percorso e tutte le indicazioni necessarie al fine di garantire la continuità assistenziale.

### ***Consenso informato***

Il trattamento sanitario non può prescindere dall'accettazione da parte della persona assistita del consenso informato, disciplinato dalla Legge 219/2017. Durante la valutazione di base il medico incaricato illustra all'utente il progetto riabilitativo in modo quanto più chiaro e comprensibile, al fine di una scelta consapevole. L'utente ha la facoltà di aderire alla proposta riabilitativa o, in alternativa, di negare il proprio consenso tramite un apposito modulo. L'utente può esercitare il proprio diritto di revoca del consenso durante una qualunque fase del percorso riabilitativo.

### ***Gestione della documentazione sanitaria***

La "Cartella Clinica Riabilitativa" (con i relativi allegati) è lo strumento di lavoro per l'intera équipe che si occupa del percorso riabilitativo dell'utente e contiene tutti i documenti sanitari relativi al progetto riabilitativo. Questa documentazione è conservata in ambienti chiusi e accessibili esclusivamente al personale autorizzato.

Per la richiesta di copia della documentazione sanitaria, presso la Segreteria è disponibile un apposito modulo che deve essere compilato, firmato e consegnato alla Segreteria stessa.

La richiesta di copia della documentazione sanitaria deve essere eseguita dall'utente o da persona da lui delegata o da altri aventi diritto.

I tempi massimi di consegna del documento richiesto sono:

- n. 30 giorni, per la consegna della **Cartella clinica Riabilitativa**;
- n. 15 giorni, per la consegna di **Relazioni cliniche** (Relazioni per la scuola, Relazioni per la legge 104, ecc.)
- n. 5 giorni per i Certificati di frequenza

La documentazione richiesta può essere inviata via email: in questo caso il richiedente dovrà indicare sul modulo il proprio indirizzo email e l'accettazione di tale modalità.

### ***Organizzazione del servizio***

L'insieme delle attività riabilitative erogate è programmato, sia per quanto concerne le prestazioni agli utenti sia per quanto concerne gli orari dei componenti dell'Equipe riabilitativa, dalla Segreteria del Centro mediante la predisposizione degli orari generali (per il personale sanitario) e dei calendari degli accessi (per gli utenti).

### ***Gestione delle segnalazioni: reclami, osservazioni, suggerimenti***

La nostra organizzazione garantisce la *tutela dei diritti del cittadino/utente* attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

Viene posta l'attenzione, non solo sul reclamo in sé, ma sull'individuazione di quale bisogno non è stato soddisfatto e perché. A tale scopo sono a disposizione presso la Segreteria un apposito modulo per eventuali reclami, osservazioni e suggerimenti. Riteniamo che sia un importante strumento di ascolto dei bisogni del cittadino-utente e di miglioramento del servizio, sia in termini di efficienza che di efficacia.

I reclami, le osservazioni e i suggerimenti possono essere presentati in forma scritta sull'apposita scheda disponibile in segreteria oppure comunicati a voce o inviati per email.

Il reclamo o l'osservazione ricevuta viene analizzata e valutata. Se necessario possono essere definite azioni di correzione o di miglioramento. In ogni caso all'utente che ha eseguito la segnalazione viene fornita risposta scritta entro 15 giorni dalla ricezione.

In caso di disservizi significativi, alla segnalazione segue, nel minor tempo possibile, la comunicazione con l'utente o i suoi familiari per risolvere il problema evidenziato.

### ***Impegni del Centro di Audiofonologia***

Il Centro Di Audiofonologia, in linea con la propria missione e le proprie finalità si impegna a mantenere i seguenti standard per il Servizio di Riabilitazione.

<b>Terapie riabilitative e cura dell'utente</b>	
<b>Ambito</b>	<b>Standard</b>
Qualità ed appropriatezza della terapia	Prestazioni riabilitative pertinenti rispetto alla persona, alle sue esigenze, ai suoi bisogni e valide da un punto di vista tecnico-scientifico
Umanizzazione dei rapporti	Impegno del personale a rispettare la dignità personale e la privacy dell'utente e ad interfacciarsi cordialmente e rispettosamente con i familiari
Rispetto della dignità, delle convinzioni personali e delle opinioni religiose o politiche	Assenza di qualsiasi forma di discriminazione per età, genere, razza, lingua, condizione sociale, credo religioso, opinione politica.
Chiarezza dell'informazione sulle terapie e sull'andamento del percorso riabilitativo	Impegno del personale medico a fornire sempre all'utente ed alla famiglia informazioni precise, dettagliate, chiare ed esatte sulle terapie, sul percorso riabilitativo, sulle modalità di trattamento e sui rischi correlati
Personalizzazione del percorso terapeutico	Definizione del progetto riabilitativo individuale secondo linee guida scientificamente validate, condiviso con utente e familiari.
Chiarezza della relazione di dimissione contenente tutte le	Consegna di una relazione di dimissione con chiara indicazione del percorso riabilitativo eseguito, degli obiettivi raggiunti, di eventuali

