

Clinica San Paolo

CSP



Carta dei servizi



Edizione 2022 Rev.12
Stampa Marzo 2023

PRESENTAZIONE

Prefazione	3
Gruppo di lavoro	4
Riferimenti normativi	4
Chi siamo.....	5
Dove siamo	5
Validità	6
Principi generali	7
Mission.....	8

SERVIZI FORNITI

Unità operative	9
Altri servizi.....	14
Prestazioni ambulatoriali accreditate con SSN.....	15
Prestazioni ambulatoriali non accreditate con SSN.....	16

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE E RELATIVE MODALITÀ DI ACCESSO

Certificati.....	18
Ricoveri	18
Dimissioni.....	17
Cartella Clinica	19
Consenso informato.....	21
Cosa portare con sé in occasione di ricovero.....	21
Regole da osservare per i degenti e i visitatori	21
Accesso ai reparti	22

SISTEMA QUALITÀ

Impegni aziendali	23
Standard qualità.....	24

PRESENTAZIONE DELLA CLINICA

La **Carta dei servizi** è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto, che offre un servizio pubblico, individua gli **standard della propria prestazione**, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti al cittadino.

Ogni ufficio della Pubblica Amministrazione deve fornire ai propri utenti questo documento dove sono descritti diritti e doveri, finalità, modi, criteri, tempi di partecipazione e strutture attraverso cui il servizio viene attuato. La Carta è anche lo strumento fondamentale con il quale si attua il **principio di trasparenza**, attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale che degli utenti.

Con questo documento ogni ente erogatore di servizi, assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza e dichiara quali servizi intende presentare, con quali modalità e quali standard di qualità intende garantire.

La presente Carta è stata esaminata ed approvata da CODACONS, essendo periodicamente revisionata ed aggiornata per il costante miglioramento degli standard qualitativi.

GRUPPO DI LAVORO

Amministratore Unico: **Dr. Caterina Zitiello**
Direttore Sanitario: **Dr. Domenico Ventriglia**
Coordinatore Generale: **Dott. Mario Masi**

Decreto accreditamento 272 del 6.10.2022. Inoltre è in possesso della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001/2015 .

É accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale per prestazioni in regime di Ricovero Ordinario, Day Surgery e Percorsi Ambulatoriali coordinati complessi (PACC), relative alle seguenti specialità:

CHIRURGIA GENERALE

GINECOLOGIA ED OSTETRICIA

OTORINOLARINGOIATRIA

OCULISTICA

La nostra Struttura è affiliata all'Associazione Italiana Ospedalità Privata (A . I . O . P .).

PRINCIPI GENERALI

L'erogazione dei servizi è effettuata nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

UGUAGLIANZA La Clinica si impegna a garantire servizi senza distinzione di età, sesso, nazionalità, religione, condizioni economiche e sociali.

IMPARZIALITÀ La Clinica garantisce imparzialità attraverso l'erogazione di prestazioni basate sulla gravità del caso, sull'emergenza e sull'adozione delle liste di prenotazione per i casi non urgenti.

DIRITTO DI SCELTA La Clinica favorisce, nei limiti della propria organizzazione, il diritto di scelta dell'assistito, riferito tanto all'individuazione dell'equipe sanitaria preposta alla sua cura, quanto alle possibili alternative terapeutiche, rappresentate dal medico di reparto e dal personale di assistenza.

DIRITTO ALLA RISERVATEZZA La Clinica garantisce agli assistiti il diritto alla riservatezza, garantendo un'attenta collaborazione anche da parte degli operatori che lavorano all'interno della struttura.

PARTECIPAZIONE La Clinica individua il principio di partecipazione come elemento insostituibile per la guida e per la gestione da parte dei cittadini. A tal fine, in armonia con i principi di trasparenza, si impegna a favorire all'interno della propria struttura organizzativa la presenza di un Ufficio Qualità che tuteli i diritti dei pazienti, mettendo a disposizione un sistema efficace di informazione sulle prestazioni erogate e sulle relative modalità di accesso ed effettuando rilevazioni sistematiche di gradimento della prestazione aziendale, sulle basi di quanto percepito dal cittadino.

