

SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA E PRINCIPI FONDAMENTALI

1. PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA

La "Casa di Cura Maria Rosaria" sorge in Pompei, alla via Colle san Bartolomeo 50.

E' facilmente raggiungibile sia dal centro urbano che dall'autostrada Napoli – Salerno, ed è sita nelle vicinanze della stazione di Pompei Santuario della Circumvesuviana e della Ferrovia dello Stato.

Nei pressi della Casa di Cura sono inoltre situate le fermate di autobus sia dei circuiti urbani che di quelli extraurbani.

Il servizio accoglienza è collocato all'ingresso principale della Casa di Cura ed ha lo scopo di accogliere, orientare e informare tutti coloro che a qualsiasi titolo entrano in contatto con la struttura. Composto dai centralinisti e sorveglianza giurata, dal personale amministrativo, è stato concepito per dare una risposta immediata alle persone e per guidarle all'interno della struttura, facilitandone così l'accesso ai servizi.

Gli operatori svolgono attività di:

Informazione

- sui reparti e ambulatori;
- sul servizio prenotazioni;
- sui pazienti ricoverati;
- sui servizi interni ed esterni alla casa di cura;
- consegna referti di prestazioni erogate previa esibizione di ricevuta

Ascolto

- raccolta suggerimenti;
- indicazioni;
- proposte;
- segnalazioni

Accoglienza

- accompagnamento delle persone in difficoltà;
- assistenza ai cittadini stranieri;

I reparti di degenza sono siti al 1°, al 2° e al 3° e 4° piano

Al 1° piano è dislocato il blocco operatorio (con 4 sale operatorie).

La sala parto è dislocata al 1° piano, nelle immediate adiacenze del blocco operatorio.

Gli ambulatori, i servizi e gli uffici sono dislocati al piano terra e nell'edificio collegato di via Tenente Ravallese.

La Casa di Cura Maria Rosaria è stata fondata dai coniugi dott. Antonio Cirillo e sig.ra Maria Bottoni.

L'Amministratore delegato è il dott. Francesco Cirillo.

Attualmente la Casa di Cura mette a disposizione della sua utenza 150 posti letto di cui 100 accreditati e ed eroga prestazioni di ricovero ed ambulatoriali.

1.1 Fini istituzionali

La Casa di Cura eroga, in regime di ricovero, i servizi e le prestazioni di diagnosi e cura per quelle malattie che, per le loro caratteristiche nosologiche, non possono essere adeguatamente curate ambulatorialmente o a domicilio, inoltre fornisce prestazioni ambulatoriali con apparecchiature di alto livello tecnologico.

E' appena il caso di ricordare che, per i ricoveri in regime di accreditamento, nulla è dovuto per la degenza, eccetto le eventuali competenze per differenza di classe e comfort alberghiero che dovessero essere richiesti dal paziente stesso.

Le prestazioni erogate dalla Casa di Cura comprendono:

- prestazioni di ricovero in regime ordinario e diurno
- visite mediche, assistenza infermieristica, ogni atto e procedura diagnostica e terapeutica necessari per risolvere i problemi di salute del paziente degente, utilizzando al meglio le risorse umane e tecnologiche presenti nella struttura;
- interventi di pronto soccorso ostetrico;
- interventi di primo soccorso (prima assistenza a favore di malati o infortunati in situazioni di urgenza, con eventuale trasporto presso altro luogo di cura);
- prestazioni ambulatoriali

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 **Eguaglianza**

Per la Casa di Cura tutti gli utenti sono uguali, senza distinzioni o preferenze a seconda del loro stato sociale.

2.2 **Imparzialità**

Nessuno può ricevere favoritismi o subire penalizzazioni per le proprie convinzioni politiche o religiose, per la propria razza o per il particolare tipo di patologia da cui è affetto.

2.3 **Continuità assistenziale**

La Casa di Cura eroga agli assistiti le proprie prestazioni senza interruzioni, ventiquattro ore su ventiquattro e trecentosessantacinque giorni all'anno.

