

CARTA DEI SERVIZI

CASA DI CURA S. ANTIMO

Rev 12 del 10.01.2022

APPROVATA DALLA DIREZIONE SANITARIA E GENERALE

INDICE

1. LE PRESTAZIONI.....	7
2. IL RICOVERO.....	7
2.1 LA PRENOTAZIONE E L'ACCESSO.....	7
2.1.1 Per disdire una prenotazione.....	8
2.1.2 Dati anagrafici richiesti per effettuare la prenotazione.....	8
2.1.3 Documenti richiesti per effettuare l'accettazione.....	8
2.1.4 Requisiti di validità delle impegnative.....	9
2.2 I DIRITTI E I DOVERI GENERALI DELL'UTENTE DURANTE IL RICOVERO	9
2.2.1 I DOVERI	9
2.2.2 I DIRITTI	10
2.3 L'ASSISTENZA MEDICA E INFERMIERISTICA.....	11
2.4 LE VISITE	11
2.5 I PASTI.....	12
2.6 LA DIMISSIONE.....	12
2.7 RITIRO REFERTI E/O DOCUMENTAZIONE CLINICA.....	12
3. I SERVIZI DIAGNOSTICI.....	14
3.1 LA NOSTRA SPECIALISTICA	14
3.2 LABORATORI DI ANALISI CHIMICO – CLINICHE	14
3.3 DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	14
3.4 DIAGNOSTICA ULTRASUONI.....	14
3.5 ALTRA DIAGNOSTICA.....	14
4. GLI SPAZI, GLI ARREDAMENTI, I SERVIZI	155
5. IL NUCLEO OPERATIVO	16
5.1 PERSONALE AREA MEDICA	16
5.2 PERSONALE AREA PARAMEDICA.....	16
5.3 PERSONALE AREA AMMINISTRATIVA.....	17
6. POLITICA PER LA QUALITÀ	17
7. STANDARD DI QUALITÀ	19
7.1 IMPEGNI E PROGRAMMI.....	20
7.2 COME ABBIAMO FORMULATO I NOSTRI STANDARD?.....	20
7.3 TEMPI DI ATTESA E ALTRI STANDARD DI QUALITÀ.....	21
7.4 VERIFICA DEGLI STANDARD	21
8. TUTELA DELLA PRIVACY	21
9. DIRITTI DEL CITTADINO	25
10. REGOLAMENTO INTERNO.....	27
11. MEDIAZIONE CULTURALE	30
12. CONDIVISIONI E COLLABORAZIONI	

LETTERA AI CLIENTI

Gentile Cliente,

La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi affinché possa conoscere la nostra organizzazione, le tipologie di servizi e le relative modalità di erogazione, gli standard di qualità, i nostri impegni e programmi futuri, nonché le modalità per la sua tutela rispetto ad atti o comportamenti che neghino o limitino la fruibilità delle prestazioni e, più in generale, rispetto ad eventuali disservizi.

Siamo convinti che questo strumento possa consentirle di accedere con maggiore consapevolezza ai servizi offerti, facilitando, grazie alla sua collaborazione, l'impegno del nostro personale.

Accogliendola nella Casa di Cura S. Antimo desideriamo porgere i più cordiali saluti e ci auguriamo che la sua permanenza presso la nostra struttura possa essere il più possibile proficua di risultati e serena.

Le confermiamo tutto il nostro impegno professionale e la nostra disponibilità per la gestione ed il miglioramento della sua patologia.

Il personale Medico, Infermieristico e assistenziale sono a sua disposizione per risolvere i suoi eventuali problemi.

Alleghiamo al presente documento un modulo per la comunicazione di segnalazioni e suggerimenti, da utilizzare per rilevare situazioni più o meno critiche o fornire semplici indicazioni e spunti per il miglioramento del nostro servizio.

Troverà, inoltre un questionario di customer satisfaction che, compilato in ogni sua parte e restituito alla Casa di cura, ci consentirà di analizzare, partendo da dati reali, le esigenze dei nostri Pazienti e di migliorare le nostre prestazioni.

Con l'augurio che i nostri servizi possano esserle graditi, porgiamo cordiali saluti.

La Direzione

I PRINCIPI DELLA CARTA DI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è stata redatta seguendo i contenuti della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *Principi sull'erogazione dei servizi pubblici* e fa riferimento ai contenuti del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995, *Schema generale di riferimento della «Carta dei servizi pubblici sanitari»*.

La Carta dei Servizi regola il rapporto tra cittadino-utente e la struttura sanitaria. La Carta è uno strumento a tutela del diritto alla salute. Attribuisce al cittadino utente e alle associazioni di volontariato e di tutela la possibilità di momenti di controllo effettivo sui servizi erogati e sulla loro qualità.

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi:

Eguaglianza: questo principio si fonda sull'art. 3 della Costituzione e pertanto i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche.

Imparzialità: nell'erogazione del servizio, verso utenti è dovuto un comportamento obiettivo, imparziale, neutrale, da parte dei soggetti erogati dal Servizio Sanitario (medici, operatori sanitari, amministrativi).

Continuità: i servizi sono erogati con continuità e regolarità nell'interesse esclusivo dell'utenza, le eventuali interruzioni devono essere espressamente dettate dalla legge o rientrare negli aspetti organizzativi del servizio.

Diritto di scelta: l'utente, in ambito sanitario, ha il diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio.

Partecipazione: al cittadino-utente è garantita la partecipazione alle prestazioni del servizio pubblico anche attraverso le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti. Essa va intesa, così come sancito dall'art. 14 del Decreto Legislativo N° 502/92, come informazione, personalizzazione, umanizzazione del servizio, nonché tutela dell'utente nei confronti dell'apparato sanitario pubblico. Per le attività istituzionali correlate ai procedimenti valgono i principi stabiliti dalla legge 241/90

Efficienza ed efficacia: il servizio Sanitario deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia attraverso l'utilizzo di misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Con la carta dei Servizi l'azienda si impegna: ad assicurare il rispetto degli standard di qualità e quantità previsti nella carta; a pubblicare gli standard ed ad informare il cittadino-utente; verificare il rispetto degli standard adottati e il grado di soddisfazione degli utenti;

gli standard adottati saranno definiti prendendo come riferimento il servizio come allo stato effettuato. Al miglioramento continuo delle prestazioni sarà finalizzata la politica aziendale.