EFFICIENZA ED EFFICACIA La Clinica ha come obiettivo

prioritario il proprio sviluppo, inteso come incremento della qualità e della quantità delle diverse prestazioni (ambulatoriali, sanitarie e di ricovero), rese a tutti i cittadini per tutelare i propri diritti. Tale obiettivo è perseguito attraverso il miglioramento ed il rinnovamento degli aspetti professionali scientifici, tecnologici, organizzativi e gestionali della Struttura , indirizzandola alla completa soddisfazione del bisogno di salute. Comune denominatore è, quindi, che si realizzi un monitoraggio continuo ed efficiente.

TRASPARENZA E SEMPLIFICAZIONE La Clinica garantisce la massima trasparenza amministrativa, predisponendo la completa semplificazione delle procedure e del linguaggio, al fine di consentire al cittadino la chiarezza delle prestazioni.

POLITICA DI COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE PER IL CITTADINO

La Clinica intende promuovere strategie di comunicazione, al fine di rendere concreto il diritto informativo dei cittadini, la semplificazione delle procedure e la partecipazione alle attività della struttura. In particolare, l'obiettivo prioritario aziendale è quello di definire un percorso di comunicazione strutturato che consenta alla Direzione di operare in modo efficiente, mettendo il cittadino in condizione di sapere dove trovare i servizi di cui ha bisogno. La Clinica, intende realizzare tale politica, predisponendo campagne di informazione e di comunicazione specifiche, curando l'aggiornamento costante del proprio sito Internet e realizzando l'integrazione tra i

diversi strumenti adottati, come la Carta e la Guida dei Servizi.

CONTINUITÀ La Clinica è impegnata a garantire, nei propri servizi sanitari, la caratteristica della continuità, intesa sia come erogazione nel tempo delle prestazioni sia come elemento di qualità tecnica delle stesse. Inoltre, si impegna ad adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile ai cittadini, anche in casi di contingenti difficoltà operative.

SICUREZZA Erogare l'assistenza sanitaria può essere una fonte di pericolo e vi sono rischi tanto per il paziente, quanto per i professionisti che erogano il servizio. L'obiettivo della nostra

Struttura è quello di garantire un particolare approccio alla qualità, identificato con il termine di "Risk Management" o "Gestione del Rischio". Quest'ultimo è un processo che vuole garantire un miglioramento della qualità delle cure, mettendo in evidenza le occasioni in cui i pazienti possono essere danneggiati dai trattamenti che ricevono. La Direzione Generale della Clinica, individuata l'importanza di percorrere questa strada, ha attivato un servizio di prevenzione e protezione quale garanzia tecnica, per una politica costantemente rivolta alla sicurezza dei pazienti e degli operatori sanitari.

MISSION

RISULTATO FINALE La Clinica si avvale di un'organizzazione di professionisti impegnati ad accogliere il paziente come persona nella sua integrità ed a costruire per lui un percorso di cura adatto alle sue esigenze di salute.

È importante lavorare efficientemente, fornendo risposte diagnostiche e terapeutiche, accrescendo le proprie aree di eccellenza.

Si lavora in modo competitivo, garantendo tempi di risposta adeguati alle tipologie di cura dei pazienti, rapportandosi organicamente con il sistema delle cure primarie e perseguendo il miglior rapporto possibile tra le risorse impiegate e la qualità/quantità delle prestazioni fornite.

SERVIZI FORNITI

La Clinica S. Paolo è organizzata in diverse UNITÀ OPERATIVE, di seguito riportate

CHIRURGIA GENERALE LAPAROSCOPICA E VASCOLARE

Responsabile Dr. Cesario Villano

L'Unità di Chirurgia Generale tratta le patologie riguardanti l'apparato digerente, il pavimento pelvico, l'apparato urogenitale, la mammella, le patologie vascolari e cutanee. Sono trattate sia

CARDIOLOGIA

Responsabile Dr. Raffaele Martino

L'Unità cardiologica segue le problematiche cardiache che possono insorgere prima, durante

OTORINOLARINGOIATRIA

Responsabile Dr. Luigi Russo

con tecnica laparotomica che laparoscopica. Inoltre, per quanto concerne le informazioni inerenti il decorso clinico dei pazienti, i suddetti medici potranno ricevere i familiari dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 10.00

e dopo il decorso clinico dei pazienti degenti ed esegue attività ambulatoriali su prenotazione.

