

**CARTA DEI SERVIZI
PUBBLICI SANITARI**

DELLA

CASA DI CURA

"OSPEDALE INTERNAZIONALE" S. r. l.

Gruppo Health Care Italia S.p.a.

Gruppo Tangari – Koller

N A P O L I

(D.P.C.M. 19/5/95 - G.U. 31/5/95 N. 65).

GRUPPO LAVORO CARTA SERVIZI:

Dr. FILIPPO TANGARI

Legale Rappresentante

Presidente del C.d.A.

C.S. HANS GUNNOO

Responsabile Assicurazione Qualità

VALIDITA' CARTA SERVIZI

La presente Carta dei servizi ha validità fino al Dicembre 2021.

**Successivamente la Carta dei Servizi Pubblici sanitari
verrà revisionata e aggiornata per migliorare gli
standard di qualità.**

REVISIONE N.ro 3

La Carta dei Servizi Pubblici sanitari è stata realizzata in ottemperanza al D.P.C.M. 19.05.1955 pubblicato sulla G.U. n.ro 65 del 31.05.1995 "Schema generale di riferimento della carta dei Servizi Pubblici Sanitari" che al punto 2 prevede che "i soggetti erogatori dei servizi pubblici sanitari, anche in regime di concessione o mediante convenzione, adottino la relativa Carta dei Servizi".

***A qualunque ora Voi veniate
troverete sempre luce, aiuto
e comprensione umana.
(A. Schweitzer)***

Gentile Ospite,

La Casa di Cura "OSPEDALE INTERNAZIONALE" S.r.l. di Napoli fa parte del Gruppo Tangari-Koller che, a sua volta, confluisce nel gruppo HCITALIA.

La filosofia del Gruppo è volta alla ricerca continua della qualità nelle prestazioni erogate: l'impegno appare evidente soprattutto nella scelta delle discipline di alta specializzazione, nel continuo miglioramento delle strutture e delle tecnologie, nella selezione e formazione di professionisti e del personale, nell'impegno rivolto alla realizzazione ed al mantenimento di un gruppo aziendale di qualità nella non facile situazione socio-economica di Napoli e Provincia.

Il documento che sta per leggere è la "Carta dei Servizi Pubblici Sanitari".

Si tratta di un nuovo ed importante strumento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi a Sua disposizione, gli obiettivi prefissati e gli strumenti di controllo, adatti a garantire la migliore qualità delle prestazioni effettuate.

La Carta dei Servizi non rappresenta quindi solo un semplice opuscolo informativo, bensì il mezzo per agevolare la scelta della struttura sanitaria che più risponde ai propri bisogni ed aspettative.

La invitiamo ad offrirci i Suoi consigli ed a presentare eventuali reclami che ci impegniamo, i miei collaboratori ed io, fin d'ora ad ascoltare, analizzare e, quando possibile, a soddisfare.

In sintesi, l'obiettivo che si pone questo documento è quello di coinvolgere direttamente il cittadino, cliente ed utente, nella gestione della propria salute. In pratica, viene garantita al paziente la facoltà di "conoscere" per poter scegliere, verificare e quindi "giudicare".

Per la realizzazione di questi principi, mio padre, Prof. Dott. Corrado Tangari (Chirurgo 1908–1996), mia madre, Dott.ssa Hanna Maria Koller–Tangari (Direttore Sanitario 1920–2003) ed io, abbiamo combattuto (superando innumerevoli difficoltà) per una vita intera. I miei genitori mi hanno lasciato quindi, l'arduo compito di mantenere alto il prestigio del Gruppo, al fine di dare concretezza, nella pratica quotidiana della professione medica, ai principi di *eguaglianza, imparzialità, continuità e libertà di scelta.*

*Dott. Filippo Tangari
Medico Chirurgo
Specialista in Chirurgia Addominale
Endoscopia Digestiva
Presidente del C.d.A.*

