

GUIDA AI SERVIZI DELLA CASA DI CURA S. ANTIMO

	Nome	Funzione	Firma
Redatta da	Giuseppe Russo	Responsabile Qualità	
Controllata da	Giovanna Borio	Direzione Sanitaria	
Approvata da	Giovanna Borio	Direzione generale	

Data 10.01.21 REV. 3

Presentazione

La Casa di Cura S'Antimo eroga prestazioni in regime di ricovero ordinario di Medicina Generale e Lungodegenza area medica e riabilitativa estensiva.

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
- Prevenire la diffusione da covid 19

Responsabile del raggruppamento e Direttore Sanitario è la Dottoressa Giovanna Borio.

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 ad indirizzo medico e riabilitativo estensivo

Nel corso del ricovero sono a disposizione dei soli pazienti ricoverati il Laboratorio Analisi di base e la biologia molecolare (in service), la Diagnostica tradizionale radiologica e ultrasonica, l'emogasanalisi, l'holter pressorio e cardiaco, il monitoraggio cardiaco intensivo, le prove di determinazione della capacità vitale, l'endoscopia medica, EEG, esami TAC e RMN (in service). Gli esami di routine all'atto del ricovero (Esami ematochimici e radiografia toracica ed ECG) sono svolti in tempo reale se il ricovero è effettuato di mattina ed il paziente è a digiuno; in caso contrario vengono eseguiti la mattina successiva.

Per quanto concerne gli esami ultrasonici, la seduta è programmata eccetto nel caso in cui si verificano delle emergenze che vengono assicurate in tempo reale .

Per le indagini eseguibili in service l'esecuzione avviene entro un tempo massimo di 24-48 ore.

2. Il Ricovero

2.1 La Prenotazione e l'accesso

Il ricovero può essere programmato su richiesta del medico di famiglia con prenotazione e previo colloquio con un medico della nostra struttura oppure in urgenza previo intese con un medico della clinica e con modulo di trasferimento da altra struttura o P.S. previa verifica della negatività core 118 oppure 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, in pre ricovero devono eseguire un tampone molecolare per r.t. per ricerca covid all'esito del quale saranno poi ricoverati.

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

Entro tre giorni dalla data di richiesta dell'erogazione del servizio avverrà il ricovero del paziente salvo eccezioni.

Banco accettazione

- 8.00 – 18.00 lunedì - venerdì
- 8.00 – 14.00 sabato
- Tel. 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.

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

2.2.1 I DOVERI

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. 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.
6. 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.
7. 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.
8. 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.).
9. E' dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti.

10. 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.
11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. È assolutamente vietato fumare
15. L'assistito è tenuto ad osservare le regole di distanziamento, uso di mascherine e dispositivi di protezione da covid, è invitato alla costante sanificazione ed igienizzazione.

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.

Modalità di reclamo

Art. 1 – Nella casa di cura 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:

- Ricevere osservazioni, opposizioni o reclami in via amministrativa, presentate dai soggetti di cui all'art. 2 del presente regolamento;
- Provvedere a dare tempestiva risposta al reclamante da parte della Direzione;
- Fornire al reclamante tutte le informazioni e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
- Predisporre, quando non avesse 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 nonché i responsabili degli Organismi di Volontariato e Tutela, accreditati presso la Regione Campania.

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 Amministrativa e consegnata alla Direzione Sanitaria.
- Colloquio con il Direttore Sanitario o suo delegato.
- Modulistica predisposta ad hoc disponibile presso l'accettazione.

Art. 4 – La Direzione Sanitaria provvede a comunicare per vie brevi, ai Responsabili dei Servizi 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 – La Direzione Sanitaria dovrà curare:

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

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 e dei loro familiari in presenza solo previo appuntamento in giardino e telefonicamente per fornire tutte le informazioni necessarie previa richiesta o al caposala o

all'infermiere di turno che provvederà a contattare il medico. I pazienti possono rivolgersi alla nostra caposala per qualsiasi esigenza inerente l'assistenza infermieristica .

2.4 Le visite

L'accesso ai reparti per visite non è consentito salvo casi eccezionali autorizzati dalla direzione sanitaria di volta in volta.

2.5 I pasti

L'orario di distribuzione dei pasti è:

Colazione: 7.00

Pranzo: 12.00

Cena: 18.00

La struttura provvede a fornire diete personalizzate secondo le esigenze dell'utenza.

Sono disponibili, a richiesta, menu personalizzati e vegetariani.

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 proprio 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 tale documentazione nulla è dovuto.

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

Il ritiro della documentazione avviene tutti i giorni dalle 8.00 alle 20.00 ed il sabato dalle 9.00 alle 13.00 salvo urgenze.

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

3. Gli spazi, gli arredamenti, i servizi

La struttura è articolata su 3 piani per complessivi 50 posti letto autorizzati di cui 50 in regime di provvisorio accreditamento. I reparti di degenza della casa di cura sono dotati di stanze singole, doppie, triple e quaduple 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 medicherie
- 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 consente su richiesta ai pazienti di comunicare direttamente dal proprio letto di degenza attraverso la dotazione di telefoni cellulari. Sono disponibili, previa richiesta da presentare alla caposala, 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 e delle fotocopiatrici che si trovano nell'ufficio accettazione e nello spazio della caposala ed ai piani.

L'assistenza religiosa è affidata al cappellano sempre reperibile.

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

La struttura non risponde di oggetti personali, telefonini, valori lasciati incustoditi

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



Recapiti

NUMERO UNICO 081-5051082

MAIL: CLINICASANTIMO@TISCALI.IT

PEC: SANTIMO@PEC.IT