2.4 **Diritto di scelta**

L'esercizio del diritto di scelta del medico da parte dell'utente è garantito dalla Casa di Cura come uno dei principi più importanti su cui si basa l'erogazione dei servizi sanitari.

2.5 **Partecipazione**

La Casa di Cura garantisce agli utenti, anche per mezzo delle loro associazioni, la rilevazione del loro gradimento dei servizi erogati e la partecipazione a momenti di verifica delle prestazioni assistenziali.

2.6 **Efficienza ed Efficacia**

La Casa di Cura Maria Rosaria si impegna ad utilizzare i mezzi e le modalità più valide (efficienza) in grado di incidere positivamente sui problemi di salute dei propri Pazienti (efficacia).

2.7 **Umanizzazione**

Tutte le cure verranno fornite nelle migliori condizioni materiali ed in condizioni ambientali umane, evitando qualsiasi motivo di spersonalizzazione dovuto al ricovero ed al trattamento. Tutto il personale sanitario e parasanitario della Casa di Cura fornito di cartellino identificativo che ne individua la qualifica, allo scopo di creare subito un contatto personale con il paziente-utente.

SEZIONE SECONDA

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI FORNITI

1. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

1.1 Ricovero con procedura d'urgenza per patologie ostetriche.

La Casa di Cura, secondo la disponibilità di posti letto, garantisce alle Pazienti con patologie di tipo ostetrico che necessitino di ricovero urgente, tutte quelle prestazioni diagnostiche strumentali atte a fronteggiare la situazione, ad ottenere una stabilizzazione delle condizioni cliniche ed a continuare poi l'assistenza allo scopo di ottenere la guarigione.

In caso di pazienti che si presentino alla Casa di Cura in travaglio, viene assicurata adeguata assistenza al parto (sia spontaneo che operativo), garantendo le successive eventuali cure sia alla madre che al neonato.

1.2 Ricovero ordinario

La Casa di Cura, secondo la disponibilità di posti letto, garantisce il ricovero in regime di accreditamento nei Reparti di seguito indicati al punto 2.

1.3 Ricovero in day - surgery

È un ricovero che, di norma, non prevede il pernottamento, disposto per l'effettuazione di determinati interventi chirurgici o procedure diagnostiche invasive e seminvasive. Viene effettuato, sempre in regime di accreditamento, nei reparti chirurgici della Casa di Cura (Chirurgia, Oculistica e Ostetricia e Ginecologia, Otorinolaringoiatria, Ortopedia).

Per i ricoveri in day-surgery è richiesto che siano rispettati alcuni criteri clinici e logistico-sociali che di seguito sono elencati. La mancanza di uno dei requisiti non permette questo regime di ricovero.

Criteria clinici di esclusione dal regime di day-Surgery

- anamnesi di shock anafilattico;
- diabete insulino-dipendente ;
- pregressa sindrome convulsiva;
- coagulopatia a rischio emorragico;
- infarto del miocardio nell'ultimo anno;
- paziente in trattamento dialitico;
- patologia psichiatrica limitante;
- epatopatia in fase itterico-ascitica;
- peso corporeo superiore a kg 100 kg se uomo o kg 80 se donna

Criteria logistico-sociali di esclusione dal regime di day-Surgery

- abbia luogo di residenza distante più di 100 km o più di 1h d'auto dalla casa di cura;
- non abbia la possibilità di utilizzo dell'auto;
- non posseda un telefono in casa su rete fissa;
- non abbia la disponibilità di un accompagnatore/tutore;
- non abbia la capacità di assolvere alle prescrizioni;

1.4 Ricovero in Day Hospital

È un ricovero che non prevede il pernottamento, disposto per l'effettuazione di determinate procedure diagnostiche e/o terapeutiche che non possono essere effettuati in regime ambulatoriale e che non richiedono l'assiduità di trattamento del ricovero ordinario, per esempio le chemioterapie.