Presentazione

La Casa di Cura S' Antimo eroga prestazioni in regime di ricovero ordinario nell'ambito del Dipartimento di Medicina Generale che consta dell' U.F.C. di Medicina Generale e dell'U.F.S. di Lungodegenza

La Casa di Cura S' Antimo si propone di dare il suo contributo per:

- Tutelare e promuovere il diritto alla salute dei cittadini e porre in essere tutte le azioni conseguenti
- Garantire la centralità del paziente nell' ambito degli interessi e della salute della collettività
- Curare i problemi del paziente, assicurare la continuità dell' assistenza, privilegiare le competenze professionali e l'aspetto umano
- Garantire la salute degli assistiti collaborando con il paziente e con gli altri operatori sanitari
- Migliorare le prestazioni rese garantendo efficacia, qualità, appropriatezza, uniformità
- Massimizzare i benefici delle prestazioni
- Lavorare secondo i principi di onestà trasparenza affidabilità responsabilità

La Carta dei Servizi delle Aziende Sanitarie pubbliche e private della Regione Campania adottano e fanno propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato:

1. prevenzione; definizione dalla Carta Europea dei diritti del malato: incrementare la consapevolezza delle persone
2. accesso garantito per tutti;definizione: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. informazione;definizione: Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.
4. consenso informato definizione: 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. libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari definizione: Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.
6. privacy e confidenzialità; definizione: 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. rispetto del tempo del paziente; definizione: 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. individuazione di standard di qualità; definizione: Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.
9. sicurezza dei trattamenti sanitari; definizione: 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. innovazione e costante adeguamento; definizione: 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. iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari definizione: Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.
12. personalizzazione del trattamento definizione: Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

13. sistema del reclamo definizione: 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. procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi definizione: 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.

1. Le Prestazioni

La Clinica S. Antimo è una Casa di Cura provvisoriamente accreditata con la Regione Campania per le seguenti prestazioni:

- Ricoveri a ciclo continuativo in Medicina Generale
- Ricoveri a ciclo continuativo in Lungo Degenza

Nel corso del ricovero sono a disposizione dei soli pazienti ricoverati il Laboratorio Analisi di base, la Diagnostica tradizionale radiologica e ultrasonica, l'emogasanalisi, l'attività estensiva di riabilitazione fisiatrice

2. Il Ricovero

2.1 La Prenotazione e l'accesso

Il ricovero avviene con impegnativa di ricovero su richiesta del medico di famiglia con prenotazione, con modulo di trasferimento da altra struttura o privatamente.

Il paziente all'atto del ricovero troverà a sua disposizione il personale addetto all'accoglienza e il medico di reparto che provvede all'accettazione.

Il paziente riceverà la nostra carta dei Servizi comprensiva di scheda reclami, regolamento interno e scheda di valutazione che potrà essere consegnata, nel rispetto della privacy, presso l'ufficio accettazione.

Gli utenti devono consegnare l'impegnativa del medico di base, un documento d'identità, il codice fiscale e/o la tessera sanitaria.

E' necessario esibire tutti gli accertamenti diagnostici già eseguiti e comunicare eventuali ricoveri precedenti avvenuti sia presso la nostra struttura che presso altri nosocomi

E' fondamentale comunicare subito ai nostri medici eventuali terapie in atto, allergie, intolleranze.

Suggeriamo di portare solo gli effetti strettamente personali

Il ricovero avviene solo ed esclusivamente previa esibizione di tampone per ricerca covid 19 a non oltre 48 ore.

Banco accettazione

- 8.00 – 18.00 lunedì - venerdì
- 8.00 – 14.00 sabato
- Tel. 081.5051082 – fax 081 -5051082
- mail: clincasantimo@tiscali.it
- PEC: SANTIMO@PEC.IT

2.1.1 Per disdire una prenotazione

Gli utenti che non sono più interessati o sono impossibilitati a presentarsi all'appuntamento fissato sono pregati di avvisare telefonicamente. Disdire con sollecitudine una prenotazione inutilizzabile è un gesto di attenzione verso un'altra persona, che potrà così usufruire della prestazione di cui necessita ed è un atto di correttezza nei confronti della Casa di Cura, impegnata nella riduzione dei tempi di attesa.

2.1.2 Dati anagrafici richiesti per effettuare la prenotazione

- cognome e nome
- sesso
- data e luogo di nascita
- residenza
- recapito telefonico
- codice fiscale
- tessera sanitaria

2.1.3 Documenti richiesti per effettuare l'accettazione

- richiesta del medico curante
- tessera sanitaria
- codice fiscale
- tessera di esenzione (per chi ne usufruisce)
- modulo di trasferimento per i ricoveri da altre strutture ospedaliere

- tampone per covid negativo a non oltre 48 ore

2.1.4 Requisiti di validità delle impegnative

Al fine dell'erogazione delle prestazioni in regime di convenzione con il S.S.N., sono valide solo le richieste compilate correttamente in tutti i campi obbligatori ai sensi della circolare regionale 28/SAN del 21/10/1996 e successive integrazioni, ovvero: codice sanitario dell'assistito, cognome e nome, comune di residenza, età, codice della ASL di appartenenza (per i residenti in Campania), codice fiscale (per i non residenti in Campania), provincia, codice di esenzione (per chi ne usufruisce), data, timbro e firma del medico richiedente. La dicitura delle prestazioni richieste deve essere conforme al Nomenclatore Tariffario Nazionale.

In ottemperanza alla normativa vigente, in nessun caso il personale amministrativo è autorizzato a modificare le impegnative. L'utente o accompagnatore può completare l'inserimento dei dati anagrafici controfirmando la richiesta. Se non è indicato il numero dell'esenzione, l'impegnativa è valida allegando una fotocopia del tesserino d'esenzione. Se manca il timbro e/o la firma del medico, la richiesta può essere completata solo ed esclusivamente dal medico stesso.

Salvo variazioni della legislazione vigente, le richieste sono valide per 30 giorni.

2.2 I Diritti e i Doveri generali dell'Utente durante il ricovero

2.2.1 I DOVERI

15. Il cittadino malato, quando accede alla struttura operativa è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.
16. L'accesso in struttura sanitaria esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.
17. E' dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.
18. Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

19. Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Si ricorda inoltre che per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.
20. Per motivi di sicurezza e igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in Ospedale dei minori di dodici anni. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico dell'unità operativa.
21. In situazione di particolare necessità, le visite al degente al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Primario o da persona da lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un atteggiamento consono all'ambiente ospedaliero, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.
22. Nella considerazione di essere parte di una comunità, è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).
23. E' dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti.
24. L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.
25. E' opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura ospedaliera utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.
26. Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del cittadino malato.
27. Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.
28. È assolutamente vietato fumare

2.2.2 I DIRITTI

1. Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
2. In particolare, durante la degenza ospedaliera ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col numero e col nome della propria malattia.
3. Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il

diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

4. Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
5. In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
6. Il paziente ha, altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.
7. Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardino, rimangano segreti.
8. Il paziente ha diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

2.3 L'assistenza medica e infermieristica

La Casa di Cura garantisce tutti gli aspetti relativi all'assistenza medica e infermieristica.

