

# CARTA DEI SERVIZI



Centro Movimenti  
Via del commercio, 30 - Ascoli Piceno 63100  
[info@centromovimenti.it](mailto:info@centromovimenti.it)



Gentile Paziente,

In questo documento Le viene presentata la “Carta dei Servizi” del Centro Movimenti. Questo documento Le permetterà di conoscere la nostra struttura, gli obiettivi e i servizi che forniamo, al fine di rispondere nel migliore modo possibile alle Sue necessità.

Si tratta quindi soprattutto di uno strumento di tutela delle esigenze di tutti coloro che sceglieranno di avvalersi dei nostri servizi.

La pubblicazione della carta dei servizi è per la nostra struttura un momento di incontro e confronto con il piccolo paziente e la sua famiglia.

Gli obiettivi che questo documento si pone sono molteplici:

- illustrare dettagliatamente i servizi che il Centro offre all'utente per metterlo in condizioni di scegliere il servizio a Lui più idoneo;
- testimoniare il nostro costante impegno verso il miglioramento della qualità dei servizi offerti, obiettivo per il quale ci sarà di prezioso aiuto la Sua collaborazione nel fornirci consigli, osservazioni e valutazioni;
- promuovere il benessere della persona e soddisfare il bisogno di salute, nel rispetto dell'integrità fisica, psichica e sociale.

È la sintesi, in sostanza, della capacità di erogare trattamenti riabilitativi e di prevenzione secondo codificati ed elevati standard di qualità. Accoglienza, cortesia, chiarezza delle informazioni, disponibilità del personale, correttezza di trattamento e criteri di sicurezza, sono aspetti irrinunciabili che gestiamo e verificiamo anche grazie alla collaborazione dell'utente, attraverso le indagini di gradimento.

All'utente quindi richiediamo cortesemente di voler segnalare eventuali disservizi e di offrire suggerimenti, al fine di ottenere l'indispensabile miglioramento della qualità dei servizi erogati.



## 1. CHI SIAMO

Il Centro Movimenti è un Centro neuro-psico-pedagogico specializzato che si occupa di promozione del benessere, prevenzione e trattamento dei disagi dell'individuo, a partire dall'inquadramento diagnostico fino agli interventi su diversi disturbi e difficoltà che possono iniziare a manifestarsi dal periodo pre-scolare al periodo geriatrico.

Il Centro si avvale di una équipe multidisciplinare composta da figure professionali quali neuropsichiatra infantile, logopedista, neuropsicomotricista, psicologo e psicoterapeuta, che insieme collaborano per fornire una risposta concreta ed appropriata ai nuovi bisogni nel settore dell'età evolutiva ed adulta e fornire supporto a famiglie e scuole che interagiscono con il bambino.

Si occupa anche di strutturare ed attivare progetti in collaborazione con i servizi educativi locali, scolastici e sanitari. Particolare attenzione è rivolta agli operanti nel settore scolastico, di ogni ordine e grado, a studenti, educatori e genitori offrendo opportunità di alta qualità nella preparazione e formazione scolastica.

## 2. LA NOSTRA MISSION

Condurre l'attività sanitaria rivolta alla diagnosi e al trattamento riabilitativo dei pazienti con DSA e altri disturbi dell'età evolutiva con strumenti e protocolli di trattamento Evidence Based Medicine (EBM), assicurando l'efficienza, l'efficacia, la produttività e la sicurezza dei dati nel pieno rispetto della privacy e delle esigenze di riservatezza di ciascuno, in un ambiente cordiale, sereno e protettivo.

All'interno di Movimenti l'individuo è posto al centro tenendo conto della sua diversità e della sua unicità, per questo gli interventi sono personalizzati e disegnati sulle storie di ciascuno.

L'obiettivo è quello di fornire a coloro che avvertono la necessità, per sé o per un membro della propria famiglia, il bisogno di un percorso di sostegno e/o di riabilitazione altamente individualizzato, affinché possano emergere le qualità di ognuno e trasformare le difficoltà in risorse.



### 3. OBIETTIVI

Il Centro Movimenti ha come obiettivo quello di porre al centro della propria attività l'esigenza del paziente e il suo stato di salute, con l'attenzione umana e la competenza professionale, nel rispetto della dignità e della privacy, necessaria a soddisfare ogni bisogno di diagnosi e cura, attraverso un'equipe sempre volta all'analisi dei risultati e a perseguire il miglioramento della qualità, attraverso l'applicazione condivisa di principi etici.