2. REPARTI E RELATIVI RESPONSABILI (U.F. = Unità funzionali)

Raggruppamento di Medicina Generale

U.F. Medicina Generale	<i>Dr. Paolo Falco</i>
U.F. Cardiologia	<i>Dr. Pasquale Scarafile</i>
U.F. Nefrologia	<i>Dr. Luigi Senigalliesi</i>
U.F. di Oculistica	<i>Dr. Gioacchino Mollo</i>

Raggruppamento di Chirurgia Generale

U.F. Chirurgia generale	<i>Dr. Emilio Cirillo</i>
U.F. di Ortopedia	<i>Dr. Bruno Violante</i>
U.F. Otorinolaringoiatria	<i>Dr. Alessio Giugliano</i>
U.F. Ostetricia e Ginecologia	<i>Dr. Francesco Ciavolino</i>
Area di Degenza Neonatale	<i>Dr. Pasquale Paduano</i>

In tutti questi reparti sono fornite le opportune prestazioni diagnostiche e terapeutiche per quei pazienti che, per le loro condizioni cliniche, non possono essere curati al loro domicilio o in regime ambulatoriale.

Le prestazioni erogate sono quelle proprie delle singole specialità, ed includono tutte le attività sanitarie e parasanitarie (anche di tipo chirurgico) utili al trattamento dei degenti.

Gli orari per le visite ai degenti sono:

- dalle ore 13,00 alle ore 19,00

I medici dei reparti ricevono nei seguenti orari:

- dalle ore 14,30 alle ore 16,30

3. ATTIVITÀ AMBULATORIALI PRESENTI

Nella Casa di Cura Maria Rosaria sono presenti le seguenti attività ambulatoriali accreditate:

- Diagnostica per immagini: *Dr. Michele Amitrano*
- Medicina Nucleare: *Dr. Guido Ariemma*
- Anatomia Patologica: *Dr. Gennaro Mossetti*
- Laboratorio Analisi: *Dr.ssa Rosaria Losapio*
- Endoscopia Digestiva: *Dr. Giovanni Galasso*
- Cardiologia ed Angiologia: *Dr. Pietro Sotgiu*
- Fisiokinesiterapia: *Dr. Pasquale D'Aniello*
- Medicina Iperbarica: *Dr. Domenico Sorrentino*
- Chirurgia Generale: *Dr. Francesco Bellone*
- Otorinolaringoiatria: *Dr.ssa Benedetto Pascale*
- Ostetricia e Ginecologia: *Dr. Angelo Balzano*

Inoltre sono presenti le seguenti attività ambulatoriali non accreditate (a completo carico del paziente)

- Ortopedia
- Oculistica
- Urologia
- Dermatologia
- Endocrinologia
- Andrologia
- Diabetologia

Per l'accesso alle prestazioni ambulatoriali è necessaria la prenotazione che può essere effettuata tutti i giorni lavorativi dalle 07.30 alle 19.00.

Gli orari di apertura dei servizi ambulatoriali sono i seguenti:

Diagnostica per immagini: lunedì-sabato dalle ore 8,00 alle 20,00

Medicina Nucleare PET/TC: lunedì-venerdì dalle ore 8.00 alle ore 15.00

Laboratorio analisi: lunedì-sabato dalle 07,30 alle 11,00

Endoscopia Digestiva: lunedì e venerdì dalle 10,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 20,00
martedì, mercoledì, giovedì dalle 08,00 alle 14,00

Cardiologia Angiologia. dal lunedì al venerdì dalle ore 08,00 alle 14,00

Chirurgia generale ambulat.: martedì e giovedì dalle ore 14,00 alle ore 17,00
sabato dalle ore 8,30 alle ore 14,00

Interventi di chirurgia ambulatoriale

martedì dalle ore 8,30 alle ore 13,00

Otorinolaringoiatria ambult.: mercoledì e giovedì dalle ore 17,00 alle ore 20,00

Fisiokinesiterapia: lunedì-venerdì dalle ore 07,00 alle ore 19,30

Medicina Iperbarica: lunedì e venerdì dalle ore 14,00 alle ore 17,00
martedì, mercoledì, giovedì e sabato dalle ore 08,00 alle ore 11,00

Eventuali variazioni dei sopra citati orari vengono tempestivamente comunicate all'utenza.