Società del Gruppo Health Care Italia
Società del Gruppo Tangari-Koller
Via Tasso, 38 - 80121 NAPOLI
Part. Iva e Cod. Fiscale: 03507900631
C.C.I.A Napoli 336198
Tribunale di NAPOLI: 3311/1981
<http://www.hcitalia.it>

Accreditata con il "SERVIZIO SANITARIO REGIONALE"

Numeri Telefonici e contatti di maggiore interesse:

CENTRALINO (pbx 4 linee urbane) 081/7612060
PORTINERIA (emergenze) 081/7611269
UFFICIO di DIREZIONE (ore 9-16) 081/7612060
FAC-SIMILE 081/7611017
e-mail: filippo.tangari@hcitalia.it // info.ospedaleinternazionale@hcitalia.it

EMERGENZA MEDICA TERRITORIALE 118

CENTRALINO ASL NA 1 CENTRO 081/2541111
Distretto Sanitario n.24 081/2547111
Distretto Sanitario n.25 081/7686671
Distretto Sanitario n.26 081/2548111
Distretto Sanitario n.27 081/2549111
Distretto Sanitario n.28 081/2546111
Distretto Sanitario n.29 081/2541111
Distretto Sanitario n.30 081/2546111
Distretto Sanitario n.31 081/2542111
Distretto Sanitario n.32 081/2542111
Distretto Sanitario n.33 081/2549111

UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA (U.R.P.) 081/2547475

TRIBUNALE DEL MALATO 081/410320

EMERGENZA POLIZIA DI STATO 113
EMERGENZA CARABINIERI 112
EMERGENZA VIGILI DEL FUOCO 115
EMERGENZA GUARDIA DI FINANZA 117

INDICE.

SEZIONE PRIMA - Presentazione della Casa di Cura e principi fondamentali.

1.	PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA OSPEDALIERA.	Pag.
7		
	1.1. Fini Istituzionali.	
	1.2. Cenni Storici.	
2.	PRINCIPI FONDAMENTALI.	Pag. 8
	2.1. Diritti del Cittadino.	
	2.2. Nota di accoglienza.	
3.	LA CASA DI CURA.	Pag. 11
	3.1. Come raggiungere la Casa di Cura.	
	3.1.1. Con i mezzi pubblici.	

SEZIONE SECONDA - Informazioni sulla Casa di Cura e servizi forniti.

1.	ACCESSO OSPEDALIERO.	Pag. 13
	1.1. Cosa portare in Ospedale.	
	1.2. Regolamento interno.	
2.	TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE E MODALITA' DI ACCESSO.	Pag.
19		
	2.1. Ricovero d'urgenza e d'emergenza.	
	2.2. Ricovero ordinario.	
	2.3. Ricovero ordinario a ciclo diurno (<i>Day-Hospital</i>).	
	2.4. Ospedalizzazione a domicilio.	
	2.5. Assistenza in forma indiretta.	
	2.6. Assistenza specialistica territoriale.	
	2.7. Prestazioni e servizi a pagamento.	
3.	REPARTI E SERVIZI.	Pag. 21
4.	SERVIZI DI DIAGNOSI E CURA PER INTERNI ED ESTERNI.	Pag.
22		
5.	SERVIZIO ASSISTENZA SOCIALE.	Pag. 22
6.	SERVIZIO ASSISTENZA RELIGIOSA.	Pag. 22
7.	SERVIZI ACCESSORI.	Pag. 23
8.	COMFORTS.	Pag. 23
9.	MODALITA' DI ACCOGLIENZA.	Pag. 23
10.	INFORMAZIONI.	Pag. 24
	10.1. Punti di informazione e persone di riferimento.	
	10.2. Informazioni sulla pianta organica del personale medico e paramedico.	
	10.3. Informazioni sui legali rappresentanti, responsabili medici, capo servizi.	
	10.4. Informazioni sull'articolazione della Casa di Cura.	
11.	BANCA DEL LATTE E PRATICA DEL BONDING.	Pag.
31		

SEZIONE TERZA - Standards di qualità, impegni e programmi.