### 4. I NOSTRI SERVIZI

Il centro, con personale medico e paramedico altamente specializzato e qualificato e con pluriennale esperienza, offre i seguenti servizi di visite specialistiche:

- Visita con Neuropsichiatra infantile
- Valutazione e trattamento neuropsicologico
- Valutazione e trattamento logopedico
- Valutazione e trattamento neuro-psicomotorio (TNPEE)
- Psicoterapia
- Visita ortottica
- Doposcuola specialistico e Aiuto Compiti

### 5. I NOSTRI PRINCIPI

- **CENTRALITÀ DELLA PERSONA:** Prendersi cura delle persone, occuparsene attivamente, provvedere alle loro necessità e alla loro salute come “uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale”.
- **PROFESSIONALITÀ:** Si manifesta nel livello di competenze tecniche e specialistiche al servizio del paziente, nel loro continuo aggiornamento e sviluppo quest'ultimo è assicurato dalla supervisione e dalla partecipazione degli operatori a seminari e convegni anche nel rispetto delle normative sulla formazione continua.



- **EQUITÀ ED IMPARZIALITÀ:** Essere equi ed imparziali, nella forma e nella sostanza, in tutte le decisioni che devono essere prese in modo obiettivo senza discriminare alcuno per ragioni imputabili al sesso, all'orientamento sessuale, all'età, alla nazionalità, allo stato di salute, alle opinioni politiche e sindacali, alla razza, alle credenze religiose e in genere a qualsiasi caratteristica della persona umana.
- **TUTELA DELL'INTEGRITÀ FISICA:** Garantire un ambiente di lavoro adeguato dal punto di vista della salute e della sicurezza personale, attraverso il rispetto dei livelli di protezione e prevenzione previsti dalla normativa vigente e il miglioramento continuo delle condizioni di sicurezza.
- **TUTELA DELL'AMBIENTE NATURALE:** Promuovere il rispetto dell'Ambiente, inteso come risorsa comune da salvaguardare, a beneficio della collettività e delle generazioni future, in un'ottica di sviluppo sostenibile, attraverso il rispetto dei limiti autorizzativi previsti dalla normativa vigente e il miglioramento continuo delle condizioni ambientali decidendo di sottoporsi volontariamente a buone prassi, procedure di lavoro corrette, istruzioni chiare, organizzazione del monitoraggio continuo.
- **TRASPARENZA E CHIAREZZA:** Comunicare con i diversi interlocutori in modo chiaro e trasparente utilizzando un linguaggio semplice e di immediata comprensione. In particolare, il centro è attento ad informare correttamente il cliente, anche attraverso una comunicazione orientata a non suggestionare il giudizio del paziente stesso e ad informare con chiarezza e coerenza sui propri obiettivi in modo da consentire una efficiente pianificazione ed ottimizzazione delle risorse;
- **EFFICACIA ED EFFICIENZA:** Migliorare costantemente l'efficacia e l'efficienza delle proprie prestazioni, attraverso piani per il miglioramento della qualità del servizio con soluzioni tecnologiche e organizzative, volte a coniugare la soddisfazione delle esigenze del consumatore con l'efficienza e l'economicità della gestione.
- **RISERVATEZZA:** Riconoscere il valore strategico dell'informazione garantendo la necessaria riservatezza al fine di evitare un'impropria divulgazione. In particolare, si richiede una specifica cautela nel trattare le informazioni relative all'attività aziendale e ai dati di collaboratori e di terzi nel rispetto dei principi in materia di privacy, di tutela della personalità e dell'interesse aziendale. Tutti i collaboratori sono quindi tenuti a prestare la massima attenzione a non divulgare informazioni riservate.



- **CONCORRENZA LEALE:** Riconoscere l'importanza fondamentale di un mercato competitivo, rispettandone le norme di legge.