I referti si ritirano due giorni lavorativi dopo la data dell'esame effettuato, presso il centralino-portineria della Casa di cura.

Relativamente agli ambulatori di Endoscopia, Cardiologia Angiologia, Ecografia e Medicina Nucleare la consegna dei referti avviene al termine dell'esame.

Relativamente al servizio di Anatomia patologica i referti si ritirano dopo 7 giorni dalla consegna del prelievo istologico presso l'Ufficio Ricoveri posto al piano terra della struttura.

4. SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

Al piano terra è presente una cappella e l'assistenza religiosa è garantita anche dalle Suore di "Maria Immacolata" che lavorano all'interno della Casa di Cura.

Le Sante Messe si celebrano nella cappella della Casa di Cura come segue:

Giorni feriali: h 07:00

Giorni festivi: h 10:30

La città di Pompei è legata particolarmente al culto mariano e al suo Santuario. Per tale motivo ogni giorno si recita il Rosario alle ore 18:30 tranne la domenica e festivi che precede la messa delle 10:30.

5. SERVIZI ACCESSORI

Al piano terra della Casa di Cura è situato un bar a disposizione dei degenti, dei loro familiari e dei visitatori.

Al terzo piano, all'interno del locale d'attesa, è installato un distributore automatico di generi alimentari.

I quotidiani vengono distribuiti a titolo gratuito tramite un circuito health-care.

6. COMFORT

La Casa di Cura ha camere a 2 e 3 letti, tutte con disimpegno, servizi igienici privati e dispositivo acustico-luminoso di chiamata. I degenti hanno a disposizione un armadio per riporre i loro effetti personali, un comodino, sedie e un tavolo. Tutte le camere sono provviste di telefono, raggiungibile direttamente dall'esterno con selezione passante il numero è 081.5359 seguito dal numero della camera (p.es. per chiamare la camera 225 dall'esterno si compone il numero 081.5359 225)

I pasti sono serviti alle ore 08:00, alle ore 12:30 ed alle ore 18:00.

Per i Pazienti che lo desiderino, secondo tariffe in visione negli uffici amministrativi, sono a disposizione camere singole, con letto aggiunto per l'accompagnatore, fornite di frigobar, televisore a colori ed aria condizionata. Da tutte queste camere è possibile telefonare direttamente all'esterno.

Sono disponibili in caso di particolari esigenze alimentari, menu personalizzabili per i pazienti. A richiesta, la cucina fornisce i pasti anche agli accompagnatori.

La Casa di Cura non presenta barriere architettoniche per l'accoglienza di pazienti portatori di handicap ai quali, tra l'altro, sono riservati servizi igienici adeguatamente strutturati.

Locali dedicati per i tempi di attesa sono disponibili sia accanto alla ricezione che accanto ai vari ambulatori.

I medici sono a disposizione per fornire informazioni ai parenti dei ricoverati secondo gli orari esposti al punto 2).

Le informazioni relative al proprio stato di salute non verranno comunicate a nessuno senza l'autorizzazione dell'interessato. Il personale sanitario ha l'obbligo di mantenere il segreto professionale.

7. MODALITA' DI ACCESSO AL RICOVERO (ORDINARIO, DI DAY-SURGERY O D'URGENZA)

Per il ricovero in regime ordinario o in day-surgery, il paziente deve essere fornito di proposta di ricovero e di scheda di accesso, stilate dal suo medico di base, che devono essere consegnate all'Ufficio Ricoveri sito al piano terra, aperto dalle ore 8:00 alle ore 14:00 e dalle ore 15:00 alle 18:00.

Per il ricovero con procedura d'urgenza per patologie ostetriche, la paziente farà capo direttamente al personale dell'U.F. di Ostetricia e Ginecologia.

Nulla è dovuto alla Casa di Cura per il ricovero; comunque, il paziente potrà decidere se ricoverarsi in camere singole: l'amministrazione gli fornirà le informazioni relative alla disponibilità di tali camere ed al loro costo giornaliero.

8. MODALITA' DI ACCESSO ALLA SPECIALISTICA AMBULATORIALE

Il Paziente deve essere fornito di richiesta di esame o di terapia stilata dal suo medico di base.