I nostri medici effettuano il giro visita tutti i giorni dalle 9.00 alle 12.00, sono a disposizione dei pazienti ricoverati durante il regolare svolgimento delle loro attività e dei loro familiari previo appuntamento telefonico.

I pazienti possono rivolgersi al coordinatore infermieristico per qualsiasi esigenza.

2.4 Le visite

Le visite sono consentite solo previa esibizione di tampone negativo, su appuntamento, una sola persona per singolo paziente e per stanza per un tempo limitato, ad eccezione di casi eccezionali autorizzati ad personam dalla direzione sanitaria.

2.5 I pasti

L'orario di distribuzione dei pasti è:

Colazione: 7.00

Pranzo: 12.00

Cena: 18.00

Sono assicurate diete personalizzate secondo le esigenze dell'utenza.

Sono disponibili, a richiesta, menu personalizzati.

Si sconsigliano cibi provenienti dall'esterno.

2.6 La dimissione

La dimissione è comunicata in tempo utile, almeno 24 ore prima, per permettere ai pazienti l'organizzazione del rientro al domicilio.

All'atto della dimissione è consegnata una lettera di dimissione indirizzata al medico curante del paziente dove sono indicati brevi cenni anamnestici, le principali procedure eseguite, la terapia consigliata e il prosieguo terapeutico e assistenziale.

Al momento della dimissione il paziente riceve un appuntamento per la prima visita di controllo successiva al ricovero.

Le ulteriori visite di controllo devono essere prenotate all'ufficio accettazione.

La Casa di Cura esegue ai pazienti dimessi eventuali esami di controlli di routine nei 30 gg dalla dimissione.

2.7 Ritiro referti e/o documentazione clinica

Il paziente dopo la dimissione può prenotare copia degli esami e/o della cartella clinica all'ufficio accettazione. Per il ritiro di copia degli esami nulla è dovuto, mentre per la copia della cartella viene rilasciata dietro il pagamento della somma di Euro 10,00.

La documentazione è resa disponibile entro 7 giorni dalla richiesta e non oltre 30 giorni.

La richiesta deve indicare nome e cognome del paziente, data di ricovero e di dimissione, numero della cartella clinica.

Il ritiro della documentazione avviene previo appuntamento telefonico con l'ufficio accettazione salvo urgenze.

Il ritiro della documentazione deve avvenire personalmente oppure tramite persona munita di delega scritta, documento proprio e fotocopia del documento del richiedente.

PAGINA BIANCA

3. I Servizi Diagnostici

3.1 La nostra specialistica solo per i pazienti ricoverati

Neurologia, Fisiatria.

3.2 Laboratori di analisi Chimico - Cliniche

Chimica clinica

3.3 Diagnostica per Immagini

Radiologia Tradizionale

3.4 Diagnostica Ultrasuoni

Ecotomografie

Ecocolordoppler

Ecocardiografia

3.5 Altra diagnostica

Emogasanalisi

4. Gli spazi, gli arredamenti, i servizi

La struttura è articolata su 3 piani per complessivi 50 posti letto di cui 50 autorizzati ed in regime di provvisorio accreditamento. I reparti di degenza della casa di cura sono dotati di stanze singole, doppie, triple e quadruple la maggior parte delle quali con bagno annesso. Su ciascun piano di degenza è localizzato un bagno per disabili idoneamente indicato. Tutte le stanze di degenza sono dotate di impianto di chiamata con segnalazione acustica e luminosa. Le stanze sono comodamente arredate e dotate di armadio, comodino, poltrona, tavolo nelle camere a tre e quattro posti letto.

Completano la struttura

- ampi locali
- studi medici e mediche
- locali per la diagnostica radiologica e strumentale
- laboratorio di analisi biochimiche
- uffici amministrativi
- hall con ampia sala d'attesa
- servizio di distribuzione automatica di bevande fredde e calde, piccoli snacks dolci e salati
- cucina
- parcheggio adiacente a pagamento

La casa di cura a richiesta consente ai pazienti di comunicare direttamente dal proprio letto di degenza attraverso la dotazione di telefoni cellulari. Sono disponibili libri e previa richiesta riviste e quotidiani. Su prenotazione è quotidianamente disponibile il servizio di parrucchiere e barbiere

I pazienti possono usufruire del servizio mail della Casa di Cura per ricevere e/o trasmettere messaggi.

L'assistenza religiosa è affidata al cappellano sempre reperibile.

Eventuali somme di denaro potranno essere custodite nella cassaforte dell'ufficio accettazione.

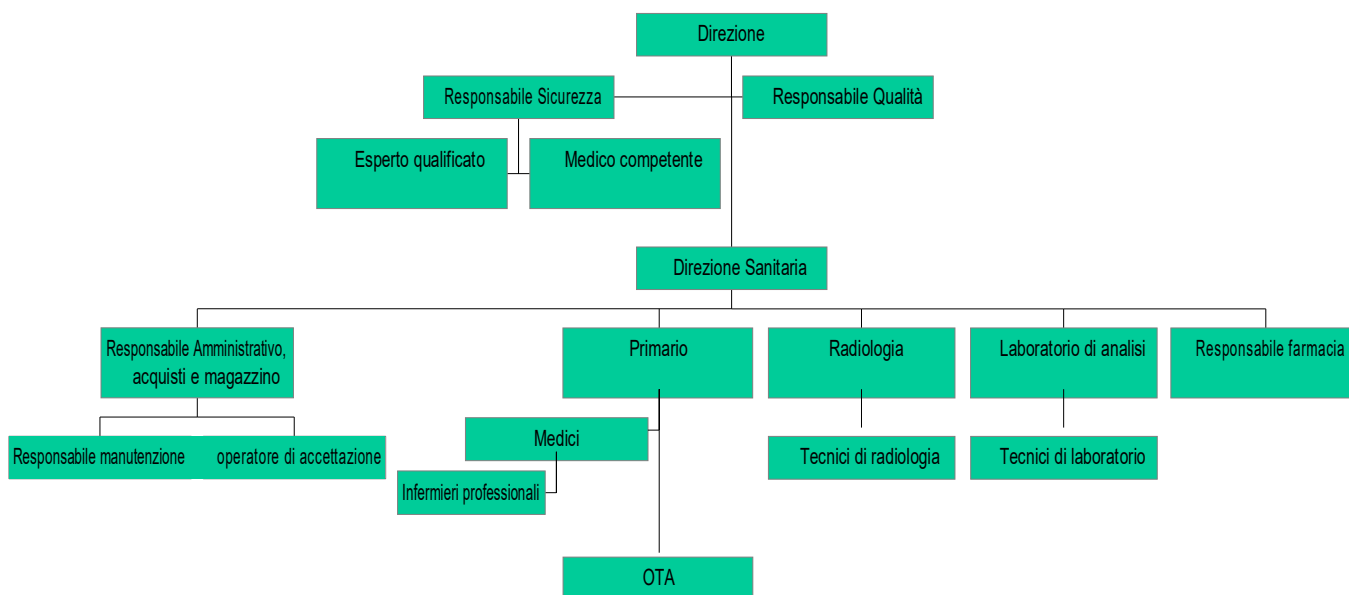
La Clinica è un luogo di transito pertanto si raccomanda di non lasciare alcun bene (telefono–altro) o valore incustodito nemmeno nella propria camera o nel proprio armadio.