## 6. I NOSTRI VALORI

- **PASSIONE PER IL CLIENTE E PER IL SERVIZIO:** Il Paziente è il fulcro del Centro Movimenti: ascoltare e comprendere le singole esigenze, ricercare con continuità la personalizzazione dei servizi, ed offrire la migliore soluzione per soddisfarne le aspettative;
- **ECCELLENZA CLINICA:** L'eccellenza clinica e lo sviluppo tecnologico costituiscono il carattere distintivo del Centro. La consapevolezza che il miglioramento dell'organizzazione, dei prodotti e servizi, sono la risposta alla continua evoluzione del mercato;
- **RISPETTO DEI DIRITTI DEL MALATO:** Rispondere in maniera tempestiva ed efficace alla salvaguardia della salute, bene inalienabile della persona. Facilitare l'accesso ai servizi da parte di tutti i cittadini riducendo al minimo i tempi d'attesa e semplificando le procedure;
- **COMUNICAZIONE EFFICACE E TRASPARENTE:** Promuovere la cultura della comunicazione volta alla diffusione sistematica e capillare delle proprie politiche/strategie per favorire la consapevolezza dei propri collaboratori e, alla ricerca del dialogo con i clienti, per tenerli costantemente informati degli impegni che la Struttura assume nei loro confronti;
- **LAVORO DI SQUADRA:** Riconoscere nel lavoro di gruppo un valore aggiunto che favorisce il coinvolgimento di tutti nel perseguire e nel condividere gli obiettivi aziendali e sociali, attraverso l'integrità e la lealtà nei comportamenti, la generosità nello spendersi e dare l'esempio.

## 7. MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO E FRUIZIONE DEL SERVIZIO

### 7.1 Accessibilità

I locali sono facilmente accessibili poiché situati nelle vicinanze del centro cittadino e ben collegate con i mezzi pubblici. È possibile usufruire di un parcheggio gratuito. Il Centro è dotato di sala d'attesa che possa accogliere adulti e bambini durante l'attesa. A disposizione dei bambini ci sono giochi e colori. I locali per le attività sono luminosi e opportunamente riscaldati. Sono disponibili per gli utenti servizi igienici a loro dedicati, fruibile anche da portatori di handicap.



Al Centro si accede con la seguente modalità:

- In *auto*: sito nell'ex palazzo Olivieri, nella zona castagneti. Il Centro è facilmente accessibile anche da Viale Piceno Aprutino, e dalla Tangenziale Sud di Ascoli Piceno, il Raccordo Ascoli Piceno-Porto D'Ascoli.
- In *autobus*: prendendo la linea 3 scendendo alla fermata Globo-Piceno Aprutina o alla fermata Lu Battente per proseguire a piedi per circa 600 metri.
- In *treno*: fermata stazione di Ascoli Piceno per proseguire con bus linea 3 scendendo alla fermata Globo-Piceno Aprutina o alla fermata Lu Battente per proseguire a piedi per circa 600 metri.

## 7.2 Ambiente di lavoro

La Struttura fornisce un adeguato ambiente di lavoro. A tale scopo il sito della Struttura presenta le seguenti caratteristiche:

- assenza di barriere architettoniche: l'infrastruttura permette ai disabili il pieno accesso alle prestazioni erogate dalla struttura. I Servizi igienici consentono la fruibilità anche da parte di tali soggetti;
- adeguate condizioni di igiene di tutti i locali, specie di quelli dedicati ai trattamenti; A tale scopo è previsto un piano di pulizia e igiene da implementare secondo l'istruzione operativa di riferimento;
- adeguate condizioni di ventilazione e climatiche garantite dalla presenza di ampie finestre facilmente apribili e da un efficiente impianto di condizionamento/riscaldamento;
- adeguate condizioni di lavoro: risorse adeguate all'espletamento delle funzioni;
- adeguate condizioni di sicurezza conformi alla normativa applicabile nel settore (D.Lgs. 81/2008 e ss. mm. ii.), garantita da:
  - o presenza di indicazioni delle vie di fuga in caso di incendio o calamità naturale affisse nei locali della Struttura e ben visibili,
  - o presenza di estintori in numero e tipo adatti alle dimensioni del sito e alla tipologia dei rischi incendio da fronteggiare.



### 7.3 Primo contatto: accoglienza telefonica e accettazione

Il sito internet fornisce tutte le informazioni sul Centro, sulle prestazioni e sugli eventi organizzati. Sarà possibile utilizzarlo per inviare mail di richieste specifiche. Le prestazioni di qualsiasi natura o tipo verranno eseguite previa prenotazione telefonica, in caso di mancata prenotazione ci riserviamo la facoltà di non eseguire la prestazione richiesta.