Le prenotazioni ambulatoriali si effettuano presso gli uffici accettazione siti ai piani terra (Tel.081.5359.534) di via Colle San Bartolomeo e di Via Tenente Ravallese (ambedue collegati attraverso un breve corridoio coperto) dove si possono anche avere tutte le informazioni pertinenti il tipo di esame o le modalità previste per praticarlo.

La quota di partecipazione (ticket), se dovuta, viene pagata presso gli stessi uffici, al momento dell'effettuazione della prestazione o dell'accettazione della prescrizione.

9. MODALITA' DI ACCESSO PER INTERVENTI DI PRIMO SOCCORSO

Per interventi di primo soccorso a favore di malati o infortunati in situazioni di urgenza, con eventuale trasporto presso altro luogo di cura, si farà capo al Medico di Guardia, che provvederà secondo necessità.

10. MODALITA' DI ACCOGLIENZA

10.1: Ricovero Ordinario e day Surgery

I Pazienti, al momento del ricovero, vengono ricevuti dal personale infermieristico delle varie UU.FF. che provvederanno a sistemarli nelle camere assegnate e a fornire tutte le informazioni loro richieste.

10.2: Ricovero d'urgenza ostetrico: la paziente viene accolta direttamente dal personale sanitario dell'Unita Funzionale di Ostetricia e Ginecologia.

10.3: Prestazioni ambulatoriali

I Pazienti vengono accolti dal Personale Medico e dal Personale tecnico/infermieristico in servizio, che provvederanno ad eseguire il trattamento o la prestazione diagnostica richiesta.

10.4: Interventi di primo soccorso

I Pazienti vengono accolti direttamente dal Medico di Guardia

11. CERTIFICAZIONI SULLA DEGENZA

E' facoltà del degente richiedere, per motivi di lavoro o suoi personali, un certificato di degenza o di effettuata prestazione sanitaria che verrà rilasciato dal medico che ha effettuato la prestazione ambulatoriale ovvero dal personale amministrativo dell'ufficio ricoveri.

Per ottenere la copia della cartella Casa di Cura è necessario sottoscrivere un apposito modulo di richiesta, da consegnare all'ufficio ricoveri che provvederà all'espletamento della richiesta.

Di norma sono necessari 10 giorni per ottenere la copia della cartella clinica

12. LA DIMISSIONE

E' Il medico che decide la dimissione del paziente. Tuttavia, è possibile lasciare la Casa di Cura anche contro il parere sanitario firmando l'apposita attestazione che libera la Casa di Cura da ogni responsabilità.

Al momento della dimissione il paziente riceve una "lettera di dimissione" da consegnare al medico di base o allo specialista, nella quale sono riportate le informazioni relative al ricovero, alle terapie da effettuare e alle successive visite di controllo.

13. IL RITIRO DEGLI ESAMI AMBULATORIALI

La documentazione pertinente gli esami praticati può essere ritirata tutti i giorni feriali, rivolgendosi al Portiere-Centralinista in servizio dalle ore 8 alle ore 20, di norma a partire dal secondo giorno successivo a quello dell'effettuazione dell'esame. Fanno eccezione i referti di Endoscopia, Cardiologia Angiologia, Ecografia e Medicina Nucleare che sono consegnati direttamente alla fine dell'esame.

14. PRENOTAZIONI ED INFORMAZIONI

Per effettuare prenotazioni ci si deve rivolgere all' ufficio sito al piano terra (tel. 081/5359534), aperto dal lunedì al sabato dalle ore 8 alle ore 13 e dalle ore 14 alle ore 19.30.

Per ottenere ulteriori informazioni circa la struttura, le prestazioni, le modalità di ricovero ci si può rivolgere al medesimo ufficio o al centralino (081.5359.111).