Questa unità tratta patologie riguardanti il naso, i seni paranasali, la faringe, la laringe e l'orecchio. I medici sono a disposizione dei parenti dei pazienti nei giorni Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 10.30.

OCULISTICA

Responsabile Dr. Alfonso Scala

L'Unità pratica interventi su palpebre, vie lacrimali, apparato oculomotore, cristallino (cataratta), cornea (cross-linking corneale) e bulbo oculare (glaucoma).



Garantisce inoltre servizi di:

- Fluorangiografia digitalizzata; [SEP]
- Tomografia retinica a coerenza ottica (OCT);
- Fotocoagulazione retinica con Argon e Yag Laser;

GINECOLOGIA – OSTETRICIA

Responsabile Dr. Domenico Ventriglia

L'Unità di Ginecologia ed Ostetricia vanta un centro nascite di circa 700 parti l'anno. Si eseguono interventi tradizionali sia in laparotomia che in laparoscopia, integrando anche con quelli in endoscopia ed in isteroscopia. I medici sono a disposizione dei parenti delle degenti, per fornire loro informazioni inerenti il loro decorso clinico dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 10.00. In aggiunta vi sono servizi di:

- Parto-analgesia

Responsabile Dr. Pasquale Perropane

È un servizio integrato con l'unità di Ostetricia, prestando assistenza sia ai neonati sani sia a quelli in terapia transizionale.

La prima assistenza al nascituro è effettuata direttamente presso la Sala Parto e/o la Sala Operatoria.

Solo successivamente il piccolo è condotto al nido per la fase di adattamento. I nostri specialisti sono fautori della degenza del neonato in regime di "rooming – in", tranne nei casi in cui

RADIOLOGIA

Responsabile Dr. Ferdinando Tesorone

È un servizio che esegue esami di Radiologia tradizionale ed Ecografie internistiche ostetriche e ginecologiche. È funzionante dal Lunedì al Sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00. Tutte le informazioni riguardanti le prestazioni erogate con le modalità di preparazione agli esami, i relativi costi di partecipazione alla spesa ed i tempi massimi di attesa, sono specificate dettagliatamente nella guida ai servizi disponibile per tutti gli utenti presso l'ufficio accettazione.

Esegue esami di:

- RADIOLOGIA DIGITALE CON ESAMI DIRETTI E CONTRASTOGRAFICI
- MOC DEXA
- MAMMOGRAFIA
- ECOCOLOR DOPPLER VASCOLARE

- Trattamento delle maculopatie con terapia intravitreale.

I medici sono a disposizione dei parenti dei pazienti per fornire loro informazioni inerenti il loro decorso clinico il Lunedì dalle ore 9.30 alle ore 12.0

- Isterosalpingografia
- Amniocentesi eco-guidata

NIDO



si richieda la necessità della presenza del neonato nel nido. I medici sono a disposizione dei parenti delle partorienti, per fornire loro informazioni inerenti il nascituro tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 10.00.



- ECOGRAFIA: internistica, muscolo-scheletrica, tiroidea, articolare, ginecologica, ostetrica, mammaria, morfo-strutturale, studio ecografico della displasia dell'anca neonatale.

LABORATORIO DI ANALISI

Responsabile Dott. Mario Masi

Il Laboratorio di Analisi effettua verifiche



indispensabili per garantire il rispetto dei più rigorosi controlli organizzativi ed analitici, onde ridurre al minimo le possibilità di errore. La qualità dei risultati è garantita anche dall'esecuzione di procedure quotidiane di Controlli Interni di Qualità e dalla partecipazione a programmi di Controllo Esterno della Qualità. Presso

Esegue esami di:

- EMATOLOGIA E COAGULAZIONE
- CHIMICA CLINICA
- IMMUNOENZIMATICA
- URINE

l'accettazione del Laboratorio è a disposizione dell'utente una guida ai servizi, dove viene riportato l'elenco delle prestazioni erogate con le modalità di preparazione per l'esecuzione degli esami, i tempi massimi di attesa per il ritiro del referto ed i relativi costi di partecipazione alla spesa. Il servizio di Laboratorio è operativo dal lunedì al Sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00.