Tutto il personale è in grado di aiutare gli utenti a risolvere i dubbi inerenti i servizi erogati all'interno della struttura, ad ascoltare e comprendere le aspettative e i bisogni degli stessi individualmente o con supporto del personale medico e paramedico.

Il genitore contatta il Centro per fissare un primo appuntamento (**colloquio anamnestico**) utilizzando i contatti indicati in fondo alla Carta dei Servizi, inviando una mail a [info@centromovimenti.it](mailto:info@centromovimenti.it) o recandosi presso la struttura.

Contestualmente alla richiesta delle generalità del paziente, si informa il genitore che i dati verranno trascritti su un modulo (**consenso privacy**). Vengono date informazioni circa i costi e la documentazione da portare al momento dell'appuntamento. Se per un imprevisto dovesse essere necessario spostare l'appuntamento, il Cliente viene richiamato per fissare un nuovo appuntamento.

La priorità degli appuntamenti seguirà l'ordine cronologico delle telefonate, con priorità garantita agli utenti che richiedono una prima valutazione.

### 7.4 Gestione della lista d'attesa

Gli appuntamenti vengono fissati in base alle disponibilità dei professionisti, entro massimo 10 giorni dal primo contatto telefonico. Nel caso in cui il paziente sia inserito in lista d'attesa esso verrà richiamato in base all'ordine di prenotazione, comunque entro e non oltre le quattro settimane.





## 7.5 Primo colloquio con i genitori

I colloqui anamnestici sono svolti in orari definiti durante la settimana ed in spazi dedicati. Al primo colloquio è necessaria la presenza di entrambi i genitori, salvo casi in cui per comprovate necessità questo non sia possibile.

All'inizio dell'incontro si provvede a dare lettura dell'informativa sul trattamento dei dati al fine di acquisire il modulo di consenso informato debitamente sottoscritto.

Il professionista attraverso il colloquio clinico anamnestico:

- raccoglie tutte le informazioni sul/la minore
- rileva le difficoltà che il/la minore incontra e come vengono vissute da lui/lei e dalla famiglia
- esplicita il percorso che si prevede di porre in essere con il/la minore presso il Centro.

Il professionista, al termine dell'incontro, indica alla famiglia l'ipotesi di percorso previsto in base a quanto emerso dal colloquio (valutazione, presa in carico specialistica etc).

## 7.6 Presa in carico e valutazione

Accedono al percorso di valutazione multidisciplinare gli utenti che, già dalla raccolta anamnestica, mostrano problematiche/criticità diffuse e pervasive per lo sviluppo o i bambini nei quali la valutazione specialistica fa emergere problematiche diffuse.

Accedono a questo percorso anche utenti in possesso di una valutazione obsoleta.

La valutazione Multidisciplinare avviene con le seguenti modalità:

- Valutazione del profilo cognitivo e degli apprendimenti: verranno somministrati i test relativi all'abilità di lettura, scrittura, calcolo e senso del numero. (Sono necessari da 2 a 3 incontri per il completamento della valutazione)
- Valutazione Logopedica linguistica: qualora risultasse necessaria dalle valutazioni precedenti, verrà effettuato un approfondimento linguistico mediante la somministrazione di test per



indagare le competenze linguistiche specifiche. (Il numero di incontri varierà da un minimo di 1 ad un massimo di 2)

- Valutazione TNPEE: qualora risultasse necessaria dalle valutazioni precedenti, verrà effettuato un approfondimento delle abilità motorie e visuo-spaziali mediante la somministrazione di test specifici;
- Visita Neuropsichiatrica: la visita neuropsichiatrica infantile comprende la raccolta anamnestica dettagliata familiare e personale relativa allo sviluppo fisico, psicologico ed affettivo, l'esame neurologico, la valutazione delle condizioni di salute neurologica e mentale, il funzionamento psichico con particolare attenzione alle funzioni esecutive e dell'apprendimento. La valutazione diagnostica del NPI si rende obbligatoria nel caso in cui l'iter valutativo stia procedendo verso la diagnosi e certificazione di DSA.