1.	RICOVERO OSPEDALIERO.	Pag.
32		
2.	PRESTAZIONI DEI SERVIZI DI DIAGNOSI E CURA.	Pag. 33
3.	PRESTAZIONI E SERVIZI A PAGAMENTO.	Pag. 33
4.	TRATTAMENTO FISCALE DELLE PRESTAZIONI SANITARIE EROGATE.	Pag. 34

SEZIONE QUARTA - Meccanismi di tutela e di verifica.

1.	RECLAMI.	Pag. 36
2.	VERIFICA DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTO ORGANICO.	Pag. 36
	2.1. Relazione sullo stato degli <i>standards</i> .	
	2.2. Conferenza dei servizi.	
	2.3. Indagini sulla soddisfazione dei cittadini.	

SEZIONE QUINTA – Partecipazione.

-	Scheda informativa sul Reparto di Degenza.	Pag.
38		
-	Altre notizie utili.	Pag. 39
-	SCHEDA GRIGIA. Questionario Ricovero Ospedaliero.	In Allegato
-	SCHEDA VERDE. Questionario Prestazioni Specialistiche e Diagnostiche.	In Allegato

SEZIONE PRIMA – PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA E PRINCIPI FONDAMENTALI.

1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA OSPEDALIERA.

1.1. FINI ISTITUZIONALI.

La Casa di Cura "Ospedale Internazionale" S.r.l. di Napoli eroga, in regime di ricovero ordinario e di urgenza, i servizi e le prestazioni di diagnosi e di cura, sia delle malattie che richiedono interventi di urgenza o emergenza, sia delle malattie acute o di lunga durata, che non possono essere affrontate in ambulatori non ospedalieri, ovvero a domicilio.

Le prestazioni erogate dalla Casa di Cura comprendono:

- Visite mediche, assistenza infermieristica, ogni atto e procedura diagnostica e terapeutica, necessario per risolvere i problemi di salute del paziente degente, compatibili con il livello di dotazione tecnologica della Casa di Cura;
- Interventi di soccorso nei confronti di malati ed infortunati in situazioni di urgenza ed emergenza medica ed eventuale trasporto in ospedale specializzato, o DEA di 2° livello.

La Casa di Cura partecipa ai programmi nazionali e regionali nei settori dell'emergenza, dei trapianti, della prevenzione, della tutela materno-infantile e degli anziani. Inoltre, svolge attività didattiche e scientifiche, sia come attività di formazione del proprio personale interno, sia rivolgendosi ad un pubblico esterno alla Casa di Cura, in collaborazione con providers ed associazioni nazionali.

1.2. CENNI STORICI.

L'Ospedale Internazionale sorse, per il volere di alcuni diplomatici britannici, nel lontano Ottobre del 1877, in un appartamento nel cuore della vecchia Napoli, al Vico Stretto dei Miracoli, con una capacità ricettiva di 24 posti letto.

Nel 1883, Lady Harriet Bentinck, donando al Comitato di gestione la somma di 4.000 sterline, permise l'acquisto della "Villa Rossi" di Via Tasso, che venne destinata a Presidio Sanitario, con una capacità ricettiva di 30 posti letto. Venne nominato, così, un TRUST di gestione di diritto inglese che ottenne dalla "Reale Prefettura" l'autorizzazione a gestire un ospedale per cure mediche e chirurgiche.

Nell'Ottobre del 1884, dopo che la città di Napoli ebbe superato un'epidemia di colera, il neonato "Ospedale Internazionale" poté iniziare la sua attività, un'opera al servizio della società che prosegue incessantemente fino ai giorni d'oggi.

L'Ospedale Internazionale nacque con lo specifico intento di dare adeguata assistenza ai marinai stranieri, ed in particolare di nazionalità inglese presenti temporaneamente nella città di Napoli. Nel suo Statuto, venne prevista una clausola, riguardante la necessità di garantire sempre la presenza di almeno un Medico e un'Infermiera di lingua inglese, in modo da garantire la comunicazione tra il personale della Casa di Cura ed i marittimi stranieri, che il più delle volte non conoscevano la lingua italiana.