SEZIONE TERZA

STANDARD DI QUALITA' , IMPEGNI E PROGRAMMI

La garanzia dell'appropriatezza delle prestazioni erogate dalla Casa di Cura è rappresentata dalle seguenti attività:

- Informazione mediante la carta dei servizi, per la corretta preparazione alle prestazioni;
- Formazione continua di tutto il personale addetto, mediante più corsi di formazione così come previsto dalle schede ST del Capo II del regolamento n° 1 del 22-06-2007.
- Le prestazioni erogate fanno riferimento a protocolli e linee guida e/o Società Scientifiche.
- Da un adeguato controllo di qualità interno.
- Valutazione ed Analisi dei casi clinici (Verifica e Revisione della Qualità) V.R.Q.

1 . RICOVERO

La Casa di Cura è in grado di ricoverare il paziente entro pochi giorni dalla prenotazione. Il tempo massimo di attesa rilevato nell'ultimo anno è stato di sette giorni.

2. PRESTAZIONI AMBULATORIALI

La Casa di Cura è in grado di assicurare la fruizione delle prestazioni ambulatoriali in pochi giorni; anche nel caso in cui gli esami da praticare richiedano una opportuna preparazione, il lasso di tempo tra prenotazione ed effettuazione dell' esame è comunque sempre il più breve possibile.

In ogni caso, i tempi massimi di attesa non possono superare:

- i 10 giorni per una prestazione di diagnostica per immagini

3. IMPEGNI FONDAMENTALI

3.1 Corretta acquisizione del consenso informato

Il consenso informato è l'espressione della volontà del Paziente che autorizza il medico ad effettuare uno specifico trattamento sulla sua persona. Non si può prescindere da esso ad eccezione di alcune condizioni previste dalla legge (urgenza, incapacità di intendere e di volere) perché qualunque azione effettuata senza tale autorizzazione sarebbe illecita da un punto di vista penale, indipendentemente dai risultati ottenuti. Per esprimere un consenso "realmente informato", ogni Paziente ha il diritto di chiedere ed ottenere dal medico informazioni su tutto ciò che riguarda il proprio stato di salute e ricevere adeguate indicazioni sulla natura, la durata e l'evoluzione della malattia, le cure necessarie, le alternative di cura, la presumibile durata del ricovero ospedaliero, i riflessi della malattia sulla qualità della propria vita, i rimedi terapeutici e assistenziali per evitare o sedare gli stati di sofferenza e dolore. In seguito ad un'adeguata informazione sanitaria è diritto della persona assistita concedere o negare il proprio consenso per le prestazioni e le terapie proposte.

3.2 Tutela della privacy

La Casa di Cura garantisce a tutti i cittadini che i dati personali in suo possesso sono trattati e custoditi in modo corretto, lecito e trasparente, tutelando la riservatezza e i diritti dell'interessato.

Al momento del ricovero, è possibile chiedere che le informazioni sulla propria presenza in ospedale non siano comunicate alle persone che le richiedano.

3.3 Adozione del seguente decalogo di diritti e di doveri:

1. Un'informazione reciproca, leale, corretta e completa fra i medici, gli altri operatori sanitari e la persona assistita è condizione indispensabile per soddisfare i diritti di salute dei Cittadini.
2. La persona assistita ha il dovere di informare i medici e gli altri operatori sanitari su tutto ciò che possa risultare utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza. E' indispensabile che le pazienti informino i sanitari di uno stato di gravidanza, anche presunta. I medici e gli altri operatori sanitari devono garantire la massima attenzione nel rispetto delle norme sul segreto professionale e sulla riservatezza nel trattamento dei dati personali.

3. E' diritto della persona assistita chiedere ed ottenere dal medico informazioni su tutto ciò che riguarda il proprio stato di salute e, nel caso essa risulti affetta da una malattia, di ricevere adeguate indicazioni

- sulla natura, durata ed evoluzione della medesima
- sulle cure necessarie
- sulle alternative di cura, ove esistano
- sulla presumibile durata di un eventuale ricovero ospedaliero
- sui riflessi della malattia e delle cure sullo stato e sulla qualità della propria vita
- su tutti i rimedi terapeutici ed assistenziali esistenti atti ad evitare o sedare gli eventuali stati di sofferenza e di dolore derivanti dalla malattia stessa e/o dalle relative attività diagnostiche e curative. Il medico, senza il consenso della persona assistita, non può intraprendere alcuna attività di diagnosi e cura, eccetto nei casi previsti dalla legge e nelle situazioni di necessità ed urgenza, quando il Paziente, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in imminente pericolo di vita.