Nel caso invece di una valutazione funzionale il suo consulto può essere richiesto in maniera aggiuntiva dallo psicologo responsabile della valutazione stessa. (1 incontro)

## 7.7 Diagnosi

Sulla base delle evidenze soggettive ed oggettive viene formulata la diagnosi di conferma o di esclusione del DSA, l'eventuale diagnosi neurologica o neuropsichiatrica presente, in relazione agli esiti della diagnosi differenziale eseguita. Le evidenze vengono raccolte e documentate in uno specifico referto integrato con la documentazione certificativa psicologica, cognitiva e logopedica dell'equipe.

La relazione diagnostica redatta dall'equipe multidisciplinare comprende:

- il percorso diagnostico;
- i test somministrati;
- le conclusioni con evidenziazione di punti di forza e debolezza del bambino;
- indicazioni per il trattamento individuato.

I riferimenti teorici alla diagnosi di DSA sono:

- ICD-10;
- DSM-IV;
- Linee guida aggiornate;



## 7.8 Restituzione

Lo psicologo responsabile o il responsabile sanitario incontrano i genitori per riferire su quanto emerso durante il percorso diagnostico e prospettare ai genitori il percorso da intraprendere. Quindi si provvede a consegnare loro la valutazione cartacea/certificazione.

## 7.9 Conservazione dei referti e documentazione

Tutta la documentazione di natura tanto clinica quanto amministrativa è conservata in modo illimitato, in forma cartacea, in apposito archivio chiuso a chiave e, in forma elettronica, all'interno di un software gestionale ([www.fisiobox.it](http://www.fisiobox.it)) nel rispetto dei requisiti di sicurezza e tracciabilità previsti dalla vigente normativa di settore.

## 8. RECLAMI E DISSERVIZI

Il personale è incaricato di raccogliere dagli utenti qualsiasi tipo di informazione, di lamentela e di osservazione relativamente al servizio.

In caso di limitazione e/o esclusione dalla fruizione di prestazioni da noi erogate e in generale per la segnalazione di disservizi l'Assistito compilando il Modulo di Reclamo, potrà oggettivare il motivo della propria insoddisfazione nella sezione apposita.

Il Modulo è messo a disposizione presso la sede del centro o scaricabile dal sito [www.centromovimenti.it](http://www.centromovimenti.it) (nella sezione Modulistica);

La procedura di gestione delle segnalazioni è suddivisa in tre fasi:

- la fase della raccolta della **segnalazione**: la segnalazione può essere inoltrata dall'utente in forma orale oppure compilando l'apposito modulo, che si trova in sala d'attesa e consegnato poi al direttore sanitario (tramite via e-mail o posta)



- **l'istruttoria:** la fase dell'istruttoria è l'indagine interna per l'accertamento dell'accaduto. I tempi dell'istruttoria cambiano in base al tipo di segnalazione. Dove verranno individuati i responsabili della segnalazione e verrà individuato un piano di miglioramento. Verranno formulati gli obiettivi di miglioramento, i tempi di applicazione e verranno trovati degli indicatori per monitorare l'efficacia del piano di miglioramento. Che saranno oggetto di discussione in apposita riunione d'equipe.
- la formulazione e della comunicazione della **risposta:** la comunicazione della risposta all'utente può essere immediata, nei casi in cui l'episodio contestato sia facilmente verificabile, oppure dopo l'istruttoria. In entrambi i casi è necessario rendere la formulazione della risposta il più possibile flessibile e personalizzabile per soddisfare le aspettative dell'utente. La risposta può essere una semplice informativa, oppure una presentazione di scuse da parte della struttura, può consistere nell'immediato rimedio ad un disservizio subito dall'utente attraverso l'erogazione di una prestazione e può anche consistere in un rimborso pecuniario secondo quanto previsto dalla normativa.

Per quanto riguarda i tempi di risposta è previsto un massimo di 30 giorni per fornire la risposta finale all'utente. Lo studio considera le segnalazioni indicatori importanti del livello di soddisfazione di tutti i soggetti coinvolti, spunti di miglioramento delle attività erogate.

La segnalazione può pervenire allo studio con una mail o per posta.

Lo studio garantisce che i dati saranno trattati in osservanza di ogni misura cautelativa della loro sicurezza e riserva.