ALTRI SERVIZI

CORSO DI PREPARAZIONE AL PARTO

I corsi di accompagnamento alla nascita sono rivolti alle gestanti ed ai loro partner. Sono completamente gratuiti e hanno una cadenza periodica: circa 3 corsi annui con una frequenza settimanale (mercoledì pomeriggio alle ore 15:00), della durata variabile di 1 o 2 ore ciascuno

DONAZIONE DEL SANGUE CORDONALE

La clinica sostiene fortemente la donazione del sangue cordonale. Le donne interessate a questa procedura, possono rivolgersi al reparto di Ostetricia e Ginecologia della Clinica per manifestare la propria volontà alla donazione. Quest'ultima è volontaria, anonima e gratuita. La madre deve sottoporsi all'anamnesi, alle indagini di laboratorio ed ai test previsti per accertarne l'idoneità; mentre il padre deve sottoporsi ad accurata anamnesi, al fine di escludere la presenza di eventuali malattie genetiche.

Una volta espresso il proprio consenso, saranno gli operatori stessi ad introdurre la futura mamma in questo percorso. L'unità di sangue cordonale, dopo la raccolta, viene inviata alla banca, sita presso l'ospedale Santobono-Pausilipon di Napoli.

SERVIZIO TRASFUSIONALE In caso di necessità, si ricorre al Servizio Trasfusionale in funzione presso l'Ospedale Civile di Aversa.

SERVIZIO AMBULANZE. In Convenzione con la "Croce Normanna" di Aversa.

SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE Il paziente può usufruire di questo servizio messo a disposizione dall'ASL competente del territorio facendone richiesta, direttamente o tramite un suo familiare, alla Direzione Sanitaria della Clinica.

SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA Nell'area di pertinenza della Clinica esiste una Cappella, dove è possibile raccogliersi in preghiera.

SERVIZIO ALBERGHIERO La Clinica è dotata di stanze di degenza da 1 a 4 posti letto, TV lcd, bagno in camera, telefono, testa letto con chiamata diretta, riscaldamento e aria condizionata. Questa tipologia di stanze non comporta alcun costo per il paziente, in quanto rientra nel regime di accreditamento con il S.S.N. Per coloro che ne facciano esplicita richiesta, la Struttura dispone di stanze di prima classe con: un posto letto ed un letto aggiuntivo per l'accompagnatore, bagno in camera, aria condizionata, televisione con decoder digitale terrestre, telefono, balcone o salottino, testa letto con campanello di chiamata, luce diurna/notturna/lettura.

Sempre su richiesta, sono disponibili 2 camere con un posto letto e poltrona letto per un accompagnatore, bagno in camera, TV lcd ed aria condizionata. In tutte le camere di degenza sono presenti i seguenti impianti centralizzati:^[L]_[SEP]

- Impianto di distribuzione gas medicali e vuoto;
- Impianto di luci di emergenza e di energia elettrica;
- Impianto di riscaldamento;
- impianto telefonico collegato con 4 linee esterne Telecom di tipo ISDN.
- Wi-Fi free

La distribuzione dei pasti è eseguita tramite carrelli termorefrigeranti e/o vassoi termici personalizzati completi di piatti, posate, bicchieri e tovaglioli. È garantita la possibilità di scegliere tra due tipi di menù previsti nel "menù giornaliero".

I pasti preparati nella cucina centralizzata della struttura sono distribuiti ai reparti nei seguenti orari:

- Colazione alle ore 8.00
- Pranzo alle ore 12.00
- Cena alle ore 18.00

Per particolari esigenze alimentari (celiaci, pasti a basso contenuto proteico, diabetici), ci si rivolgerà al personale infermieristico.^[L]_[SEP] Prima e dopo gli interventi, può essere necessario effettuare diete particolari attenendosi a quanto prescritto, senza integrare con cibi e bevande personali.

SERVIZI ACCESSORI:

Posto di ristoro (bar) dislocato al piano terra rialzato, nei pressi della saletta d'ingresso

SERVIZIO MEDIAZIONE CULTURALE :

La nostra struttura ha operatori che parlano fluentemente l'inglese e garantiscono un servizio di mediazione linguistico-culturale, facilitando l'accesso e la fruibilità ai servizi aziendali da parte dei cittadini stranieri.

PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Le prestazioni ambulatoriali **ACCREDITATE** con il SSN sono:

TIPOLOGIA	GIORNI	ORARI	TEMPO MAX ATTESA
ANALISI CHIMICO-CLINICHE	Dal Lunedì al Sabato	8.00/10.30	Max 24 ore
ECOGRAFIE INTERNISTICHE	Lunedì/Mercoledì/Venerdì	10.00/12.00 17.00/19.00	Max 24 ore
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	Dal Lunedì al Sabato	9.00/13.00	Max 24 ore

Le prestazioni ambulatoriali **NON ACCREDITATE** con il SSN sono:

TIPOLOGIA	GIORNI	ORARI	TEMPO MAX ATTESA
CHIRURGIA GENERALE E LAPAROSCOPICA	Tutte le mattine Lunedì/Mercoledì/Venerdì	8.00 / 9.00 16.30 / 18.30	2 giorni
OSTETRICIA E GINECOLOGIA	martedì/Mercoledì Tutti i pomeriggi	10.00 / 12.00 16.00 / 18.00	2 giorni
OTORINOLARINGOIATRIA	Lunedì/Giovedì/Venerdì	9.30 / 11.00	2 giorni
OCULISTICA	Martedì/Mercoledì/Venerdì	8.30 / 12.30	
CARDIOLOGIA	Tutte le mattine	10.00 / 12.00	3 giorni
ENDOCRINOLOGIA	Su appuntamento		7 giorni
ORTOPEDIA	Su appuntamento		7 giorni
PEDIATRIA	Tutte le mattine Tutti i pomeriggi	9.30 / 11.30 16.00 / 18.00	24 ore
ENDOSCOPIA DIGESTIVA	Martedì Venerdì	09.00 / 13.00 15.00/18.00	7 giorni
AGO ASPIRATO	Su appuntamento		7 giorni
UROLOGIA	Mercoledì	16.00/18.30	7 giorni
CHIRURGIA PLASTICA E RICOSTRUTTIVA	Su appuntamento		7 giorni
ALLERGOLOGIA	Su appuntamento		7 giorni
DERMATOLOGIA	Su appuntamento		7 giorni
COLPOSCOPIA	Martedì/mercoledì	10.00 /12.00	3 giorni
ENDOSCOPIA GINECOLOGICA	Su appuntamento		7 giorni
CONSULENZA PSICOLOGICA- PSICOTERAPEUTICA	Su appuntamento		7 giorni
DIMAGRIMENTO BILANCIATO PERSONALIZZATO	Su appuntamento		7 giorni

Per tali attività è possibile la copertura assicurativa se si dispone di relativa polizza.



RITIRO REFERTI

Tutti i **REFERTI** vengono consegnati secondo le seguenti modalità:

- per visite specialistiche: consegna immediata;
- per esami radiologici: consegna immediata per ecografia / in media 2 giorni per la radiologia;
- per esami di laboratorio è possibile ritirare i referti secondo due modalità:

RITIRO CARTACEO	RITIRO ON - LINE
Il paziente può recarsi presso il laboratorio d'analisi 4 ore dopo aver eseguito l'esame. Oppure entro 4 giorni per esami specifici	Collegarsi alla pagina referti online presente sulla home page del nostro sito e seguire le indicazioni.

RICOVERI E RELATIVE MODALITA' DI ACCESSO

CERTIFICATI

È necessario, per effettuare le pratiche amministrative relative al ricovero del paziente, possedere:

- **la proposta di ricovero**
- **il documento di identità**
- **la tessera sanitaria**
- **il codice fiscale**

I cittadini stranieri, regolari in Italia, devono possedere il permesso di soggiorno, la tessera sanitaria ed il documento di riconoscimento.

Tali documenti, vanno presentati all'ufficio di accettazione ricoveri il giorno del ricovero.