La Direzione non si assume alcuna responsabilità per eventuali furti

5. Il Nucleo Operativo

La Casa di Cura S. Antimo per quanto riguarda la programmazione e realizzazione degli interventi, la formazione del personale, la verifica della qualità del servizio offerto, si avvale di professionisti, tecnici e sanitari esperti.

Direttore Sanitario - Primario Medico e Responsabile Area degenza: Dott.ssa Giovanna Borio



5.1 Personale Area Medica

Il personale è composto dalle seguenti figure professionali

Direttore Sanitario: è il medico responsabile delle funzioni igienico-organizzative che promuove e tutela l'integrazione tra i diversi servizi, sovrintende le procedure tecnico-sanitarie, partecipa ai programmi di valutazione e promozione della qualità, garantisce le funzioni di legge

Medico Responsabile: è il medico che vigila sull'attività del personale medico e non, definisce i criteri diagnostici, ottimizza le risorse umane a sua disposizione, assegna a sé e agli altri medici i pazienti ricoverati

Medico Aiuto: è il medico che collabora con il Responsabile nell'espletamento dei compiti attribuitigli, ha la responsabilità dei degenti affidatigli, coordina l'attività degli assistenti

Medico Assistente: è il medico che collabora con il Responsabile e con l'Aiuto nell'espletamento dei loro compiti, ha la responsabilità dei degenti affidatigli, provvede nei casi urgenti

Responsabile del Laboratorio Analisi: è il medico che sceglie i metodi di analisi, organizza i servizi e i controlli di qualità e risponde dell'attendibilità dei risultati

Responsabile del servizio di Radiologia: è il medico che risponde della regolarità del servizio, verifica utilità e praticabilità degli esami richiesti, risponde degli adempimenti previsti in materia di radioprotezione

Specialista Neurologo: Medico specialista consulente della clinica il cui intervento è richiesto ed attivato dai medici del reparto

Specialista Fisiatra: Medico specialista deputato al trattamento riabilitativo

La struttura dispone di altri specialisti contattabili al bisogno

L'assistito può farsi seguire da specialisti di sua fiducia

5.2 Personale delle Professioni Sanitarie Non Mediche

Il personale è composto dalle seguenti figure professionali

Infermieri: sono operatori con specifico diploma. Gli infermieri forniscono ai pazienti ricoverati prestazioni proprie del loro profilo professionale. Rispondono alla caposala

Tecnici di radiologia e di laboratorio: sono operatori con specifico diploma. Forniscono prestazioni proprie del loro profilo professionale. Rispondono alla direttore tecnico.

Terapisti della riabilitazione: sono operatori con specifico diploma conseguito con corso triennale. Forniscono ai pazienti le prestazioni riabilitative, prescritte dallo specialista fisiatra, proprie del profilo professionale.

Operatori tecnici addetti all'assistenza: Forniscono ai pazienti ricoverati le prestazioni proprie del loro profilo professionale

Ausiliari: Sono responsabili nell'ambito delle proprie competenze di tutte le attività in materia di igiene e sanificazione

5.3 Personale area amministrativa

Operatori amministrativi: sono operatori con diplomi di scuola dell'obbligo o diplomi di scuola superiore anche specifici-. Forniscono i supporti amministrativi e contabili ed assicurano il funzionamento delle pratiche operative.

6. Politica per la qualità

Il soddisfacimento delle necessità degli utenti in conformità alle norme dell'etica professionale ed alle più avanzate procedure diagnostiche, terapeutiche e riabilitative costituisce la Politica della Qualità della Casa di Cura S. Antimo. Essa comprende in generale il controllo ed il miglioramento delle caratteristiche del Servizio ed in particolare:

- Migliorare le prestazioni attraverso il costante aggiornamento professionale e l'incremento dell'efficacia dei singoli processi;
- Consolidare ed aumentare sempre più la soddisfazione della clientela;
- Assicurare a tutto il personale un ambiente di lavoro sicuro e adeguato alle attività richieste.

Per garantire il raggiungimento di tali obiettivi la Direzione ha definito alcuni principi che devono essere noti e condivisi da tutte le funzioni interne.

Tali principi sono:

- a) Soddisfazione del cliente esterno;
- b) Soddisfazione del cliente interno (personale) e del contesto sociale;
- c) Miglioramento continuo delle prestazioni.

Soddisfazione del cliente esterno

- Conoscenza delle esigenze specifiche dei clienti mediante periodica somministrazione di questionari di customer satisfaction e monitoraggio di reclami degli utenti;
- Progressivo miglioramento dei servizi forniti
- Attenta e tempestiva gestione dei contatti con la clientela, mediante personale preparato a rispondere e a fornire informazioni in modo preciso, professionale e cortese.

Soddisfazione del cliente interno e del contesto sociale

- Chiarezza nella distribuzione dei ruoli aziendali e delle mansioni
- Definizione di procedure di lavoro chiare ed adeguate ai singoli ruoli
- Adeguata formazione per lo svolgimento dei compiti sia dal punto di vista professionale che in relazione alla gestione della garanzia di qualità
- Diffusione delle politiche e degli obiettivi aziendali
- Informazione periodica sui risultati raggiunti a tutti i livelli ed eventuali problemi riscontrati;
- Osservanza di leggi, norme e regolamenti in vigore, per quanto attiene tutte le attività che coinvolgono l'azienda ed in particolare di quelle inerenti alla sicurezza delle condizioni lavorative.