Individuate le cause e le azioni per la risoluzione del problema la persona che ha presentato reclamo verrà informata dal Direttore Sanitario sulle procedure seguite per la risoluzione del problema in forma scritta



## 9. RICHIESTA DOCUMENTAZIONE CLINICA

### 9.1 Richiesta

La richiesta di copia di cartella clinica deve essere indirizzata al Responsabile Sanitario dalla persona titolare o da altro soggetto autorizzato alla richiesta:

- *direttamente* presso la segreteria compilando il Modulo di Richiesta Documentazione;
- per *posta*: la richiesta deve essere intestata al Responsabile Sanitario, accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della cartella al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario della cartella dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla cartella clinica;
- via *posta elettronica*: la richiesta deve essere intestata al Responsabile Sanitario, accompagnata dalla copia del documento di riconoscimento dell'intestatario della cartella al fine di verificare la veridicità della richiesta. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario della cartella dovrà fornire atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla cartella clinica.

Non verranno accettate richieste di cartelle cliniche effettuate telefonicamente.

### 9.2 Ritiro

La documentazione sanitaria richiesta può essere ritirata dall'avente diritto secondo una delle seguenti modalità:

- ritiro presso la sede da parte dell'avente diritto o di persona munita di delega scritta;
- la delega dovrà essere firmata dall'avente diritto ed essere accompagnata da un documento di riconoscimento originale o da copia controfirmata dall'avente diritto e da documento in originale del delegato. In alternativa l'avente diritto potrà delegare altre persone al ritiro mediante apposito atto notarile;
- invio al recapito indicato dall'avente diritto, con spese a carico del destinatario, a condizione che la richiesta di domiciliazione sia stata autorizzata dal titolare della documentazione;



- tramite Posta Elettronica Certificata (PEC).

### 9.3 Tempi di consegna

Le copie di cartella clinica vengono rilasciate entro 6 giorni lavorativi per situazione di emergenza e 30 giorni lavorativi per via ordinaria dal momento della richiesta da parte del paziente.

### 9.4 Tariffe per il rilascio dei documenti e modalità di pagamento

Il richiedente dovrà provvedere al pagamento relativo alla spesa di fotocopiatura della Cartella Clinica autenticata, nonché alle spese di spedizione qualora la stessa venga inviata mediante plico postale.

Il pagamento delle spese per la copia della documentazione dovrà essere effettuato contestualmente alla richiesta presso la segreteria o mediante bonifico.

Tariffe per il ritiro di copia conforme all'originale di cartella clinica

- *copia conforme stampata presso lo sportello: euro 12.00;*
- *copia conforme trasmessa via posta: euro 16.00.*

## 10. PRIVACY

I dati personali dei pazienti che accedono al centro sono esclusivamente trattati per le finalità amministrative, contabili e sanitarie, nel pieno rispetto della legge vigente sulla privacy. È diritto del paziente conoscere ed accedere, per ogni esigenza, ai propri dati. Il personale che raccoglie il consenso è tenuto a fornire ai richiedenti le informazioni circa le finalità e le modalità del trattamento, la natura obbligatoria o facoltativa del conferimento dei dati, le conseguenze di un eventuale rifiuto di rispondere, nonché i soggetti ai quali i dati possono essere comunicati.



## 11. PRINCIPI ISPIRATORI DEI DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

- **EGUAGLIANZA:** i servizi sono erogati secondo criteri e regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, di razza, di lingua, di religione, di opinioni politiche, di condizioni personali e sociali;
- **IMPARZIALITA':** i servizi sono erogati con criteri di obiettività, neutralità, giustizia ed imparzialità;
- **CONTINUITA':** i servizi essenziali sono erogati senza interruzioni, con continuità e regolarità.
  
- **DIRITTO DI SCELTA:** il cittadino ha diritto di scegliere la struttura sanitaria che meglio risponde alle sue esigenze.
- **PARTECIPAZIONE:** al cittadino è garantita la partecipazione alla definizione dei servizi sanitari erogati anche attraverso le Associazioni di volontariato e di tutela dei diritti.
- **EFFICIENZA ed efficacia:** nell'erogazione dei servizi sanitari viene prestata la massima attenzione all'organizzazione dell'attività sotto il profilo della qualità, dell'efficienza ed efficacia dei servizi stessi.
- **RISPETTO DELLA PERSONA:** il rispetto della persona si concretizza nell'attenzione alle abitudini di vita, ai suoi ritmi e alla privacy, nella riduzione al minimo dei tempi di attesa e delle formalità.