RICOVERO D'URGENZA E DI EMERGENZA OSTETRICA/GINECOLOGICA

È il ricovero attraverso il quale sono garantiti gli interventi necessari alla stabilizzazione della paziente. Quest'ultima, ricoverata in tale regime, accede in modo tempestivo e puntuale a qualsiasi tipo di procedura diagnostica e terapeutica che lo specifico caso clinico richiede. Sarebbe utile che la paziente, all'atto del ricovero, fosse in possesso della documentazione personale (carta di riconoscimento e codice fiscale) e dell'eventuale documentazione sanitaria (referti di analisi ed esami di diagnostica per immagini), di cui già dispone.

Qualora il ricovero non sia possibile o siano necessarie cure presso un altro istituto, la Clinica stessa provvederà ad indirizzare la paziente verso le più vicine strutture specializzate per la patologia riscontrata.

RICOVERO ORDINARIO

È il ricovero programmato per patologie non urgenti, avvenendo previa attenta valutazione Clinica, attraverso la gestione delle liste dei singoli reparti. Può essere richiesto dal medico di famiglia, dal medico della guardia medica territoriale e dal medico specialista del S.S.N. ed avvenire sia tramite prenotazione sia attraverso la ASL competente nella zona di residenza del paziente sia presentando direttamente la richiesta del medico all'accettazione della struttura.

Al momento del ricovero occorre esibire:

- **l'impegnativa del medico proponente**
- **un valido documento di riconoscimento**
- **la tessera sanitaria rilasciata dall'Unità Sanitaria Locale**
- **il codice fiscale**

È di fondamentale importanza portare con sé tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti, comunicando ai medici notizie relative ai farmaci che si assumono abitualmente ed allergie note. Il paziente, all'atto del ricovero, potrà autorizzare la struttura all'utilizzo dei dati personali previa dichiarazione, nel rispetto della vigente normativa di privacy.

RICOVERO IN DAY-SURGERY

La procedura "day surgery", di norma della durata compresa fra le 12 e le 24 ore, è finalizzata al ricovero di pazienti che necessitano di prestazioni multiple e/o complesse di carattere diagnostico, terapeutico e chirurgico, le quali per la loro natura non possono essere eseguite a livello ambulatoriale, in quanto richiedono un'osservazione medica e/o infermieristica protratta nell'arco della giornata e, come tale, rappresenta un'alternativa alla degenza in regime ordinario. L'assistenza in regime di "day surgery" comprende gli esami e le visite preoperatorie (1° accesso), l'intervento chirurgico (2° accesso) ed il controllo postoperatorio (3° accesso). Per l'insieme del "pacchetto" di prestazioni erogate, indipendentemente dall'effettivo numero di accessi, viene compilata un'unica scheda di dimissione ospedaliera.

In alcuni casi è possibile richiedere il pernottamento in sede ospedaliera ed, in tale evenienza, il paziente viene dimesso entro le ore 9 . 00 del giorno successivo. Qualora si renda necessario il prolungamento della degenza, il ricovero verrà modificato in regime ordinario.

Al momento della dimissione dalla struttura, ogni paziente riceverà la lettera di dimissione contenente sia la descrizione delle cure eseguite durante il ricovero sia la terapia consigliata una volta lasciata la Clinica.

La certificazione del periodo di degenza o dei ricoveri precedenti, va richiesta all'Ufficio Ricoveri, sede in cui il paziente potrà richiedere anche una copia della cartella Clinica. Il ritiro di quest'ultima, deve essere effettuato o dal paziente stesso, esibendo un documento d'identità valido o da una persona delegata dal paziente, esibendo il proprio documento d'identità e quello del titolare della cartella Clinica (anche in fotocopia) con delega scritta, datata e firmata dal titolare della cartella Clinica. Se il paziente è deceduto, la richiesta ed il ritiro devono essere effettuati dagli eredi legittimi, esibendo la carta d'identità e la dichiarazione di atto sostitutivo di notorietà. La copia della cartella Clinica viene rilasciata, previo pagamento delle spese di cancelleria.