Miglioramento continuo delle prestazioni

- Definizione di opportuni indicatori misurabili di efficacia dei singoli processi e di obiettivi di miglioramento;
- Attivazione di un sistema di monitoraggio relativo alla valutazione delle non conformità di servizio e di processo;
- Pianificazione, gestione, controllo di realizzazione e di efficacia di azioni preventive/correttive;
- Monitoraggio di guasti e riparazioni;
- Verifiche ispettive interne del sistema integrato;
- Riesame periodico del sistema integrato da parte della direzione aziendale e definizione di nuovi e ulteriori obiettivi.

Il raggiungimento di questi obiettivi deve essere perseguito gestendo il cambiamento con flessibilità, tempestività e determinazione, utilizzando al meglio gli strumenti organizzativi disponibili, migliorando la propria professionalità in ordine alle tecniche individuali di lavoro (pianificazione delle attività, addestramento del personale, gestione del tempo e delle priorità di lavoro), e sviluppando la capacità di lavorare insieme agli altri.

Le esigenze e le aspettative del paziente vanno soddisfatte attraverso il massimo impegno nelle attività di esecuzione delle prestazioni.

Tutte le figure professionali facenti parte della struttura, indipendentemente dalle specifiche responsabilità assegnate, sono determinanti per il conseguimento della sua soddisfazione.

L'applicazione del Sistema di gestione per la Qualità coinvolge pertanto tutte le funzioni e richiede la partecipazione, l'impegno e l'efficace interazione di tutto il personale.

La Direzione si impegna ad attuare e sostenere la politica per la Qualità sopra esposta, a divulgarla ed a verificarla periodicamente prendendo in considerazione anche le esigenze e le proposte di tutto il personale.

7. Standard di qualità

Ai sensi del titolo II della Dir. PCM 27 gennaio 1994, gli enti erogatori individuano standard di qualità sulla base dei fattori da cui dipende la qualità del servizio.

La Casa di cura ha definito standard generali e specifici di qualità di cui assicura il rispetto attraverso il loro monitoraggio in sede di riesame della direzione.

7.1 Impegni e programmi

Gli standard di qualità della Carta dei servizi rappresentano la direzione, la “rotta” del miglioramento, su cui la Casa di Cura è impegnata.

Si tratta degli obiettivi che costituiscono, per il nostro Cliente, forme di garanzia sul tema del servizio.

7.2 Come abbiamo formulato i nostri standard?

Nel formulare i nostri standard siamo partiti dagli aspetti rilevanti (fattori di qualità) per la percezione della qualità del servizio da parte del nostro Utente.

A ciascun aspetto abbiamo associato parametri qualitativi o variabili quantitative ritenuti indicativi di un fattore di qualità (indicatore).

Infine abbiamo formulato, per le variabili quantitative, opportuni standard che consentono la verifica dell'indicatore posto.

I nostri standard sono periodicamente rivisti e valutati in occasione del Riesame da parte della direzione. In tale sede sono anche intraprese le opportune azioni per il miglioramento dei nostri servizi al fine di rispondere sempre di più alle esigenze dei nostri Clienti.

Riportiamo di seguito:

1. indicatori, verificabili tramite standard, rispetto a specifici aspetti del servizio
2. impegni che esprimono una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio.

FATTORI DI QUALITA'

STANDARD QUALITA'

Gestione delle segnalazioni	Uso di una scheda per la registrazione delle segnalazioni inoltrate dal cittadino Rilevazione e analisi sistematica dei reclami e risposta alle segnalazioni Monitoraggio delle segnalazioni, finalizzato all'individuazione di azioni di miglioramento
Adozione della Carta dei servizi	Verifica per eventuale aggiornamento biennale della Carta dei servizi
Rispetto della privacy	Presenza di spazi che garantiscono la privacy
Identificazione	Ogni dipendente è munito del cartellino di riconoscimento
Informazione e consegna relazione di dimissione	Relazione sanitaria chiara e completa alla dimissione

7.3 Tempi di attesa e altri Standard di Qualità

Tempo medio di attesa tra prenotazione e ricovero programmato: 2 gg

Tempo medio di attesa per la consegna dei referti radiologici: 2 gg

Tempo medio di attesa per la consegna dei referti di laboratorio: 1 gg

Tempo medio di attesa per la consegna della cartella clinica: 7 o 30 gg

Tempo medio di attesa di risposta al reclamo: 2 gg

7.4 Verifica degli standard

Impegno costante dell'ufficio qualità è il continuo monitoraggio del mantenimento degli standard di qualità attraverso azioni volte a:

Rilevazione sistematica sul rispetto del tempo medio di attesa di risposta al reclamo

Elaborazione dei questionari di soddisfazione per i degenti

Rilevazione sistematica sul rispetto del tempo medio di attesa tra prenotazione e ricovero programmato

Rilevazione sistematica sul rispetto del tempo medio di attesa per la consegna dei referti radiologici

Rilevazione sistematica sul rispetto del tempo medio di attesa per la consegna dei referti di laboratorio

Rilevazione sistematica sul rispetto del tempo medio di attesa per la consegna della cartella clinica

Rilevazione sistematica sul rispetto del tempo medio di attesa per la risposta al reclamo:

Rilevazione a campione SDO

8. Tutela della privacy

Informativa Reg UE 679/2016 e Decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 ss.ii.mm.

Gentile Signore/a, desideriamo informarla che il decreto legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 ss.ii.mm. ed il Reg UE 679/2016 garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti dell'interessato (artt. 15 a 23 Reg UE 679/2016), delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con riferimento alla riservatezza e all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

Ai sensi dell'Art. 13 del predetto Reg UE 679/2016, le forniamo quindi le seguenti informazioni:

I dati raccolti da dal nostro centro possono essere:

- Personali (nome, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o uno o più elementi caratteristici della sua identità)
- Categorie particolari di dati personali (dati personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché trattare dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona.) Tali categorie particolari di dati potranno essere trattate solo previo libero ed esplicito consenso.

Per quanto concerne la finalità del trattamento, questi dati vengono considerati:

- **Obbligatori:** I dati necessari all'avvio del servizio, quali: nome, cognome, indirizzo e-mail, numero di telefono, luogo e data di nascita, domicilio, residenza, sesso, codice fiscale, dati relativi al documento di riconoscimento, dati biometrici e relativi alla salute.
- **Facoltativi:** Dati raccolti al fine del miglioramento del servizio, quali: titolo di studio, professione, informazioni sui componenti famigliari, abitudini.

I predetti dati saranno trattati con supporti informatici e cartacei in modo da garantire idonee misure di sicurezza e riservatezza.

In base alla finalità del trattamento, la natura del conferimento potrà variare:

- a) Per l'erogazione del servizio richiesto la natura del conferimento sarà obbligatoria e con base giuridica contrattuale.
- b) Per le attività promozionali e di marketing la natura del conferimento sarà facoltativa e con base giuridica contrattuale.

