

CARTA DEI SERVIZI

CASA DI CURA SANTA RITA S.p.A.

ATRIPALDA (AVELLINO)



Gentile Ospite,

La salutiamo cordialmente augurandoci che l'accoglienza ricevuta al Suo arrivo l'abbia messa a suo agio. Da parte nostra Le assicuriamo impegno, disponibilità e competenza per rendere la Sua permanenza confortevole.

La Casa di Cura è una struttura moderna ed efficiente dotata di eccellenza tecnologica in campo medico grazie alla quale è possibile offrire diagnosi rapide e terapie appropriate.

Per qualunque richiesta può rivolgersi al personale in servizio che potrà identificare dal cartellino di riconoscimento.

La preghiamo di prestare particolare attenzione alla lettura di questo documento che illustra i vari aspetti della vita nella Casa di Cura. Troverà indicazioni che Le saranno utili per accedere in modo agevole e veloce ai servizi offerti dalla Casa di Cura per rendere il soggiorno più gradevole osservando semplici regole di comportamento che facilitino il lavoro degli operatori sanitari.

Saranno gradite le segnalazioni che vorrà farci pervenire al fine di migliorare costantemente il nostro standard qualitativo e soddisfare nel modo più completo possibile le esigenze di ogni nostro ospite.

Per migliorare abbiamo bisogno della Sua collaborazione.

Per ricevere ulteriori informazioni o sporgere eventuali reclami potrà rivolgersi all'Ufficio Accettazione dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00, chiamando i numeri 0825/629501-502-504 oppure utilizzando la modulistica a disposizione presso il CUP.

La Casa di Cura eroga i servizi osservando un Sistema di Gestione della Qualità, seguendo la normativa cogente e volontaria.

Ringraziandola per averci preferito e per la collaborazione che vorrà prestarci, ci consideri a Sua disposizione per fornirle il necessario ausilio

Il Direttore Sanitario

INDICE	PAG.
➤ <u>1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA</u>	
• Il Gruppo	4
• L'esperienza e la mission	4
➤ <u>2. PRINCIPI</u>	
• Il trattamento dei dati personali	6
• Il consenso informato	6
• La Carta dei Servizi	7
• La responsabilità del personale	7
• I principi fondamentali	7
• La tutela del malato	8
• I 14 diritti del paziente	9
• I doveri del paziente nella Casa di Cura Santa Rita	10
➤ <u>3. TIPOLOGIA DEI SERVIZI SANITARI FORNITI</u>	
• L'attività ambulatoriale	11
• Consegna referti	13
• Pagamento delle prestazioni	13
• Prenotazione visita	13
• Prestazioni di ricovero	13
• Dimissioni dal ricovero	14
• Richiesta e ritiro della cartella clinica	14
• Servizio trasfusionale	15
➤ <u>4. SERVIZI GENERALI</u>	
• I servizi ausiliari nella Casa di Cura Santa Rita	15
• Orari pasti	15
• Bar-punto ristoro	15
• servizio religioso	15
• Modalità di accesso	15
• Tipologie di ricovero	16
• Informazioni	17
• Il soggiorno nella Casa di Cura	17
• Servizi accessori	18
• Visite	18
• Personale di riferimento	18
• Cosa portare con sé	19
• Stanza di degenza	20
• Stanze di degenza a pagamento	20
• I cittadini extracomunitari	20
➤ <u>5. QUALITÀ</u>	
• Politica per la qualità	21
• Indagine sulla soddisfazione dei clienti/assistiti	23
• Standard di qualità	23
❖ DISPOSIZIONE STRUTTURALE	25
❖ CONTATTI - DOVE SIAMO	26

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

IL GRUPPO

Il Gruppo Taccone, guidato dal Presidente prof. Walter Taccone, ha rilevato la maggioranza azionaria della Casa di Cura Santa Rita S.p.A. nel 2008, avviando un profondo processo di rinnovamento; dai luoghi di diagnosi e cura all'intera riorganizzazione aziendale, improntata alla qualità e all'innovazione tecnologica. La sinergia con il secondo polo del Gruppo Taccone – il Centro Polispecialistico Futura Diagnostica in Avellino – inoltre, ha reso possibile l'erogazione di prestazioni di alta specializzazione in tempi estremamente rapidi, grazie ad attrezzature sofisticatissime come il Robot Power Processor, posseduto da pochissime strutture ospedaliere pubbliche campane e centri privati in tutta Italia. L'acquisizione ultima di una Risonanza Magnetica "OPEN" per il Servizio di Diagnostica per immagini, ha consentito alla Casa di Cura di attestarsi tra i maggiori centri radiologici della Campania .

I numerosi simposi scientifici di livello e le molteplici collaborazioni scientifiche internazionali hanno determinato traguardi di eccellenza della struttura nel panorama sanitario privato meridionale.

L'ESPERIENZA E LA MISSION

La Casa di Cura S. Rita S.p.A. è ubicata in Atripalda, provincia di Avellino, alla Via Appia, nata nel 1970 dall'idea di un gruppo di medici guidati dall'otorinolaringoiatra prof. Giovanni Vetrano.

Il personale, opportunamente qualificato, è impegnato a realizzare un modello di assistenza globale, sintesi di rigore scientifico e di umanizzazione delle terapie, ponendosi al servizio del malato.