Vari direttori si susseguirono negli anni alla guida dell'Ospedale, finché nel 1933 venne destinato a ricoprire tale carica il trentunenne Dr. Paul Burkard, Ginecologo di nazionalità Svizzera.

Per cinquanta lunghi anni, il Dr. Burkard dedicò tutte le sue risorse umane e professionali affinché l'Ospedale Internazionale assurgesse a livelli sempre più alti, per la qualità e la quantità delle prestazioni. Con lui, nel 1986, scomparve una parte importante della storia dell'Ospedale.

Nel 1973 la direzione dell'Ospedale fu affidata al dott. Norberto Ferraino il quale non seppe mantenere il passo con i tempi e, di conseguenza, l'Ospedale visse un periodo negativo che culminò nel 1980, quando a causa del terremoto, l'edificio dell'Ospedale riportò dei cospicui danni che indussero il TRUST a decretarne la chiusura, piuttosto che investire nuovi fondi per il risanamento dell'edificio.

Agli inizi del 1981 la Direzione Sanitaria venne assunta dalla Dott.ssa Hanna Koller in Tangari, di nazionalità Svizzera, igienista, chiamata dall'allora presidente del TRUST a gestire la liquidazione dell'Ospedale.

Dopo sei mesi dall'assunzione dell'incarico, furono evidenziati gli aspetti negativi della gestione del TRUST, e contemporaneamente, si misero in luce le potenzialità di sviluppo e di miglioramento che la struttura, se ben organizzata e amministrata, poteva realizzare.

In seguito a queste valutazioni, il TRUST venne quindi nella determinazione di sciogliersi e, contemporaneamente, il Prof. Corrado Tangari, già Amministratore Unico della Casa di Cura Villa dei Fiori di Mugnano di Napoli, L.D. in Chirurgia Generale, allora settantatreenne, maturò la decisione di impedire la chiusura dell'Ospedale Internazionale ed il suo secolo di storia, lanciandosi con entusiasmo nella nuova avventura, ben conscio che la rinascita dell'Ospedale Internazionale avrebbe comportato un enorme dispendio di energie e di sacrifici economici.

Nacque così la nuova gestione Casa di Cura "Ospedale Internazionale" S.r.l., concepita con nuovi metodi manageriali, pur sempre nel rispetto di quello che fu l'intendimento di Lady Harriet Bentinck, circa un secolo prima. Nel 1983 la Casa di Cura venne ampliata a 55 posti letto di degenza ordinaria, di cui 30 furono convenzionati ai sensi del D.M. 30/6/75, con la classificazione in fascia "B" parametro 110. Nel Luglio 1990, la Commissione Regionale "fasce funzionali Case di Cura private" riconobbe la classificazione superiore in "Fascia funzionale A", parametro 110 (indirizzo chirurgico).

I restanti 25 posti letto furono destinati, e sono stati autorizzati, alla degenza per la medicina generale e l'oculistica; la Casa di Cura dispone inoltre di 17 posti culla e cinque incubatrici.

Successivamente, ai sensi del D. lgs. 502/92 e sue successive integrazioni e modifiche, la Casa di Cura è stata provvisoriamente accreditata per l'erogazione di prestazioni sanitarie di ricovero in regime diretto (gratuito) con il Servizio Sanitario Nazionale Pubblico.

Il superamento del regime convenzionale ha permesso alla Casa di Cura, per effetto della legge 724/94, di migliorare l'offerta dei servizi per l'innovativo sistema di remunerazione a prestazioni.

Nel 1997, a seguito della scomparsa del Prof. Dott. Corrado Tangari, la Direzione Sanitaria dell'Ospedale venne assunta dal Dott. Mario Trillo, già Medico Responsabile dell'Unità Funzionale di Ostetricia e Ginecologia, nel 2001 dal Prof. Dott. Mario Soscia, igienista, L.D. in Tecnica e Direzione Ospedaliera, emerito Direttore Sanitario Ospedaliero dell'Azienda Sanitaria Locale NA1.