## 12. I DIRITTI DELL'UTENTE

Movimenti lavora nel pieno rispetto dei valori dichiarati, rispettando i diritti fondamentali del paziente.

- Il paziente ha diritto di essere assistito e seguito con premura ed attenzione, nel rispetto della
- dignità umana e delle proprie convinzioni etiche e religiose, nel rispetto reciproco di tutte le fedi religiose.
- Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni
- dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.
- Il paziente ha diritto di ottenere dal professionista informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi, al percorso consigliato e al relativo trattamento.
- Il paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e/o trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture sanitarie.



- Il paziente ha diritto alla privacy ovvero di ottenere che i dati personali, ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti salvo consenso.
- Il paziente ha diritto alla massima riservatezza e rispetto da parte dell'équipe.

### 13. I DOVERI DELL'UTENTE

L'accesso al Centro esprime da parte del cittadino paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

- È dovere di ogni paziente informare entro le 24 ore la segreteria di annullare l'appuntamento programmato affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.
- Il cittadino utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura.
- Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri pazienti (rumori, telefonino, parlare ad alta voce, ecc.).
- All'interno del Centro è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione, oltre ad essere un rispetto della normativa vigente, è un atto di accettazione della presenza degli altri ed un sano personale stile di vivere nella struttura.
- È responsabilità dell'utente rispettare i regolamenti esposti e comunicati dalla Direzione del Centro.

### 14. CONSENSO INFORMATO

Il Paziente ha il diritto di poter decidere se vuole essere curato/ trattato, ha il diritto e il dovere di conoscere tutte le notizie disponibili sulla propria salute, e sul trattamento proposto, ricevendo un'adeguata informativa e chiedendo delucidazioni su ciò che non è chiaro, o su trattamenti alternativi, così da poter scegliere, in piena libertà se sottoporsi o meno ad una determinata terapia/trattamento.





A tale scopo ogni trattamento verrà preceduto da adeguata informativa e consenso al trattamento con firma raccolta dal paziente, ad opera dell'operatore, che ne ha fornito le spiegazioni.

Il consenso informato rappresenta l'espressione della volontà del paziente o dell'avente diritto che, opportunamente informato, acconsente ad essere sottoposto alla prestazione.

Qualsiasi prestazione sanitaria può essere effettuata solo previa acquisizione del consenso dell'interessato (o di altri soggetti, in casi particolari).

Il consenso deve essere acquisito in forma scritta nei casi previsti dalla legge e nei casi in cui, per la particolarità delle prestazioni diagnostiche e/o terapeutiche o per le possibili conseguenze delle stesse sull'integrità fisica, si rende opportuna una manifestazione inequivocabile della volontà della persona. L'informazione al paziente fa parte della buona condotta medica ed è integrativa della prestazione sanitaria.

L'informativa deve rispettare i requisiti di correttezza, autenticità, personalizzazione, funzionalità e veridicità.

## **15. SERVIZIO DI DISINFEZIONE E PULIZIA**

La pulizia, il riordino dei locali, la disinfezione e sanificazione di tutti i locali viene effettuata giornalmente o ripetutamente al bisogno.



## 16. TARIFFARIO E PAGAMENTI

<p>Primo colloquio con la psicologa:            Vi prenderanno parte i genitori o i tutori legali;            Durante questo incontro verrà aperta la cartella clinica, effettuata la raccolta anamnestica, presa visione dei documenti, presa visione dei quaderni del bambino;            Se ritenuta necessaria l'indagine diagnostica per DSA, vengono presentate le modalità, gli specialisti coinvolti e i tempi della valutazione</p>	20 €
<p>Valutazione del profilo cognitivo (Sono necessari da 1 a 3 incontri per il completamento della valutazione)</p>	100 €
<p>Valutazione degli apprendimenti: verranno somministrati i test relativi all'abilità di lettura, scrittura, calcolo e senso del numero. (Sono necessari da 1 a 3 incontri per il completamento della valutazione)</p>	100 €
<p>Valutazione Logopedica linguistica: qualora risultasse necessaria dalle valutazioni precedenti, verrà effettuato un approfondimento linguistico mediante la somministrazione di test per indagare le competenze linguistiche specifiche.</p>	50 €
<p>Valutazione TNPEE: qualora risultasse necessaria dalle valutazioni precedenti, verrà effettuato un approfondimento delle abilità motorie e visuo-spaziali mediante la somministrazione di test specifici.</p>	50 €
<p>Visita Neuropsichiatrica: la visita neuropsichiatrica infantile comprende la raccolta anamnestica dettagliata familiare e personale relativa allo sviluppo fisico, psicologico ed affettivo, l'esame neurologico, la valutazione delle condizioni di salute neurologica e mentale, il funzionamento psichico con particolare attenzione alle funzioni esecutive e dell'apprendimento. Sulla base delle evidenze soggettive ed oggettive viene formulata la diagnosi di conferma o di esclusione del DSA, l'eventuale diagnosi neurologica o neuropsichiatrica presente, in relazione agli esiti della diagnosi differenziale eseguita.</p>	110-150 €
<p>Colloquio di restituzione + relazione</p>	-