La Casa di Cura dispone attualmente di n. 144 posti letto autorizzati di cui 105 accreditati con il SSN ed è strutturata in due dipartimenti suddivisi a loro volta in Unità Funzionali e Unità Operative con relativi servizi , come di seguito indicato:

- **DIPARTIMENTO DI CHIRURGIA** N.65 POSTI LETTO di cui:

<u>Chirurgia Generale:</u>	22 posti letto
<u>Otorinolaringoiatria:</u>	8 posti letto
<u>Ostetricia e Ginecologia:</u>	15 posti letto
<u>Urologia:</u>	10 posti letto
<u>Ortopedia:</u>	10 posti letto

- **DIPARTIMENTO DI MEDICINA GENERALE** N.40 POSTI LETTO di cui:

<u>Medicina Generale:</u>	30 posti letto
<u>Cardiologia:</u>	10 posti letto.
Terapia subintensiva post-operatoria	2 posti

- **BLOCCO OPERATORIO**

L'attività medico chirurgica si può svolgere in regime di:

- ❖ ricovero ordinario
- ❖ Day Hospital
- ❖ Day Surgery
- ❖ ambulatoriale

La Direzione della Casa di Cura S. Rita S.p.A., riconoscendo la centralità della persona nella sua triplice dimensione biologica, psicologica e spirituale, è ben conscia della complessità della propria missione; per questo, oltre al pieno rispetto della normativa cogente, è costantemente impegnata per assicurare:

la soddisfazione dell'Assistito;

-La efficienza nell'esecuzione dei trattamenti e nell'assistenza agli Assistiti;

-La massima sicurezza degli Assistiti e degli Operatori;

-Il rispetto dell'ambiente;

-L'impiego di personale altamente qualificato;

-La promozione della formazione e dell'aggiornamento professionale continuo di tutti gli Operatori;

- L'ottimizzazione dell'impiego delle risorse professionali, umane, strumentali e finanziarie;
- L'utilizzo di strumentazione tecnologicamente evoluta e costantemente aggiornata;
- il rilevamento e l'analisi di specifici indicatori di Qualità del servizio erogato;
- La Qualità dei Fornitori.

PRINCIPI

IL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il paziente è tutelato nel rispetto del trattamento dei dati personali, come previsto dal D. Lgs. 196/2003 "Nuovo Codice della Privacy".

La presente legge garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale; garantisce altresì i diritti delle persone giuridiche e di ogni altro ente o associazione."

E' per questo che al momento della accettazione del ricovero si richiede la firma di un prestampato che autorizzi all'uso dei dati personali del nostro utente in conformità e nel pieno rispetto della citata legge.

Inoltre è garantito il segreto professionale relativo a tutti i dati sensibili e personali inerenti le diagnosi e le terapie dei nostri utenti, in conformità alle disposizioni normative dei codici disciplinari e deontologici.

In riferimento a ciò i medici possono fornire informazioni solo ed esclusivamente ai referenti autorizzati dall'utente stesso.

IL CONSENSO INFORMATO

L'Utente ha il diritto di conoscere il trattamento terapeutico e diagnostico consigliato dal personale medico della Casa di Cura ed ha la facoltà di accettare o rifiutare quanto proposto.

Per ogni tipo di intervento/indagine da effettuare è previsto uno specifico consenso informato che viene analizzato e firmato dal paziente in sede di accesso. Per i minori, il consenso viene chiesto a chi esercita la patria potestà e/o tutore

LA CARTA DEI SERVIZI

In questo documento troverete tutte le informazioni e notizie utili per poter conoscere meglio la Casa di Cura Santa Rita.

LA RESPONSABILITA' DEL PERSONALE

La struttura organizzativa è schematizzata nella tabella che segue, in cui vengono indicati i referenti di settore:

DIRETTORE SANITARIO	Dott.ssa Rita Capone
DIPARTIMENTO MEDICO	Dott. Massimiliano Fontana
U. F. MEDICINA GENERALE	Dott. Massimiliano Fontana
U. O. CARDIOLOGIA	Dott.ssa Antonietta Gialanella
DIPARTIMENTO CHIRURGICO	Dott. Siro Grassi
U.F. CHIRURGIA GENERALE	Dott. Luigi Cioffi
U. O. OSTETRICIA E GINECOLOGIA	Dott. Vincenzo Rocco
SERVIZIO ANESTESIA	Dott. Gianluca Pappalardo
U. O. UROLOGIA	Dott. Elia Virginio De Simone
U. O. ORTOPEDIA	Dott. Siro Grassi
U. O. OTORINOLARINGOIATRIA	Dott. Michelino Walter Rossetti
SERVIZIO DIAGNOSTICA ENDOSCOPICA	Dott. Bruno Perugini
SPECIALISTICA AMBULATORIALE	Dott.ssa Rita Capone
SERVIZIO LABORATORIO DI ANALISI	Dott. Francesco D'Amelio
SERVIZIO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	Dott. Carmelo Lilli

I PRINCIPI FONDAMENTALI

La Carta dei Servizi è lo strumento con cui la Casa di Cura Santa Rita intende instaurare un dialogo con l'utenza, promuovendone l'informazione, la tutela e la partecipazione ed impegnandosi, secondo principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del D.P.C.M.19 maggio 1995, al rispetto e alla verifica degli standard di qualità adottati.