PACC (PERCORSI AMBULATORIALI CORDINATI

COMPLESSI)

È un modello assistenziale che assicura un percorso programmato e non urgente. Le prestazioni ambulatoriali coordinate complesse gestite dal medico specialista permettono all'utente di essere valutato dal punto di vista clinico-diagnostico in breve tempo, bypassando l'allungamento burocratico dei tempi che spesso si interpongono tra le richieste del medico di Medicina Generale e l'attuazione di ogni singola prestazione. Si tratta di un modello di attività specialistica ambulatoriale particolarmente utile nella gestione di situazioni cliniche per le quali il ricovero risulta inappropriato, ma tali da richiedere comunque una presa in carico del paziente da parte dello specialista. Il **PACC** permette all'utente di accedere alle strutture ambulatoriali per eseguire tutte le prestazioni richieste dal medico, senza dover provvedere personalmente alla fissazione degli appuntamenti e senza doversi recare al CUP per effettuare tariffazioni di ogni singola prestazione. L'utente trova, presso la sede erogante, un unico modulo di pagamento del ticket (eventuale), precedentemente preparato sulla base di una scheda clinico-anagrafica, contenente le prestazioni richieste dallo specialista. Si tratta di una semplificazione dell'accesso alle strutture ambulatoriali, riducendo o annullando l'interfaccia tra utente e "sportelli" sia in fase di prenotazione sia in fase di tariffazione delle prestazioni.

EFFETTI PERSONALI IN CASO DI RICOVERO

- Precedente documentazione Clinica ed eventuale elenco di medicinali che il paziente sta assumendo;
- Biancheria personale;
- Pigiama (o camicia da notte) e giacca da camera (o vestaglia);
- Pantofole;
- Asciugamani;
- Sapone;
- Spazzolino, dentifricio, pettine e necessario per la barba.

REGOLE DA OSSERVARE PER DEGENTI E VISITATORI

Non portare con sé oggetti di valore ed ingenti

somme di denaro. La Struttura non si assume alcuna responsabilità in caso di furto al momento del ricovero. Ogni paziente deve informare il medico circa i farmaci che sta assumendo e durante il ricovero dovrà attenersi alla terapia farmacologia prescritta. Tutto il personale dedicato all'assistenza del paziente è riconoscibile grazie al cartellino identificativo.

ACCESSO AI REPARTI

È consentito ai visitatori dalle ore 14.00 alle ore 18.00, ricordando che i bambini sono ammessi nei reparti soltanto dalle ore 16.00 alle ore 17.00.

Oltre tale fascia oraria, la permanenza dei parenti in reparto è prevista solo previa autorizzazione da parte della Direzione Sanitaria. Inoltre è necessario ricordare alcune semplici regole:

- rispettare tutte le indicazioni del personale medico ed infermieristico, per rendere ottimale il risultato delle cure prestate;
- rispettare il divieto di fumare all'interno delle strutture ospedaliere e nelle aree limitrofe (uscite di sicurezza, scala antincendio ecc.), per contribuire alla sicurezza dei locali ed all'igiene dell'ambiente;
- non utilizzare telefoni cellulari nei locali in cui è vietato, al fine di non interferire con il corretto funzionamento delle apparecchiature elettromedicali e di non arrecare fastidio ai degenti;

UFFICIO DELLA QUALITÀ

La Casa di Cura è da anni impegnata nell'applicazione degli standard normativi e nel percorso correlato all'ottenimento e al mantenimento della certificazione della qualità secondo lo standard UNI EN ISO 9001:15, per i seguenti settori: "Erogazione di prestazioni sanitarie di diagnosi e cura in regime di ricovero ordinario e day surgery nelle specialità di chirurgia generale, oculistica, otorino, ostetricia, ginecologia e servizi di supporto di laboratorio analisi, Radiologia ed anestesia, e assistenza neonatale".

STANDARD DI QUALITÀ

SEMPLICITÀ

- 1) Prenotazione telefonica per visite e prestazioni ambulatoriali ai numeri: 081/8901855 - 081/8901963 dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle 18.00 ed il Sabato dalle ore 8.00 alle 12.00;
- 2) Chiarezza e trasparenza delle tariffe comunicate, prima dell'effettuazione delle prestazioni solventi;