informazioni utili per medici esterni o altre strutture	terapie da proseguire ed osservazioni su eventuali controlli e follow-up
<b>Informazioni ed ascolto di utenti e familiari</b>	
<b>Ambito</b>	<b>Standard</b>
Informazione preventiva sulle modalità di inserimento in Lista di attesa ed accesso ai servizi	Disponibilità a fornire di persona o telefonicamente tutte le informazioni utili per inserimento in lista di attesa e accesso al servizio
Chiarezza dell'informazione sulle prestazioni offerte	Garanzia di fornire sempre informazioni chiare e precise a voce da parte del personale e per iscritto nella Carta dei Servizi
Accoglienza ed orientamento	Presenza di segnaletica interna chiara ed efficace per favorire l'orientamento di tutti gli utenti e familiari
Possibilità di esprimere il proprio parere sui servizi ricevuti	Campagna biennale di rilevazione della soddisfazione attraverso la distribuzione dei questionari per la valutazione dei servizi ricevuti da consegnare in Segreteria in forma anonima. È comunque sempre possibile richiedere un colloquio con il Direttore Sanitario
Gestione dei reclami	Presenza di apposita procedura per ricezione, analisi e trattamento dei reclami, delle osservazioni e delle segnalazioni da parte di utenti o familiari

### *Carta dei diritti e dei doveri dell'utente*

La Carta dei diritti spiega agli Utenti del Centro di Audiofonologopedia come possono ricevere la migliore assistenza sanitaria possibile, collaborando con il Personale del Centro. Il documento è disponibile in formato cartaceo e affisso in bacheca.

#### **Diritti**

- ricevere l'assistenza necessaria per la propria riabilitazione descritta nel Progetto elaborato secondo la normativa regionale;
- ricevere assistenza in un ambiente sicuro e confortevole;
- avere garantito il rispetto della propria dignità e privacy, secondo quanto previsto dalla normativa vigente;
- ricevere attenzione per ogni problema o reclamo nel più breve tempo possibile;
- ricevere adeguate informazioni su terapie e programmi di riabilitazione nonché sui possibili rischi ed esiti.

#### **Doveri**

- Rispettare il divieto di fumare;
- rispettare la privacy degli altri Utenti;
- attenersi alle disposizioni amministrative e formali del Centro, (rispetto degli orari, consegna di documenti, firme, prassi mediche e terapeutiche, ecc.);
- rivolgersi sempre al terapeuta o al medico per qualsiasi problema.

### ***Protezione dei dati personali***

La politica per la protezione dei dati personali adottata dal Centro Di Audiofonologopedia in conformità al Regolamento Europeo 679/2016 ha l'obiettivo di proteggere i dati personali da tutte le minacce, siano esse organizzative o tecnologiche, interne o esterne, accidentali o intenzionali.

Il Centro di Audiofonologopedia raccoglie e tratta i dati personali degli utenti e dei loro famigliari al fine di provvedere alle necessità di cura e di gestione delle attività organizzative.

Alcuni dati vengono anche trasmessi all'ASL di competenza e alla Regione Lazio per ottemperare agli obblighi di legge.

I dati relativi alla salute dell'utente sono oggetto di comunicazione all'interno del Centro al personale che necessita di conoscerli in relazione alla propria mansione. Tutto il personale sanitario, ed organizzativo è istruito, autorizzato per iscritto e vincolato da clausole di riservatezza a garanzia della privacy dell'utente.

Agli utenti viene assicurato il rispetto della riservatezza durante colloqui, visite mediche e attività riabilitative.

Il Titolare del trattamento dei dati è il Centro di Audiofonologopedia

Il Responsabile del trattamento dei dati sanitari è il Direttore Sanitario

Il Responsabile della Protezione dei dati è raggiungibile al seguente indirizzo email: [rpd.demetra@gmail.com](mailto:rpd.demetra@gmail.com)

### ***Sicurezza e salute nei luoghi di lavoro***

Per il Centro di Audiofonologopedia la gestione e la salvaguardia del benessere, della salute e della sicurezza del personale operante e degli utenti è una priorità irrinunciabile.

A tale scopo la struttura è sottoposta a regolari manutenzioni, verifiche periodiche e controlli da parte del Servizio di Prevenzione e Protezione tali da assicurarne l'adeguatezza. Tutto il personale è regolarmente formato ed addestrato sulle procedure di prevenzione e protezione.

Il Documento di Valutazione dei Rischi è completo ed aggiornato, così come il Piano di Emergenza e sono regolarmente eseguite le prove di evacuazione.

I locali adibiti allo svolgimento delle attività non presentano barriere architettoniche.

I servizi igienici per gli utenti sono attrezzati per i non autosufficienti.

Tutte le attrezzature sanitarie sono controllate ad intervalli regolari e sottoposte, se necessario, a manutenzione periodica.

### ***Indirizzo e informazioni utili***

#### **Centro di Audiofonologopedia**

Via Poggio Moiano, 6 – 00199 Roma

Tel 0686211012 – 3334500487

Email: [info@audiofonologopedia.it](mailto:info@audiofonologopedia.it)

**Orari attività clinica:** lunedì-venerdì ore 8,00-20,00; sabato ore 8,00-14,00

**Orari segreteria:** lunedì-giovedì ore 10,00-13,00; venerdì 14,00-16,00

#### **Come raggiungerci:**

Dalla stazione Termini: autobus 310 – 92

Metro Linea A: scendere alla fermata TERMINI e prendere gli autobus 92 – 310 oppure scendere alla fermata BARBERINI e prendere l'autobus 63.

Metro Linea B1: scendere alla fermata LIBIA e prendere gli autobus 63 – 235.