Il conferimento dei dati di cui al punto (a) ha natura obbligatoria, ed un suo eventuale rifiuto comporterà l'impossibilità per la nostra struttura di emettere la prestazione sanitaria di diagnosi e cura in regime di degenza e ambulatoriale.

Il conferimento dei dati di cui al punto (b) ha natura facoltativa, pertanto il mancato consenso non comporterà limitazioni al servizio erogato, ma limiterà la ricezione dell'utente riguardo informazioni concernenti materiale pubblicitario, promozioni ed informazioni addizionali sul servizio.

Il consenso eventualmente prestato è liberamente revocabile in ogni momento, ferma restando la liceità del trattamento effettuato prima della revoca. La revoca del consenso potrà avvenire rivolgendosi al DPO/RPD all'indirizzo mail clincasantimo@tiscali.it.

Il trattamento dei Suoi dati non è sottoposto a processi automatizzati, per finalità, ad esempio, di profilazione.

Le tipologie di trattamento cui vengono sottoposti i dati su menzionati saranno i seguenti:

raccolta, registrazione, organizzazione, strutturazione, conservazione, consultazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione, distruzione.

Per il perseguimento delle finalità suddette, i dati personali verranno trattati da soggetti riconducibili direttamente a alla nostra struttura.

Inoltre, destinatari di tale comunicazione, sono:

- dipendenti e collaboratori (anche esterni) riconducibili alla nostra struttura che tratteranno gli stessi dati con modalità prevalentemente informatiche, inserendoli in un'apposita banca dati utilizzata nei modi necessari per perseguire le predette finalità e nei limiti previsti dalla normativa vigente;
- soggetti cui tale comunicazione debba essere effettuata in adempimento di un obbligo previsto da legge, da regolamento o da normativa comunitaria, nonché in forza di rapporti di collaborazione territoriale e scientifica;

I suoi dati verranno trattati soltanto da soggetti espressamente autorizzati da dalla nostra struttura o da aziende che agiscono in qualità di Responsabili del Trattamento, per conto nostro, e che hanno sottoscritto un apposito contratto che disciplina puntualmente i trattamenti loro affidati e gli obblighi in materia di protezione dei dati, e non verranno mai diffusi. L'elenco aggiornato dei soggetti destinatari dei dati è disponibile contattando il DPO/RPD all'indirizzo mail:

clincasantimo@tiscali.it.

I dati personali da lei forniti sono conservati in Pc e server ubicati esclusivamente presso la sede del centro.

Essi saranno conservati per:

- Le finalità il cui conferimento ha natura obbligatoria: tutta la durata dell'erogazione del servizio, più anni 10
- Le finalità il cui trattamento ha natura facoltativa: anni 10

Si evidenzia il diritto del paziente alla cancellazione di suddetti dati in qualsiasi momento. La comunicazione dell'espressione di tale diritto può essere espressa a mezzo mail, ed è responsabilità del DPO.

Nell'eventualità in cui, per qualsivoglia motivo, i dati vengano conservati oltre la scadenza ivi indicata, verrà sottoposta nuova informativa.

Agli interessati sono riconosciuti i diritti di cui agli artt. 15 e ss. del Regolamento UE, n. 2016/679, nei limiti di quanto disposto dall' art. 2-undecies del D.Lgs., 196/2003, introdotto dall'art. 2 del D.Lgs. 10 agosto 2018, n. 101, e in particolare:

1. L'interessato ha diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
2. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:
 - a) dell'origine dei dati personali;
 - b) delle finalità e modalità del trattamento;
 - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
 - d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato;
 - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentanti designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

3. L'interessato ha diritto di ottenere:

- a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- b) la cancellazione (diritto all' oblio), la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere (a) e (b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

4. L'interessato ha diritto di ottenere, dal titolare del trattamento, i dati personali che lo riguardano in modo che possa trasmetterli ad un altro titolare del trattamento (diritto alla portabilità del dato;)

5. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte, al trattamento dei dati personali nei casi previsti dall'art. 21 del suddetto Regolamento UE 2016/679.

Inoltre può proporre reclamo, nei confronti dell'Autorità di Controllo, rappresentato in Italia dal Garante per la Protezione dei Dati Personali.

In qualsiasi momento, potrà chiedere di esercitare i suoi diritti rivolgendosi al DPO a mezzo mail

TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI IN AMBITO SANITARIO

Art. 75 (Ambito applicativo)

1. Il presente titolo disciplina il trattamento dei dati personali in ambito sanitario.

Art. 76 (Esercenti professioni sanitarie e organismi sanitari pubblici)

1. Gli esercenti le professioni sanitarie e gli organismi sanitari pubblici, anche nell'ambito di un'attività di rilevante interesse pubblico ai sensi dell'articolo 85, trattano i dati personali idonei a rivelare lo stato di salute:

- a) con il consenso dell'interessato e anche senza l'autorizzazione del Garante, se il trattamento riguarda dati e operazioni indispensabili per perseguire una finalità di tutela della salute o dell'incolumità fisica dell'interessato;
- b) anche senza il consenso dell'interessato e previa autorizzazione del Garante, se la finalità di cui alla lettera a) riguarda un terzo o la collettività.

2. Nei casi di cui al comma 1 il consenso può essere prestato con le modalità semplificate di cui al capo II.

3. Nei casi di cui al comma 1 l'autorizzazione del Garante è rilasciata, salvi i casi di particolare urgenza, sentito il Consiglio superiore di sanità.

Art. 77 (Casi di semplificazione)

1. Il presente capo individua modalità semplificate utilizzabili dai soggetti di cui al comma 2:

- a) per informare l'interessato relativamente ai dati personali raccolti presso il medesimo interessato o presso terzi, ai sensi dell'articolo 13, commi 1 e 4;
- b) per manifestare il consenso al trattamento dei dati personali nei casi in cui ciò è richiesto ai sensi dell'articolo 76;
- c) per il trattamento dei dati personali.

2. Le modalità semplificate di cui al comma 1 sono applicabili:

- a) dagli organismi sanitari pubblici;
- b) dagli altri organismi privati e dagli esercenti le professioni sanitarie;
- c) dagli altri soggetti pubblici indicati nell'articolo 80.

Art. 78 (Informativa del medico di medicina generale o del pediatra)

1. Il medico di medicina generale o il pediatra di libera scelta informano l'interessato relativamente al trattamento dei dati personali, in forma chiara e tale da rendere agevolmente comprensibili gli elementi indicati nell'articolo 13, comma 1.