LA TUTELA DEL MALATO

Nello svolgimento delle attività sanitarie, la Casa di Cura S. Rita S.p.A. aderisce alla Carta dei diritti e dei doveri del malato (vedi G.U. 31/05/95) ed adotta i principi previsti da:

- ✓ **Legge 7 agosto 1990, n. 241** ("Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi") che ha dettato nuove regole per i rapporti tra i cittadini e le amministrazioni;
- ✓ **Decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502** ("Riordino della disciplina in materia sanitaria" e successive modificazioni ed integrazioni)
- ✓ **Decreto legislativo 7 dicembre 1993, n. 517** che rivede il tessuto organizzativo del Servizio Sanitario Nazionale, istituendo le aziende unità sanitarie locali e le aziende ospedaliere, e che colloca il sistema organizzativo dei servizi a supporto del miglioramento, delle prestazioni e della tutela dei diritti del cittadino;
- ✓ **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici") che individua i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione;
- ✓ **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994** ("Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico") che definisce i principi e le modalità per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico.
- ✓ **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995** (Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari)
- ✓ **Linee Guida N.2/95** "Attuazione della Carta dei Servizi nel SSN" che precisa meglio l'interpretazione del precedente decreto ed espone una serie di esemplificazioni per facilitare l'applicazione e la diffusione della Carta dei Servizi.

I contenuti della Carta dei Servizi si ispirano ad alcuni dei principi fondamentali quali:

▶ **uguaglianza:**

La Casa di Cura S. Rita si impegna a garantire nell'offerta dei servizi uguaglianza di trattamento verso tutti i clienti.

▶ **imparzialità:**

La Casa di Cura S. Rita nell'erogazione del servizio assicura un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale, da parte di tutto il personale, finalizzato a garantire il massimo rispetto nei confronti di tutti i clienti.

▶ **aggiornamento:**

La Casa di Cura S. Rita si impegna a garantire il costante aggiornamento sia dei propri operatori, attraverso programmi di formazione continua, sia dei macchinari in uso all'interno della struttura.

▶ **continuità:** La Casa di Cura S. Rita si impegna a garantire la regolarità e/o la continuità del servizio ed a ridurre al minimo i disagi per gli utenti in caso di interruzioni o disservizi che si dovessero verificare per cause di forza maggiore, ed a rimuovere eventuali inefficienze.

▶ **diritto di scelta:**

ove sia consentito dalla legislazione vigente, il cliente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio di suo gradimento.

▶ **partecipazione:**

La Casa di Cura S. Rita al fine di assicurare una migliore erogazione del servizio, per una sempre più piena rispondenza alle esigenze degli utenti, valuta con attenzione ogni indicazione, suggerimento o proposta proveniente dagli utenti stessi; al cliente è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità e dal regolamento adottati dalla Struttura.

▶ **efficienza ed efficacia:**

La Casa di Cura S. Rita persegue il continuo miglioramento della qualità del servizio offerto attraverso la ricerca di procedure che garantiscano efficienza ed efficacia alla propria attività.

Inoltre, in osservanza dei seguenti documenti, elaborati alla luce di norme di diritto internazionale, è stato formulato il successivo Regolamento che sancisce i Diritti e i Doveri del paziente che afferisce alla Casa di Cura:

- Carta dei diritti del paziente", approvata nel 1973 dalla American Hospital Association;
- Carta dei diritti del malato", adottata dalla CFE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;

- Carta dei 33 diritti del cittadino", redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 giugno 1980;
- Art. 25 della "Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo"- Art. 11 e 13 della "Carta sociale europea 1961";
- Art. 12 della "Convenzione internazionale dell'ONU sui Diritti economici, sociali e culturali", 1966;
- Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970, che trova piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (artt. 2-3-32);
- Carta Europea dei diritti del malato" (presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002.)

I 14 DIRITTI DEL PAZIENTE

1. Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

2. Diritto all'accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

3. Diritto alla informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

4. Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

5. Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

8. Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

9. Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla “malpractice” e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

10. Diritto alla innovazione

Ogni individuo ha il diritto all’accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

12. Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

13. Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

14. Diritto al risarcimento

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

Tali impegni vincolanti per la struttura integrano quelli precedentemente definiti in riferimento alla Carta dei Servizi Pubblici Sanitari (DPCM del 19/5/95) nel “contratto stipulato” con l’utente.

I DOVERI DEL PAZIENTE NELLA CASA DI CURA S. RITA S.p.A.

Il rispetto di alcune semplici regole è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

Adempiere ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità della prestazioni erogate da parte della Casa di Cura.

Il degente, quando accede in una struttura Sanitaria, è invitato ad avere un comportamento responsabile nel rispetto dei diritti degli altri pazienti, collaborando con il personale medico, infermieristico e tecnico.

L’accesso in Casa di Cura esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l’impostazione di un concreto programma terapeutico ed assistenziale.

Il paziente è tenuto a informare tempestivamente i sanitari della propria intenzione di rinunciare alle cure e prestazioni sanitarie programmate affinché altri degenti in attesa ne possano usufruire.

Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all’interno della struttura sanitaria, ritenendo gli stessi siano patrimonio di tutti.

Chiunque, degenti e visitatori sono chiamati al rispetto degli orari di visite stabiliti dalla Direzione per consentire lo svolgimento delle consuete attività assistenziali e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti.

Si ricorda inoltre che per motivi igienico-sanitari e per il rispetto agli altri degenti presenti è indispensabile evitare che i congiunti si affollino intorno ai letti ed è sconsigliato che i bambini inferiori agli anni dodici facciano visita ai degenti

Situazioni di particolare risvolto emotivo potranno essere considerate rivolgendosi per le opportune autorizzazioni al personale medico del reparto.

È vietato qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci, volume elevato Tv e radio, parlare ad alta voce, ecc.).

Il riposo degli altri degenti va rispettato sempre.

In tutti gli ambienti della Casa di Cura è vietato fumare.