Attualmente la Direzione Sanitaria è affidata al Dott. Riccardo Morgera, Medico Chirurgo, specialista in Ginecologia ed Ostetricia.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI.

Per il raggiungimento degli obiettivi prefissati, una Casa di Cura accreditata deve poter essere scelta dal paziente liberamente, al di fuori di ogni costrizione materiale o morale. La Casa di Cura, per tale scopo, garantisce al cittadino il suo preciso diritto alla libera scelta del medico e del luogo di cura. Inoltre, la Casa di Cura assicura, nei tempi più brevi possibili, l'accesso a cure di qualità, qualunque sia l'appartenenza sociale, ideologica, politica, economica, etnica o di età del paziente.

La Casa di Cura svolge la propria attività incardinando la stessa sui seguenti principi:

- **EGUAGLIANZA;**
- **IMPARZIALITA';**
- **CONTINUITA';**
- **DIRITTO DI SCELTA;**
- **PARTECIPAZIONE;**
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA.**

Il fine istituzionale della Casa di Cura è la Salute dei pazienti, ai quali garantisce:

a) il massimo della sicurezza nell'esercizio della medicina, l'esecuzione dei trattamenti e la vigilanza sui malati;
b) le cure della più alta qualità richiesta dallo stato di salute del malato in condizioni materiali le migliori possibili ed in condizioni ambientali umane, al fine di evitare qualsiasi motivo di spersonalizzazione dovuto al ricovero ed al trattamento;

c) la disponibilità dei mezzi necessari al medico che assume la responsabilità della diagnosi e della terapia.

Garante di tali principi e fini istituzionali è il Direttore Sanitario, al quale il paziente potrà fare riferimento in ogni evenienza per la sua tutela, salvaguardia e rispetto.

Il Direttore Sanitario della Casa di Cura "Ospedale Internazionale" è il Dott. Riccardo Morgera, reperibile tutti i giorni al numero interno 278, ovvero al numero telefonico 081/7612060.

La Casa di Cura "Ospedale Internazionale" S.r.l. di Napoli è iscritta negli elenchi dei Soci dell'Associazione Italiana

Ospedalità Privata (**AIOP**) della Regione Campania . L'Ospedalità privata è lo strumento di lavoro indispensabile per una sanità al servizio del cittadino, fondata sulla libera scelta del medico e del luogo di cura, dove le prestazioni sono dispensate in un'atmosfera umana e personalizzata.

L'effettivo esercizio del diritto di libera scelta è collegato con la disponibilità di una reale alternativa, data dalla pluralità degli enti erogatori; esso costituisce il motore della qualità. L'AIOOP conduce una politica associativa ispirata alla tutela dei seguenti principi:

- 1) L'Ospedalità privata svolge a pieno titolo la sua funzione nella rete dei servizi sanitari, come stabilita dalla legge, e pertanto partecipa alla consultazione sociale destinata alla promozione del settore ospedaliero, nel quadro di una politica globale della sanità, da cui non può essere dissociata;
- 2) L'Ospedalità privata deve poter essere scelta liberamente dai cittadini al di fuori di ogni costrizione materiale e morale;
- 3) L'Ospedalità privata, quindi fa tutto il necessario per garantire ai cittadini, che si affidano ad essa, il godimento di tutti i diritti nei confronti della previdenza sociale, al pari di chi si fa curare in un altro settore;
- 4) L'Ospedalità privata si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti, nel rispetto dei principi di una corretta gestione d'impresa, orientata verso la migliore utilizzazione delle risorse, in termini di rapporto costi - benefici;
- 5) L'Ospedalità privata, attraverso l'efficacia nella gestione e la competitività nella qualità, svolge un ruolo di moderatore rispetto alla spesa sanitaria; in un periodo di compressione di tale spesa, l'Ospedalità Privata, costituisce una risorsa essenziale per garantire a tutti l'equità nell'accesso alle cure in quanto:
 - l'utilizzazione ottimale dei posti letto e dei servizi offerti dall'Ospedalità privata è interesse della collettività;
 - l'emulazione tra le istituzioni, in un sistema di leale competitività, è garanzia di qualità delle prestazioni ad un costo determinato, prefissato e controllato;
- 6) L'Ospedalità privata sostiene che, nell'ambito di una politica di contenimento della spesa sanitaria, il ricovero richiesto per una prestazione deve essere assicurato per tutto il tempo necessario; il sistema, pertanto, non può mettere in contrasto l'erogatore del servizio ed il paziente attraverso l'imposizione di "tetti" di spesa che, limitando il numero delle prestazioni, penalizzano il malato;
- 7) L'Ospedalità privata si impegna a sviluppare una positiva collaborazione con le associazioni di tutela dei diritti del malato.

Pertanto, il cittadino accolto in un'istituzione sanitaria privata, gode dei seguenti diritti, che fondano e caratterizzano il suo rapporto personale con l'Istituzione stessa:

2.1. DIRITTI DEL CITTADINO.

L'Associazione Italiana Ospedalità Privata e le Case di Cura associate si impegnano a garantire i seguenti diritti:

- **Diritto al rispetto della dignità personale e delle convinzioni morali, politiche, culturali e religiose.**
 - a) la protezione da qualsiasi pressione - diretta o indiretta - sulle convinzioni del cittadino ricoverato, come condizione essenziale per sviluppare relazioni di fiducia tra il paziente e i medici o gli altri operatori sanitari.
 - b) la riservatezza nell'esecuzione delle visite e dei trattamenti, nel pieno rispetto del pudore e dell'intimità personali.
 - c) un trattamento professionalmente corretto e cortese da parte del personale che è tenuto a rivolgersi al paziente, interpellandolo con il suo nome e cognome, nonché con la particella pronominale "Lei".
 - d) la possibilità di identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura, in quanto obbligatoriamente dotate di cartellino di riconoscimento con codice identificativo e qualifica.
 - e) condizioni ambientali umane -orari dei pasti, facilità nei contatti con i familiari e nella comunicazione con l'esterno ecc.- al fine di evitare qualsiasi motivo di spersonalizzazione ed isolamento dovuto al ricovero.
- **Diritto alla libertà di scelta.**
 - a) la libertà di scelta dell'istituzione, con le sole limitazioni dovute alle dotazioni tecniche della struttura, alle specializzazioni delle équipes mediche ed ai criteri di autorizzazione e distribuzione delle prestazioni ospedaliere.
 - b) l'accesso nei tempi più brevi possibili, a cure di qualunque sia la condizione sociale, ideologica ed economica e di età del paziente.
 - c) un'informazione obiettiva ed imparziale sull'offerta di prestazioni ospedaliere disponibili, per mettere il paziente in condizione di decidere dove farsi curare.
 - d) la libertà di scelta del trattamento, tra diverse opzioni possibili.
 - e) la possibilità di rifiutare ogni metodo diagnostico, terapeutico e di sperimentazione, grazie ad un'informazione esauriente e chiara al paziente o ai suoi rappresentanti legali, nel rispetto degli interessi legittimi della sanità pubblica.

- **Diritto alla qualità delle cure.**

- a) il massimo della sicurezza nell'esercizio della medicina, l'esecuzione dei trattamenti e l'assistenza dei pazienti.
- b) prestazioni di qualità adeguata allo stato del malato, in condizioni materiali le migliori possibilità.
- c) il beneficio dei progressi della medicina e della tecnologia in campo diagnostico e terapeutico.
- d) la disponibilità dei mezzi necessari al medico che assume la responsabilità della diagnosi e della terapia, nell'ambito della sua indipendenza professionale, con la sola limitazione degli imperativi etici del medico e dell'ospedale.
- e) la formazione di base e specialistica del personale medico e paramedico, sostenuta anche da opportune iniziative di aggiornamento.
- f) la progressiva attivazione di un processo interno di valutazione della qualità.