2. L'informativa può essere fornita per il complessivo trattamento dei dati personali necessario per attività di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione, svolte dal medico o dal pediatra a tutela della salute o dell'incolumità fisica dell'interessato, su richiesta dello stesso o di cui questi è informato in quanto effettuate nel suo interesse.

3. L'informativa può riguardare, altresì, dati personali eventualmente raccolti presso terzi, ed è fornita preferibilmente per iscritto, anche attraverso carte tascabili con eventuali allegati pieghevoli, includendo almeno gli elementi indicati dal Garante ai sensi dell'articolo 13, comma 3, eventualmente integrati anche oralmente in relazione a particolari caratteristiche del trattamento.

4. L'informativa, se non è diversamente specificato dal medico o dal pediatra, riguarda anche il trattamento di dati correlato a quello effettuato dal medico di medicina generale o dal pediatra di libera scelta, effettuato da un professionista o da altro soggetto, parimenti individuabile in base alla prestazione richiesta, che:

- a) sostituisce temporaneamente il medico o il pediatra;
- b) fornisce una prestazione specialistica su richiesta del medico e del pediatra;
- c) può trattare lecitamente i dati nell'ambito di un'attività professionale prestata in forma associata;
- d) fornisce farmaci prescritti;
- e) comunica dati personali al medico o pediatra in conformità alla disciplina applicabile.

5. L'informativa resa ai sensi del presente articolo evidenzia analiticamente eventuali trattamenti di dati personali che presentano rischi specifici per i diritti e le libertà fondamentali, nonché per la dignità dell'interessato, in particolare in caso di trattamenti effettuati:

- a) per scopi scientifici, anche di ricerca scientifica e di sperimentazione clinica controllata di medicinali, in conformità alle leggi e ai regolamenti, ponendo in particolare evidenza che il consenso, ove richiesto, è manifestato liberamente;
- b) nell'ambito della teleassistenza o telemedicina;
- c) per fornire altri beni o servizi all'interessato attraverso una rete di comunicazione elettronica.

9. DIRITTI DEL CITTADINO

Art. 1 –Ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93 è attivato il servizio reclami che permette di:

1. Ricevere osservazioni, opposizioni o reclami in via amministrativa, presentate dai soggetti di cui all'art. 2 del presente regolamento;

2. Provvedere a dare tempestiva risposta al reclamante da parte della Direzione;
3. Fornire al reclamante tutte le informazioni e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
4. Predisporre, quando non si sia potuto eliminare la causa del reclamo, la risposta firmata dalla Direzione in cui si dichiara che le anzidette conclusioni non impediscono la proposizione, in via giurisdizionale, ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93.

Art. 2 – Sono soggetti legittimati agli atti di cui al comma a del precedente art. 1 tutti gli utenti, parenti o affini

Art. 3 – I soggetti individuati all'art. 2 possono esercitare il proprio diritto, presentando osservazioni, opposizioni o reclami, entro 15 gg, dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento contro cui voglia opporsi, in uno dei seguenti modi:

- Lettere in carta semplice, indirizzata e inviata alla Direzione
- Colloquio con il Coordinatore di riferimento.

Art. 4 – Il Direttore sanitario provvede a comunicare per vie brevi, ai Responsabili chiamati in causa, i contenuti dei ricorsi affinché essi adottino le misure necessarie per rimuovere i disservizi verificatisi. In caso positivo dà la diretta risposta agli interessati.

Art. 5 – Nel caso in cui l'intervento opposto ad osservazioni o reclami non sia stato risolutivo, il ricorso debitamente istruito e con un progetto di risposta, viene comunicato al reclamante. Qualora il reclamante non si considerasse soddisfatto della decisione, potrà entro 15 gg. produrre una nuova istanza.

Art. 6 – il Direttore sanitario dei servizi dovrà curare:

- L'invio della risposta all'Utente e contestualmente ai Responsabili dei Servizi interessati dal ricorso;
- L'opposizione alla decisione sul ricorso affinché essa venga riesaminata adottando, entro 15 giorni dal ricevimento, il provvedimento definitivo, sentito il Direttore Sanitario.

Art 7 – Sul sito della clinica sono indicate le modalità di accesso civico ed i responsabili



Informazioni

Nell'atrio di ingresso, presso l'apposito banco di accettazione, possono essere richieste tutte le informazioni inerenti l'attività della struttura

e-mail: clincasantimo@it

pec: SANTIMO@PEC.IT



Come arrivare alla Casa di Cura S. Antimo

La casa di cura è ubicata tra i comuni di Casandrino e di S'Antimo a 100 metri dall'uscita dell'asse mediano S'Antimo-Casandrino, di fronte alla Villa comunale di S'Antimo. È facilmente raggiungibile in auto dall'asse mediano, uscita S'Antimo-Casandrino. La clinica dista pochi minuti dalla stazione ferroviaria di S'Antimo ed è servita dall'autobus che parte dalla stazione centrale di Napoli (direzione S'Antimo – fermata della Villa Comunale)



Recapiti telefonici

Numero unico 081 – 5051082



Parcheggio

Area di parcheggio non custodito gratuito adiacente la nostra casa di cura.



Fumo

In questa struttura così come, anche recentemente sancito dall'art.51 della legge 16 gennaio 2003-sulla tutela della salute dei non fumatori, è tassativamente vietato fumare.

10. Regolamento interno

Questa Clinica è luogo di cura e, pertanto, è richiesta a tutti, degenti e visitatori, un'attiva collaborazione per poter garantire un elevato standard di assistenza; il rispetto dei principi basilari di ordine e pulizia facilita il compito di chi è preposto alla cura dei pazienti. Il degente è tenuto ad osservare tutte le disposizioni del presente regolamento ed in particolare è obbligato a rispettare gli orari stabiliti per le terapie, i pasti, le visite e la presenza in reparto.

Accettazione

Il ricovero programmato o di elezione avviene con prenotazione su richiesta del medico di famiglia previo colloquio con un medico della nostra struttura che lo approva.

Il ricovero in urgenza avviene con modulo di trasferimento.

Gli utenti devono portare impegnativa del medico di base, documento d'identità, codice fiscale.