Nella Casa di Cura non è consentito l'utilizzo di apparecchi di telefonia mobile in quanto potrebbero interferire con le strumentazioni elettroniche presenti nel reparto.

È garantita ai pazienti la possibilità di effettuare comunicazioni telefoniche dal letto di degenza.

L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria devono essere rispettati in ogni circostanza.

Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi inopportuni determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

L'orario di visita per familiari e conoscenti è esposto all'esterno del Reparto e deve essere rispettato; in ogni caso gli orari consentiti per le visite sono dalle ore 13,30 alle ore 14,30 e dalle ore 18,30 alle ore 20.00

È opportuno che per ogni degente accedano nella camera solo due visitatori per volta. Durante le visite mediche e le prestazioni infermieristiche non è consentita la presenza di alcun visitatore mentre è possibile sostare nelle sale di attesa al piano.

I pazienti ed i visitatori all'interno della struttura devono rispettare il comune senso della dignità e decoro.

Il Degente non può allontanarsi dalla Casa di Cura senza l'autorizzazione del Medico del Reparto.

Il Degente non deve allontanarsi dalla propria camera o dal proprio Reparto durante l'attività medica. In altri momenti della giornata e in caso di necessità, può allontanarsi dal Reparto solo previa autorizzazione dell'infermiere in turno presso il reparto.

Il paziente ricoverato deve attenersi scrupolosamente alle indicazioni dietetiche prescritte in quanto parte integrante del programma terapeutico pertanto, è assolutamente vietata l'assunzione di altri cibi e bevande approvvigionate da fonti esterne.

TIPOLOGIA DEI SERVIZI SANITARI FORNITI

L'ATTIVITA AMBULATORIALE

Presso la Casa di Cura Santa Rita sono erogati i seguenti servizi:

Laboratorio analisi

Servizio 24/24 h per l'utenza interna

Diagnostica per Immagini

- Radiologia ,
- TAC,
- Mammografia,
- Ecografia,
- Risonanza Magnetica (RM open)
- Ecotomografia,
- Mineralometria Ossea Computerizzata (M.O.C.) total Body,
- Ortopantomografia.
- Radiologia intraoperatoria

Servizio di Fisiopatologia Cardio-Respiratoria:

- ECG a riposo e da sforzo,
- Holter ECG,
- Holter P.A.,
- Ecocardiografia,
- Ecodoppler,
- Ecocolordoppler,
- Spirometria

Servizio Endoscopico:

Apparato Digerente, Urinario, Respiratorio.

- Colonscopia
- Gastrosopia
- Cistosopia
- Esofagogastroduodenografia

Ambulatori Specialistici:

Visite specialistiche, controlli post-operatori, attività diagnostica:

Chirurgia generale:

- Ortopedia
- Urologia
- Otorinolaringoiatria:
 - Laringoscopia
 - Rinoscopia
 - Esame Audiometrico
 - Esame Impedenziometrico

Ostetricia - Ginecologia:

- Isterosalpingografia

- Colposcopia
- Isteroscopia

CONSEGNA REFERTI

La consegna dei referti avviene tutti i giorni, escluso il sabato pomeriggio e la domenica, dalle 8.30 alle 19.00.

I risultati delle prestazioni vengono consegnati 24 ore dopo la loro effettuazione fatte salve particolari indagini specialistiche.

PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI

Il pagamento della prestazione avviene presso il CUP prima dell'esecuzione dell'indagine e riguarda esclusivamente i servizi specialistici privati.

È possibile pagare mediante: contanti, assegni, carta di credito o bancomat.

PRENOTAZIONE DELLA VISITA

Le visite specialistiche possono essere prenotate recandosi personalmente agli sportelli dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 08,30 alle ore 18.00 e il sabato mattina, dalle ore 8,30 alle ore 12.30 oppure telefonicamente ai numeri 0825.629.501-502-504.

PRESTAZIONI DI RICOVERO

La Casa di Cura S. Rita S.p.A., è una struttura polispecialistica accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale per cui alla Casa di Cura nulla è dovuto per la prestazione assistenziale in regime di convenzione fatte salve le ulteriori eventuali prestazioni alberghiere.

Le prestazioni offerte sono:

A. PRESTAZIONI DI RICOVERO ORDINARIO – DAY HOSPITAL – DAY SURGERY

in regime di accreditamento (a carico del servizio sanitario nazionale)

relativamente alle seguenti branche specialistiche:

- Medicina generale
- Cardiologia
- Urologia
- Chirurgia generale

- Ginecologia e Ostetricia
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria

B. PRESTAZIONI DI RICOVERO ORDINARIO – DAY SURGERY – DAY HOSPITAL

IN REGIME PRIVATO

(totale carico dell'utente)

- Chirurgia Plastica e Ricostruttiva
- Medicina Estetica
- Odontoiatria e Implantologia Dentale
- Oftalmologia
- Mesoterapia
- Omeopatia

DIMISSIONE DAL RICOVERO

La dimissione dal ricovero può essere:

ORDINARIA: quando è disposta dal responsabile del reparto al termine del percorso clinico;

VOLONTARIA: su richiesta dello stesso paziente per i suoi motivi personali; in tal caso è necessario riportare tale volontà nella cartella clinica (per i minori, a parte di coloro che ne detengono la patria potestà).

Al momento della dimissione il medico del reparto affida al paziente la lettera di dimissione da consegnare al proprio medico curante, ove si riassumono gli elementi più significativi del ricovero, la diagnosi e le prescrizioni diagnostiche e terapeutiche raccomandate.