4. La persona assistita ha diritto ad un'informazione onesta e serena, attraverso un linguaggio chiaro ed essenziale, adeguato alle sue capacità di comprensione, in relazione anche al livello di cultura posseduta.

5. La persona assistita ha diritto sempre ad un'informazione tramite colloquio con il medico curante, anche se si ricorre all'aiuto di opuscoli informativi o strumenti audiovisivi. Il personale infermieristico o tecnico-sanitario è tenuto a fornire chiarimenti o spiegazioni esaurienti sugli aspetti di natura assistenziale e, nei limiti delle specifiche competenze professionali, sui trattamenti sanitari prestati.

6. La persona assistita ha il diritto di leggere la propria cartella Casa di Cura, inserirvi, mediante il medico, delle osservazioni personali ed ottenerne una copia.

7. L'informazione è riservata esclusivamente alla persona assistita. Ai familiari ed a terzi è ammessa solo se la persona assistita lo consente o nei casi previsti dalla legge.

8. In caso di malati minori o infermi di mente, il diritto all'informazione e ad esprimere consenso spetta ai genitori o al tutore. Il personale sanitario è tenuto comunque a ricercare sempre la massima partecipazione ottenibile da tali soggetti, garantendo in ogni caso anche ad essi un'adeguata informazione.

9. Il Paziente ha sempre il diritto di chiedere il parere di un altro medico di sua fiducia, nel rispetto delle competenze del medico curante.

10. Il Paziente a cui si propone la partecipazione ad eventuali sperimentazioni cliniche ha diritto ad essere adeguatamente informato sugli scopi, sui benefici, sui disagi e sui rischi delle stesse. La partecipazione alla sperimentazione è sempre libera ed è comunque vincolata ad un consenso esplicito e documentato del soggetto coinvolto.

SEZIONE QUARTA
MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

1. RECLAMI

Qualunque tipo di lamentela può essere rappresentata al Direttore Sanitario, Dr. Nicola D'Alessandro, o, in sua assenza, al medico di guardia, che provvederà secondo necessità.

2. VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

La Casa di Cura è alla ricerca di un costante miglioramento dello standard delle prestazioni offerte all'utenza, e pertanto promuove frequenti controlli di qualità, basati soprattutto sull'osservazione diretta dei risultati conseguiti e del grado di soddisfazione dell'utenza, anche con la distribuzione di questionari.

Dall'analisi dei risultati di tali controlli l'Azienda

- trae gli spunti per migliorare i servizi e le prestazioni sanitarie e di accoglienza;
- valuta quali ulteriori attività siano utili al miglioramento delle prestazioni di diagnosi e cura offerte.

La Casa di Cura ha previsto la stesura di un questionario di soddisfazione degli utenti e di un sistema di rilevazione delle informazioni di ritorno che gli utenti possono compilare.

La valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza è stata funzionale al miglioramento del servizio erogato.

VITA IN OSPEDALE

La persona in ospedale ha diritto...

- ad essere assistita e curata con professionalità ed attenzione, senza discriminazioni di genere, nel rispetto della dignità umana, della cultura di appartenenza e delle proprie idee politiche e religiose;
- ad essere individuata con il proprio nome e cognome, nel rispetto della legge sulla privacy ad identificare il personale ospedaliero e riconoscerne la qualifica ad ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate e le relative modalità di accesso;
- ad ottenere dai sanitari informazioni complete, chiare e comprensibili rispetto alla diagnosi della malattia, la relativa prognosi e la terapia proposta al momento della dimissione a ricevere una relazione clinica scritta in modo comprensibile, contenente le informazioni utili per la continuità delle cure a ricevere tutte le informazioni che le permettano di esprimere un consenso informato prima di essere sottoposta ad intervento chirurgico o particolari procedure diagnostiche e terapeutiche. Solo nei casi urgenti e quando la persona non sia in grado di comprendere, ogni decisione spetta ai sanitari, i quali agiranno professionalmente in base agli elementi di valutazione clinica e di giudizio;
- a rifiutare, in forma scritta e sotto la propria responsabilità, trattamenti, interventi o cure proposte ad ottenere, se richiesto, il certificato di degenza e, alla dimissione, copia della cartella clinica;
- che venga rispettata la riservatezza dei dati relativi alla propria malattia o ad ogni altra informazione che la riguardi all'esercizio del proprio culto ed alla richiesta di visita del ministro di culto di sua scelta
- ad avere la presenza continuativa di una persona durante il ricovero;
- di rifiutare visite sgradite ed il personale è tenuto a fare rispettare la sua scelta;