- Utilizzare apparecchi televisivi e radiofonici nel rispetto delle esigenze degli altri pazienti, a volumi ed orari contenuti;
- è necessario che il paziente resti nel proprio letto durante l'orario della visita medica, delle terapie ed in quello della distribuzione dei pasti. Per visite ed esami diagnostici, il paziente sarà tempestivamente avvisato ed accompagnato nelle aree oggetto della prestazione;
- informare il personale di eventuali allontanamenti dal reparto, al fine di evitare ritardi e disservizi per le esecuzioni delle attività diagnostiche e terapeutiche;
- chiarire con il personale di servizio eventuali incomprensioni e segnalare le situazioni di disagio eventualmente insorte, rendendo così possibile un loro successivo superamento; ^[L] _[SEP]
- segnalare all'Ufficio qualità anche dopo la dimissione eventuali difficoltà e disservizi riscontrati nel corso del ricovero, in modo da fornire alla struttura indicazioni per migliorare il servizio offerto ed ottenere informazioni in merito alle problematiche sollevate.

Responsabile Sig.ra Michela Centore

- 3) Accesso diretto al Laboratorio, senza prenotazioni, per le analisi di laboratorio eseguite dalle ore 8.00 alle ore 10.30 dal Lunedì al Sabato;
- 4) Possibilità di effettuare facilmente segnalazioni, osservazioni e reclami allo scopo di tutelare l'utente da atti o comportamenti attraverso i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale (questionari ed Ufficio della Qualità).

INFORMAZIONE E PRIVACY

- Riconoscibilità del personale attraverso apposito badge identificativo;
- divise personalizzate per il personale sanitario ed addetto ai servizi;
- accurata comunicazione al cliente dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente;
- attenta partecipazione informata del degente alle cure fornite;
- diritto alla privacy garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali, per i quali i cittadini rilasciano il loro consenso informato.

SICUREZZA

La Clinica presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli ospiti e dei visitatori, attraverso la predisposizione di adeguate dotazioni e l'attuazione di corrette misure preventive.

Garantisce idonei livelli di qualità delle prestazioni ed utilizza sistematicamente linee guida convalidate, per governare e monitorare i processi lavorativi.

Valuta sistematicamente il corretto dimensionamento delle risorse disponibili in relazione all'attività svolta ed alle richieste dei pazienti .

Previene le infezioni ospedaliere ed attiva gli strumenti per la gestione del rischio clinico.

IGIENE

- Rispetto scrupoloso delle norme d'igiene più attuali con vasto uso di materiali monouso;
- sanificazione degli ambienti e della biancheria delle camere, secondo protocolli validati internazionalmente ed idonei alla tutela dell'igiene;
- servizio di ristorazione, svolto applicando un piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti (HACCP);

- smaltimento dei rifiuti, secondo le norme vigenti.

SORVEGLIANZA

- Portierato diurno;
- impianti TV di sorveglianza con telecamere ubicate all'esterno e all'interno della struttura.

ANTINCENDIO

- Adeguata dotazione di mezzi antincendio;
- porte tagliafuoco, ovunque richieste dalla normativa vigente;
- impianto automatico di rilevazione fumo in tutte le aree;
- pannelli di istruzione nei corridoi;
- percorsi di evacuazione ;
- impianto automatico di illuminazione d'emergenza;
- addestramento del personale di reparto;
- presenza di personale di turno addestrato all'emergenza.

IMPIANTI TECNOLOGICI

- Impianti tecnologici, a norma di legge;
- controlli periodici della sicurezza meccanica .

ELETTRICITÀ E RISCHI CONNESSI

- Impiantistica elettrica, a norma di legge;
- impianto di alimentazione ausiliaria d'emergenza (gruppo di continuità e gruppo elettrogeno di ultima generazione);
- controllo periodico della sicurezza elettrica delle apparecchiature biomedicali e degli impianti elettrici;
- servizio di manutenzione sempre presente o reperibile.

TUTTI I DATI INSERITI IN QUESTA CARTA DEI SERVIZI POTREBBERO SUBIRE VARIAZIONI NON DIPENDENTI DALLA NOSTRA VOLONTÀ, MA DETERMINATI DA PARTICOLARI ESIGENZE DI SERVIZIO.

Clinica San Paolo

CSP



Per qualsiasi informazione telefonare ai numeri:

081/8901855 - 081/8901963

fax: 0818901263

e-mail: help@clnicasanpaolo.com