È inoltre indicato il sanitario del reparto a cui lo stesso medico di famiglia può fare riferimento per ricevere maggiori informazioni.

RICHIESTA E RITIRO DELLA CARTELLA CLINICA

La copia della Cartella clinica e/o altra documentazione sanitaria può essere richiesta utilizzando l'apposita modulistica reperibile **presso il CUP**, a cui va consegnata dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 20 e il sabato dalle 8 alle 14 muniti del documento di riconoscimento.

La richiesta può essere inoltrata **anche a mezzo posta, fax** al numero 0825 629405, o tramite **mail** all'indirizzo: accettazione@clincasantarita.it , allegando alla suddetta modulistica , fotocopia del documento di identità del richiedente.

Il ritiro della Cartella clinica può essere effettuato dal lunedì al venerdì dalle 15 alle 19.

SERVIZIO TRASFUSIONALE

In collaborazione con il Servizio Trasfusionale dell'Ospedale "Moscati" di Avellino, la Casa di Cura garantisce al Paziente, in caso di necessità, la trasfusione di emocomponenti.

SERVIZI GENERALI

I SERVIZI AUSILIARI NELLA CASA DI CURA

La Casa di Cura S. Rita S.p.A. ha scelto un'Azienda specializzata nel settore della ristorazione in ambito sanitario che garantisce regimi dietetici dedicati alle specifiche esigenze dei pazienti ricoverati.

ORARIO PASTI

- Colazione: ore 8.30
- Pranzo: ore 12.00
- Tisaneria: ore 14.00
- Cena: ore 18.00

BAR – PUNTO RISTORO

Il Bar della Casa di Cura si trova al piano terra ed utenti e visitatori possono usufruirne dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 20.00 e la domenica dalle ore 8.00 alle ore 14.00.

SERVIZIO RELIGIOSO

Il Servizio Religioso per i degenti di confessione cattolica è assicurato presso la Cappella interna alla struttura ove un Sacerdote è disponibile a richiesta.

MODALITÀ DI ACCESSO

Generalmente i ricoveri vengono effettuati la mattina, salvo casi particolari su espressa richiesta del paziente o del suo medico.

La Casa di Cura S. Rita S.p.A. in ossequio alle esigenze dell'utente, si impegna alla corretta informazione sulle modalità di erogazione dei propri servizi.

Il Back Office è a disposizione per qualsiasi informazione contattando gli interni 501/502/504 o i numeri 0825.629111/501/502/504 per chi chiama dall'esterno.

Le richieste di ricovero programmato possono essere inoltrate dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00 all'Ufficio Prenotazioni, ai numeri telefonici 0825.629111/501/502/504.

Il Servizio Gestione Ricoveri è automatizzato, esso amministra le liste di attesa adottando criteri clinici in ordine cronologico sulla scorta dell'organizzazione aziendale, fatte salve eventuali ed improcrastinabili priorità nosocomiali.

TIPOLOGIE DI RICOVERO:

> **in regime di accreditamento con il S.S.N., muniti di :**

- impegnativa del medico di base
- tessera sanitaria
- tesserino STP (Straniero Temporaneamente Presente) rilasciato dall'ASL
- documento di riconoscimento
- eventuale precedente documentazione clinico-diagnostica

Il ricovero in regime di accreditamento con SSN non prevede costi a carico del degente, ad esclusione di quelli relativi ai comfort alberghieri e quelli espressamente indicati nella presente Carta dei Servizi.

> **in regime Privato con onere a carico del paziente, muniti di:**

- documento di riconoscimento
- codice fiscale /tessera sanitaria
- la prescrizione medica

Come per legge è garantita la prima assistenza.

È possibile chiedere prestazioni sanitarie rese da medico specialista di propria fiducia esterno alla Casa di Cura mediante compilazione di modulistica opportunamente predisposta e in ogni caso, previa autorizzazione della Direzione Sanitaria.

(DGRC 140 ex art.3)

In tal caso il compenso al medico è a carico del degente.

(DGRC 140 ex art.3 e art.5 DGRC 6884/98).

Oltre alla Carta dei Servizi, sono disponibili in accettazione in formato cartaceo o elettronico:

- il “PRONTUARIO DELLE PRESTAZIONI EROGABILI”,
- il “REGOLAMENTO INTERNO”,
- la modulistica necessaria a rilevare informazioni di ritorno da parte del paziente (scheda reclami e questionario soddisfazione utente); da compilare e depositare volontariamente e in forma anonima presso il CUP.
- l'informativa sulla privacy
- brochure informative

Estratti di tali informazioni sono anche affisse in varie aree della Casa di Cura, per una maggiore visibilità.

Il personale della clinica è dotato di targhetta identificativa, riportante nominativo e funzione del personale di servizio.

Il personale in accettazione, all’arrivo del paziente, compila le sezioni di competenza della Cartella Clinica.

Al momento del ricovero, il Paziente (o un Suo tutore) appone la Sua firma sulle dichiarazioni e/o consensi previsti ed eventualmente chiedere, di usufruire dei comfort aggiuntivi.

L'ufficio Accettazione fornisce al cliente tutte le ulteriori informazioni al fine di istruire il paziente sulle norme che regolano il Suo soggiorno presso la struttura.

INFORMAZIONI

Alcuna informazione privata o sensibile relativa ai degenti viene comunicata telefonicamente. Nel rispetto dei degenti si raccomanda di evitare l’uso del telefono durante le ore dei pasti e durante le ore di riposo.