Il pagamento delle prestazioni si effettua al termine delle stesse, per mezzo di contanti, bancomat, carta di credito o assegno bancario. Si ricorda che la Legge di Bilancio 2020 ha introdotto l'obbligo di



pagare con strumenti tracciabili, salvo poche eccezioni, le spese che danno diritto alle detrazioni IRPEF del 19%.

Al momento del pagamento, verrà rilasciata regolare fattura; qualsiasi dicitura particolare da citare in fattura ai fini di eventuali rimborsi assicurativi, deve essere richiesta al momento dell'emissione della stessa, successivamente non sarà possibile apportare modifiche. La fattura verrà consegnata da ogni singolo professionista.

È possibile annullare l'appuntamento fino al giorno prima in cui è stato fissato. Nel caso in cui gli appuntamenti fossero fissati nella giornata del lunedì è necessario comunicare la disdetta entro la giornata del sabato precedente.

Gli appuntamenti annullati nella stessa giornata verranno addebitati.

In caso di malattia del bambino è possibile portare il certificato medico all'incontro successivo. In tal caso la seduta non sarà addebitata anche se disdetta nella stessa giornata.

## **17. UMANIZZAZIONE**

Il Centro mette il paziente "al centro" ovvero riconosce esplicitamente e rende effettivi i diritti del paziente, a partire da quello alla salute, alla riservatezza dei dati personali e alla considerazione della sua opinione. La Direzione si impegna ad organizzare i servizi sanitari e non che offre, personalizzandoli e centrandoli sul singolo paziente e sulle sue esigenze personali.

## **18. QUALITA' PERCEPITA**

Il paziente, per il tramite della propria rete di sostegno, è chiamato ad esprimere un giudizio sui principali aspetti che qualificano l'erogazione delle prestazioni dello Studio.

In aggiunta alla libera facoltà di pubblicare recensioni attraverso i canali social, infatti, lo Studio provvede a consegnare, annualmente, un questionario di rilevazione del gradimento (customer satisfaction) attraverso cui poter valutare la qualità percepita del servizio nel suo complesso.

I risultati della valutazione sono pubblicati sul sito a beneficio degli stakeholder di riferimento.

Il questionario, disponibile in segreteria, deve essere compilato in forma anonima e depositato nell'apposito contenitore sito vicino all'ingresso.



## 19. DIFFUSIONE

Le brochure verranno diffuse attraverso la pubblicazione di essa nella pagina facebook e instagram insieme all'attivazione di varie inserzioni pubblicitarie. Verrà inoltre pubblicata nel sito internet dello studio [www.centromovimenti.com](http://www.centromovimenti.com). Si richiederanno anche incontri conoscitivi con le scuole della zona e pediatri, dove con l'occasione verranno consegnate brochure dello studio con l'intento di attivare con loro una collaborazione.

## DOVE SIAMO

Via del commercio, 30  
63100 Ascoli Piceno (AP)

## CONTATTI

3287130202  
3408944524  
[info@centromovimenti.it](mailto:info@centromovimenti.it)  
[www.centromovimenti.it](http://www.centromovimenti.it)

## GLI ORARI

Il Centro Movimenti è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00.

Per informazioni e prenotazioni i numeri telefonici sono attivi con lo stesso orario di apertura del centro.

Nei mesi estivi o durante le festività, gli orari di apertura potrebbero subire variazioni che verranno comunicate tempestivamente.