Degenza

- La Casa di Cura non risponde degli oggetti e del denaro non depositati all'atto di ricovero.
- Il trasferimento del degente presso altra camera è disposto dall'accettazione unitamente alla caposala, che ne terrà informato il Primario. La Direzione Sanitaria si riserva il diritto di cambiare camera.
- Le terapie mediche vengono somministrate dagli infermieri di turno in base agli orari ed alle modalità prescritte dai medici di reparto.
- È assolutamente vietata l'assunzione arbitraria e l'introduzione di farmaci dall'esterno.
- Le visite ai degenti, per un massimo di un (1) visitatore per volta sono consentite negli orari stabiliti dalla Direzione Sanitaria, opportunamente esposti all'ingresso del reparto.
- È vietato l'accesso ai reparti di degenza al di fuori di tali orari, tranne per casi motivati ed espressamente autorizzati dai medici della Casa di Cura.
- I parenti dei degenti a cui sia stata autorizzata la permanenza in reparto, non possono introdurre sedie o lettini. Gli orari consentiti per il cambio della presenza sono: dalle 7.30 alle 8.30 al mattino, e dalle 19.30 alle 20.00 la sera.
- Ai visitatori non è consentito sedersi sul letto, introdurre e consumare cibi o bevande nelle stanze di degenza e nelle sale di attesa.
- È inoltre vietato sostare nelle camere di degenza mentre vengono effettuate visite mediche, trattamenti riabilitativi o durante la somministrazione della terapia, i cambi letti, i cambi degli ammalati e le pulizie.
- È vietato l'accesso ai reparti di degenza ai bambini di età inferiore a 12 anni.
- Si raccomanda inoltre l'uso attento e accurato delle suppellettili e dell'arredamento della Casa di Cura
- La struttura è priva di barriere architettoniche sia per l'ingresso che al suo interno ed è dotata di accesso per diversamente abili.

Norme di comportamento

- I pazienti ed i visitatori sono tenuti ad un comportamento rispettoso del silenzio e della tranquillità, parlando a bassa voce durante le visite moderando il volume della radio e della televisione ed evitando di fare schiamazzi. È inoltre opportuno che i visitatori utilizzino un abbigliamento consono con l'ambiente ospedaliero (si eviti, ad es. di accedere alla struttura in ciabatte o similari, etc.)
- Per favorire il riposo notturno è obbligatorio il silenzio dalle ore 20.00 alle ore 7.00.
- È proibito introdurre alimenti dall'esterno: eventuale deroga alla presente disposizione va segnalata al caposala ed autorizzata dal Direttore sanitario.
- È vietato portare all'interno della clinica apparecchiature elettriche quali ad esempio: fornelli elettrici, stufe, asciugacapelli etc.
- Non è permesso ai degenti di allontanarsi arbitrariamente dalla clinica; i pazienti non presenti alle normali rilevazioni del personale di reparto saranno considerati automaticamente dimessi.
- Nelle strutture sanitarie è vietato l'uso dei telefoni cellulari, nelle stanze di degenza (v. decr. N6 del 14-07-1999 del difensore civico della Campania.)

È assolutamente vietato l'ingresso in reparto ai bambini di età inferiore ai 14 anni.

L'Amministrazione si riserva di dimettere dalla clinica i pazienti e di allontanare i familiari che vengano meno all'osservanza del presente regolamento.

I pazienti non presenti alle normali rilevazioni del personale della casa di cura saranno considerati automaticamente e volontariamente dimessi

11. Mediazione culturale

I cittadini di paesi extracomunitari che si trovino in condizioni di indigenza possono accedere alle prestazioni senza il pagamento delle tariffe.

L'assistenza ai cittadini stranieri è assicurata per legge, previo pagamento delle tariffe previste dal SSN. Fanno eccezione i cittadini stranieri in regola col SSN, 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 prestazioni del Centro, 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, nel cosiddetto tesserino STP necessario per i successivi accessi al SSN. Tale tesserino 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 dichiara che il trattamento richiesto dal soggetto è essenziale per la sua salute;

un'autocertificazione del soggetto richiedente che dichiara, sotto la propria responsabilità, la propria condizione di indigenza.

La Mediazione Culturale ha lo scopo di facilitare l'accesso degli stranieri alle strutture e ai servizi sanitari attraverso l'intervento di mediatori delle diverse etnie e interpreti, fornendo ascolto e sostegno nel percorso diagnostico-assistenziale. In diverse sedi del territorio aziendale sono attivi sportelli informativi di mediazione culturale oltre ad un servizio di mediazione a chiamata, disponibile durante tutto l'arco della giornata sia per le persone ricoverate (attivato su richiesta della struttura di degenza interessata), sia per l'utenza ambulatoriale (su richiesta degli operatori). Il servizio di Mediazione Culturale provvede inoltre alla traduzione della documentazione clinica ove sia necessario ed alla traduzione e divulgazione del materiale informativo dedicato alle persone

straniere.

12. Condivisione e Collaborazioni e frequenza di revisione della carta dei servizi

La Carta dei Servizi è stata condivisa nella sua stesura originale con i sindacati di categoria aziendali e con associazioni a tutela dei diritti dell'ammalato ed alla stesura della stessa hanno collaborato tutte le figure preposte all'assistenza dei pazienti sia il personale amministrativo che il personale sanitario.

Inoltre per la pubblicizzazione e diffusione dei servizi erogati dal nostro laboratorio si è provveduto a trasmettere delle copie della nostra carta dei servizi presso gli studi dei medici di base presenti nel nostro territorio.

La presente carta dei servizi è revisionata, con cadenza biennale e tutte le volte che si hanno delle variazioni e di tipo normativo e di tipo procedurale ed organizzativo, dal Responsabile della Qualità.

RAPPORTO DI RECLAMO**N° Reclamo:**

Motivo del reclamo				
Nome di chi presenta il reclamo (non obbligatorio)				
Cognome				Nome
Indirizzo				
C.A.P.		Città		Prov.
Compilatore del modulo reclamo:				
			cliente <input checked="" type="checkbox"/>	operatore <input checked="" type="checkbox"/>
Data :	Firma :			
Ricevuto il	Firma Direzione:			
Modalità di risoluzione				
Reclamo accettato: <input type="checkbox"/> Si (Rif. Rapporto non conformità N. _____) <input type="checkbox"/> No				
Azioni intraprese o motivazione del diniego:				
Data risoluzione	Firma Direzione:			
a) Comunicazione al cliente				
Area riservata al cliente				
Data:	Risposta soddisfacente: SI <input checked="" type="checkbox"/> NO <input checked="" type="checkbox"/> Firma:			

CUSTOMER SATISFACTION

Suggerimenti:
Aspetti positivi
Aspetti negativi

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

Età _____

Sesso

M

F

ASPETTI DEL SERVIZIO	BUONO	MEDIO	SCARSO
Tempo di attesa per inserimento in trattamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Benefici dei trattamenti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accoglienza da parte del personale di accettazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accoglienza da parte del personale sanitario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza delle informazioni ricevute dal personale di accettazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza delle informazioni ricevute dal personale medico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Chiarezza delle informazioni ricevute dai terapisti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gradimento del pasto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Igiene della struttura	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Buono =3 punti

Medio =2 punti

Scarso =1 punto

1