E’ vietato l’uso del cellulare in prossimità di apparecchiature elettroniche e in ogni caso durante le prestazioni diagnostiche e gli orari di visita.

Le relazioni con il pubblico sono gestite dall’Ufficio Accettazione tra le ore 12 e le ore 13.

IL SOGGIORNO NELLA CASA DI CURA

Nell'intera struttura sono presenti percorsi specifici per favorire l'orientamento del paziente e di quanti accedono alla Casa di Cura.

La struttura offre ai propri ospiti la possibilità di soggiornare in camere provviste di :

- bagno in camera con doccia;
- telefono;
- frigo (nelle stanze di prima classe)
- TV (nelle stanze di prima classe)

Le stanze di prima classe prevedono la possibilità di pernottamento per un accompagnatore che potrà usufruire, su richiesta, del servizio ristorazione ed di altre prestazioni alberghiere disponibili nella Casa di Cura.

SERVIZI ACCESSORI

La Casa di Cura garantisce:

- Trasporto dei pazienti con mezzi di soccorso / emergenza
- Volontariato Assistenza Infermi
- Pernottamento accompagnatore con ristorazione su richiesta;
- Bar - punto ristoro
- Menù personalizzati
- Diete personalizzate
- Connessione wi-fi

ORARIO PER I VISITATORI

Le visite ai pazienti sono consentite tutti i giorni nei seguenti orari:

ore 13.30 - 14.30 / ore 18.30 - 20.00

Le visite al degente oltre gli orari prestabiliti dovranno essere autorizzate dalla Direzione Sanitaria o da altro Sanitario da Essa delegato.

PERSONALE DI RIFERIMENTO

Durante la degenza, il paziente è seguito da un'equipe costituita da diverse figure professionali:

▪ Medico:

responsabile del trattamento terapeutico del paziente. Esso fornisce informazioni, al paziente e ai familiari, relativamente al decorso ospedaliero della patologia.

Viene indicato sulla cartella clinica come “case manager”;

▪ Infermiere Responsabile:

è a disposizione dei pazienti e dei familiari per qualsiasi problematica organizzativo/assistenziale del reparto;

- Infermieri/e di reparto:
svolgono attività di assistenza terapeutica all'interno del reparto;
- OSS (Operatore Socio Sanitario):
addetti alla cura del paziente;
- AUSILIARE:
personale che provvede alle pulizie e alla disinfezione dei locali della Casa di Cura.

COSA PORTARE CON SÉ

L'utente che accede a prestazioni **in regime di convenzione con SSN** al momento dell'**accettazione per ricovero** è tenuto ad esibire in ogni caso i seguenti documenti:

- Tessera S.S.N. con validità europea oppure
- Tesserino STP (Straniero Temporaneamente Presente) rilasciato dall'ASL
- Documento di identità in corso di validità (Carta d'Identità o Passaporto)
- Eventuale documentazione diagnostica e clinica pregressa
- Impegnativa di ricovero del medico

Il Cliente che accede a prestazioni **in regime privato**, al momento dell'**accettazione per ricovero** è tenuto ad esibire in ogni caso i seguenti documenti:

- Tessera S.S.N. con validità europea
- Documento di identità in corso di validità (Carta d'Identità o Passaporto)
- Eventuale documentazione diagnostica e clinica pregressa

Il Cliente al momento dell'accettazione per eseguire **prestazioni diagnostiche o ambulatoriali** è tenuto ad esibire i seguenti documenti:

- Tessera S.S.N.
- Tesserino STP (Straniero Temporaneamente Presente) rilasciato dall'ASL
- Documento di identità in corso di validità (Carta d'Identità o Passaporto)

È, inoltre, **indispensabile**:

- biancheria personale (preferire biancheria intima di colore bianco),
- pigiama o camicia da notte,
- vestaglia
- pantofole
- necessaire completo per la toilette personale

si raccomanda un abbigliamento decoroso

Evitare di portare oggetti di valore o somme di denaro, poiché la Direzione non assume alcuna responsabilità circa eventuali smarrimenti!

STANZE DI DEGENZA

Le stanze di degenza prevedono due letti, ad eccezione di alcune dotate di 3 e 4 letti.

Tutte sono dotate di servizio igienico, doccia, allarme da utilizzare in caso di necessità.

L' utilizzo del telefono è abilitato alle chiamate in uscita; i degenti possono ricevere telefonate dirette presso la propria stanza componendo il prefisso 0825 il suffisso 629 + il numero della stanza di degenza in cui si è ricoverati negli orari consigliati.

STANZE DI DEGENZA A PAGAMENTO

Le stanze di degenza a pagamento sono dotate di:

- letto accompagnatore
- TV
- frigobar.

I CITTADINI EXTRACOMUNITARI

L'assistenza ai cittadini stranieri è assicurata per legge, previo pagamento delle tariffe previste dal SSN; fanno eccezione i cittadini stranieri in regola con SSN e i cittadini della comunità europea o appartenenti a paesi esteri con i quali siano vigenti convenzioni internazionali e quelli coperti da assicurazioni specifiche.

Possono accedere altresì alle cure ospedaliere, senza il pagamento delle suddette tariffe, i cittadini di paesi extracomunitari che si trovino in condizioni di indigenza (cioè che non possiedono sufficienti mezzi di sostentamento).

Costoro possono accedere gratuitamente ai servizi sanitari essenziali richiedendo il rilascio di una speciale documentazione, prescritta dalla normativa e contrassegnata da un codice STP (Straniero Temporaneamente Presente).