inoltre, la donna in gravidanza ha diritto...

- alla riservatezza e al riconoscimento della propria dignità;
- ad effettuare gratuitamente i controlli previsti dalla normativa vigente;
- a fruire della presenza di una persona di sua fiducia al momento del parto e nei momenti successivi alla nascita;
- a ricevere le visite dei figli anche se minori di dodici anni;
- a tenere con sé il neonato al fine di agevolare l'allattamento materno e la continuità del rapporto madre-bambino.

la persona in ospedale ha il dovere di ...

- ad avere la presenza continuativa di una persona durante il ricovero;
- di assumere un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti delle persone presenti;
- di rispettare il personale ospedaliero, favorendo un rapporto di reciproca fiducia di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della struttura ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri;
- di rispettare l'organizzazione, i regolamenti e gli orari previsti nella struttura sanitaria;
- di evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, suonerie di telefoni cellulari ad alto volume, abbigliamento non decoroso ecc.);
- di osservare il divieto di fumare, in base all'art. 7 della L. 11.11.75 n° 584 modificato dall'art. 52 comma 20 L. 28.12.01 n° 448;
- contribuire allo smaltimento differenziato dei propri rifiuti secondo le indicazioni affisse in ogni camera di degenza;
- di non allontanarsi dal reparto o dalla struttura senza autorizzazione durante la degenza;

ALCUNI CONSIGLI

Cosa portare:

- effetti personali strettamente necessari quali spazzolino da denti, dentifricio, sapone, deodorante, biancheria personale, vestaglia, pantofole, asciugamano ecc.
è consigliato per la degenza utilizzare abbigliamento comodo (pigiama, t-shirt, tuta, vestaglia), senza cerniere o altre chiusure metalliche
- documenti: tessera sanitaria o codice STP (per stranieri temporaneamente presenti, non appartenenti all'Unione Europea), carta d'identità, codice fiscale
- eventuali esami ematochimici, accertamenti diagnostici e cartelle cliniche di precedenti
- ricoveri ospedalieri
- eventuali farmaci assunti abitualmente.

Cosa non portare:

- oggetti preziosi, grosse somme di denaro; non si risponde di eventuali furti o ammanchi di denaro ed oggetti personali lasciati incustoditi;
- attrezzature non compatibili al luogo di degenza come oggetti a fiamma libera (fornelli da campo, accendini, ecc.), sedie o poltrone sdraio

Inoltre ai visitatori è richiesto ...

- di rispettare gli orari di visita, al fine di non ostacolare le normali attività assistenziali di reparto;
- di evitare il sovraffollamento delle stanze di degenza limitando a due il numero massimo di visitatori ammessi contemporaneamente al letto del paziente;
- di non portare ai degenti cibi o bevande che potrebbero interferire con le pratiche diagnostiche e terapeutiche in atto;

- di evitare qualsiasi comportamento che possa ostacolare la messa in atto di piani di emergenza (soccorso sanitario, incendio, catastrofi naturali, ecc.);
- di salvaguardare la salute dei propri bambini (principalmente se inferiori ai 12 anni) evitando di condurli nei reparti di degenza e in ogni caso è necessaria una loro attenta sorveglianza.

Sono consentite visite fuori orario ai familiari dei degenti con particolari esigenze assistenziali, previo accordo con i caposala afferenti alle unità funzionali.

Cartina della zona della Casa di Cura