Tale documentazione deve essere poi trasformata dall'interessato, presso l'ufficio stranieri delle ASL (Aziende Sanitarie Locali) del proprio domicilio, nella cosiddetta tessera STP necessaria per i successivi accessi al SSN.

Tale tessera ha validità semestrale ed è rinnovabile in caso di permanenza del cittadino straniero nel territorio nazionale.

Per il rilascio del tesserino è necessario:

- un attestato medico accettante che dichiari che il trattamento richiesto dal soggetto è essenziale per la sua salute;
- un'autocertificazione del soggetto richiedente che dichiari, sotto la propria responsabilità, la propria condizione di indigenza.

Per maggiori informazioni gli interessati possono rivolgersi presso l'Ufficio Accettazione ubicato al piano terra.

QUALITA'

POLITICA PER LA QUALITÀ

Coerentemente con le linee guida definite in materia di cure sanitarie, le diagnosi e le terapie della Casa di Cura S. Rita S.p.A. sono erogate secondo un approccio multidisciplinare, privilegiando l'integrazione dei diversi interventi: dall'inquadramento diagnostico alla successiva individuazione del bisogno specifico fino alla definizione del percorso individuale secondo metodologie validate. In tale contesto, la Direzione della Casa di Cura S. Rita S.p.A. si pone come obiettivo la buona pratica clinica, il coinvolgimento attivo del paziente nel recupero della propria salute mediante una educazione terapeutica, quale processo integrato nell'assistenza sanitaria.

Nell'espletamento delle sue attività, la Casa di Cura S. Rita S.p.A. è impegnata a non prescindere dal rispetto dell'individuo inteso come soggetto la cui salute è un diritto inalienabile, considerando ogni persona che si rivolge alla Struttura nella triplice veste di:

- paziente, in quanto portatore di un bisogno diagnostico/terapeutico.
- utente, in quanto fruitore di un servizio pubblico.
- cliente, in quanto ha riposto la sua fiducia nella Struttura

Per perseguire tali obiettivi, la Casa di Cura ha come riferimento i seguenti principi:

- salvaguardare l'accesso ai servizi assicurando uguaglianza ed imparzialità nell'erogazione delle prestazioni verso tutti i pazienti della Casa di Cura;
- assicurare la corretta informazione dei servizi offerti e le relative modalità di

erogazione ;

- definire gli Standard e gli impegni per la promozione della qualità del servizio e la continua valutazione della stessa;
- assicurare la tutela dei diritti del cittadino;
- consentire il diritto di scelta tra i soggetti che erogano il servizio;
- assicurare continuità nell'erogazione dei servizi, attraverso l'adozione di misure volte ad arrecare ai nostri assistiti il minor disagio possibile;
- garantire trasparenza e semplicità dei percorsi amministrativi;
- adottare tecniche efficaci seguendo costantemente l'evoluzione delle scienze;
- attivare una formazione continua ed una partecipazione di tutto il personale, operante presso la Casa di Cura per crescere insieme e migliorare le offerte di servizi e prestazioni;
- raggiungere validità organizzativa (attraverso l'attenta rilevazione dei suggerimenti dei pazienti), efficienza ed efficacia, nell'espletamento delle prestazioni e nel raggiungimento degli obiettivi attraverso la messa in atto di metodologie di lavoro scientificamente valide ed aggiornate e l'applicazione di una buona pratica quotidiana in collaborazione sia con l'assistito che con la famiglia.

In particolare, l'Efficienza della struttura e l'Efficacia delle prestazioni offerte sono garantiti dall' applicazione di:

- piani di miglioramento della qualità del servizio
- iniziative terapeutiche necessarie a raggiungere l'esito desiderato con l'applicazione della buona pratica professionale quotidiana e la collaborazione sia del Cliente/assistito nell'osservare le prescrizioni assegnategli, sia della famiglia nell'integrare le raccomandazioni di assistenza post terapeutica.

La Casa di Cura S. Rita S.p.A. è iscritta all'A.I.O.P. - Associazione Italiana Ospedalità Privata. l'A.I.O.P. collabora con il Tribunale per i Diritti del Malato per assicurare ai cittadini una costante qualità delle prestazioni offerte dalle strutture sanitarie private appartenenti all'Associazione.

I Cliente/Assistito ha diritto, inoltre, a presentare reclami e istanze riguardo a servizi erogati non conformi ai principi enunciati.

Il Cliente/Assistito può produrre documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio ed ha a disposizione come strumento per esprimere la propria opinione e giudizio sulla qualità dei servizi erogati "la scheda di valutazione del grado di "soddisfazione cliente", periodicamente analizzata.

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI/ASSISTITI

Il Responsabile Assicurazione Qualità raccoglie le Schede Soddisfazione Cliente e le analizza attraverso l'uso di tecniche statistiche.

Con la collaborazione dei Responsabili delle aree, vengono pianificate le azioni da intraprendere per garantire il miglioramento continuo ed il raggiungimento degli obiettivi definiti.

In sede di Riesame da parte della Direzione, come stabilito nella Politica della Qualità, verranno stabilite le Azioni Correttive e/o Preventive necessarie all'eliminazione di eventuali disservizi.

STANDARD DI QUALITÀ

La Direzione della Casa di Cura ha individuato standard di qualità del servizio mantenendo attivo un monitoraggio dei processi attraverso audit interni periodici ;

Tali standard sono pubblicati ed aggiornati almeno annualmente e rappresentano il risultato dell'impegno costante della Casa di Cura nel tempo per la gestione dei servizi e delle relazioni con gli utenti.

La Casa di Cura ha ritenuto dotarsi di un SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ (UNI EN ISO 9001) allo scopo di fornire all'organizzazione uno strumento di gestione che consenta di tenere sotto controllo la capacità della struttura di erogare servizi conformi alla richieste ed aspettative dei clienti, nel rispetto dei requisiti cogenti e di agevolare il raggiungimento di obiettivi di miglioramento della organizzazione e delle prestazioni.

Il Responsabile Assicurazione Qualità analizza le Schede compilate e provvede ad effettuare verifiche periodiche per valutare l'attualità degli standard definiti.

La tabella seguente riporta altri standard di qualità che la casa di cura garantisce e che sono relativi ai principali aspetti del servizio:

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
TEMPI DI ATTESA	<ul style="list-style-type: none"> tempo medio di attesa in accettazione tempo medio tra ricovero ed intervento chirurgico tempo medio per la consegna di copia della cartella clinica 	<ul style="list-style-type: none"> minuti 15 1 giorno a seconda della patologia e condizioni del degente 30 giorni
QUALITÀ DELL'ASSISTENZA SANITARIA	<ul style="list-style-type: none"> tempo medio di assistenza infermieristica per degente dotazione e qualifica del personale medico percentuale di utenti soddisfatti da questionario 	<ul style="list-style-type: none"> minuti 130 media pro paziente e pro die normativa cogente >70%
IGIENE E MICROCLIMA DELLE SALE OPERATORIE	<ul style="list-style-type: none"> valori della temperatura ed umidità flusso di ricambio aria 	normativa cogente
IGIENE E COMFORT DEI REPARTI DI DEGENZA	<ul style="list-style-type: none"> detergenza disinfezione cambi di biancheria 	<ul style="list-style-type: none"> almeno due volte al giorno quotidiana quotidiana
QUALITÀ DELLE ATTREZZATURE	<ul style="list-style-type: none"> test di sicurezza tarature prove di efficienza 	secondo frequenze stabilite dalle disposizioni di legge e dal piano manutenzioni
QUALITÀ DELL'INFORMAZIONE	<ul style="list-style-type: none"> percentuale di utenti soddisfatti 	<ul style="list-style-type: none"> >70%
QUALITÀ DEI PASTI	<ul style="list-style-type: none"> controlli di laboratorio percentuale di utenti soddisfatti 	<ul style="list-style-type: none"> frequenza secondo manuale haccp >70%
CORTESIA DEL PERSONALE	<ul style="list-style-type: none"> percentuale di utenti soddisfatti 	<ul style="list-style-type: none"> >70%

LA DISPOSIZIONE STRUTTURALE:

SOPRAELEVATO ESTERNO	LABORATORIO DI ANALISI	
PIANO -1	BLOCCO A	BLOCCO B
	<ul style="list-style-type: none"> • CUCINA • MAGAZZINI • ARCHIVI • SERVIZIO DI STERILIZZAZIONE • MORGUE • SPOGLIATOI DEL PERSONALE 	<ul style="list-style-type: none"> • DIAGNOSTICA PER IMMAGINI • GRUPPO RADIOLOGICO • SALA GESSI
PIANO TERRA	BLOCCO A	BLOCCO B
	<ul style="list-style-type: none"> • SALA DI ATTESA • ACCOGLIENZA/ACCETTAZIONE • CUP-URL • DIRETTORE SANITARIO • AMBULATORI • BAR-PUNTO RISTORO • LUOGO DI CULTO 	<ul style="list-style-type: none"> • ENDOSCOPIA • AMBULATORI • MOC • URODINAMICA
PIANO 1	BLOCCO A	BLOCCO B
	<ul style="list-style-type: none"> • BLOCCO OPERATORIO • U.F. GINECOLOGIA e OSTETRICIA • U.O.OTORINO 	<ul style="list-style-type: none"> • BLOCCO OPERATORIO
PIANO 2	BLOCCO A	BLOCCO B
	DIPARTIMENTO CHIRURGICO <ul style="list-style-type: none"> • U.F. CHIRURGIA GENERALE • U.O.OTORINOLARINGOIATRIA • U.O.UROLOGIA • U.O.ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA TERAPIA SUB INTENSIVA POST-OPARATORIA	

	BLOCCO A	BLOCCO B
PIANO 3	DIPARTIMENTO MEDICO	
	<ul style="list-style-type: none"> • U.F.MEDICINA • U.O.CARDIOLOGIA ED ELETTROFISIOLOGIA 	<ul style="list-style-type: none"> • SPIROMETRIA • PROVE DA SFORZO • ECOCOLORDOPPLER
PIANO 4	BLOCCO A	BLOCCO B
	<ul style="list-style-type: none"> • PRESIDENZA • COORDINAMENTO GENERALE • DIREZIONE SANITARIA • DIREZIONE AMMINISTRATIVA • DIREZIONE DEL PERSONALE • SALA CONGRESSI • UFFICI AMMINISTRATIVI • UFFICIO TECNICO • UFFICIO QUALITA' • ARCHIVI 	<ul style="list-style-type: none"> • LABORATORIO DI ANALISI

CONTATTI

UFFICIO ACCETTAZIONE E PRENOTAZIONI 0825/629501-503

CENTRALINO 0825629111

FAX 0825/629405

www.clinicasantarita.it

segreteria@clinicasantarita.it

info@clinicasantarita.it

clinicasantarita@pec.it

DOVE SIAMO

VIA APPIA 83042 ATRIPALDA (AVELLINO)