- **Diritto al reclamo.**

- a) il diritto del paziente - o dei suoi familiari - a vedere presi in considerazione dall'istituzione gli eventuali reclami.
- b) il diritto a ricevere precise informazioni sulla modalità di presentazione dei reclami stessi; ufficio e persone competenti a riceverli, orari, ubicazione della cassetta per l'inoltro delle osservazioni se prevista.
- c) il diritto a conoscere, entro un determinato periodo di tempo, l'esito dell'eventuale reclamo presentato.
- d) il diritto ad esprimere il proprio parere sulla qualità delle prestazioni, dei servizi, dell'assistenza ricevuta, anche tramite la compilazione di apposite "schede di gradimento".

- **Diritto all'informazione.**

- a) il diritto ad un'informazione adeguata sulle caratteristiche della struttura sanitaria, le prestazioni ed i servizi da essa erogati, le modalità di accesso, l'organizzazione interna;
- b) il diritto ad un'informazione imparziale sulla possibilità di ulteriori indagini e trattamenti, eventualmente disponibili in altre strutture.
- c) il diritto ad un'informazione appropriata e comprensibile sulla diagnosi e gli atti terapeutici, al fine di poter esprimere un consenso effettivamente informato e consapevole.
- d) qualora il paziente non si trovi in condizioni di ricevere un'informazione diretta o di autodeterminarsi, il diritto all'informazione viene esercitato dai suoi rappresentanti legali.
- e) il diritto al rigoroso rispetto della riservatezza dei dati relativi alla sua persona e alla sua malattia, sintetizzati in una cartella clinica.
- f) il diritto di identificare il personale, in quanto obbligatoriamente dotato di cartellino di riconoscimento con codice identificativo e qualifica.
- g) Il diritto ad un'informazione corretta sulle condizioni di soggiorno e sui costi ospedalieri, relativi in particolare ad eventuali prestazioni a pagamento od aggiuntive di maggiore confort.

2.2. NOTA DI ACCOGLIENZA.

Gentile Signora, Gentile Signore,

nell'accoglierLa nella nostra Casa di Cura Le vogliamo augurare una piacevole esperienza sanitaria, ed una pronta guarigione.

Cercheremo di rendere il Suo soggiorno il più sereno e confortevole possibile. I nostri sforzi saranno volti a darLe la massima professionalità ed assistenza improntando l'attività sanitaria ed alberghiera ai dettami ispiratori del decalogo dell'Ospedalità Privata.

Per questo saremmo interessati a conoscere la Sua opinione al riguardo della nostra Casa di Cura, i servizi offerti ed il giudizio verso la Sua *équipe* chirurgica.

Le Sue indicazioni, nella qualità di paziente ricoverato, ci saranno molto utili per capire quali siano i problemi esistenti, e quali i possibili interventi e soluzioni per migliorare l'efficienza e la qualità dei servizi che Le vengono offerti.

Alla fine del presente opuscolo Ella troverà, in allegato, dei questionari che sono già predisposti per essere staccati ed inviati:

- di colore VERDE troverà il "Questionario per i degenti ospedalieri".
- di colore GRIGIO troverà il "Questionario per l'Analisi percepita della Qualità".

I questionari (schede di gradimento) che Le chiediamo di compilare sono assolutamente anonimi. Se Lei desidera, però, può indicare il Suo nome o firmarli, mantenendo comunque il diritto alla massima riservatezza da parte nostra.

Una volta compilate, le schede (separate dal presente opuscolo) potranno essere inviate mediante il Servizio Postale alla Direzione Sanitaria, oppure consegnate all'Ufficio Gestione Qualità posizionato al pianterreno, ove Ella ha esperito le pratiche di ammissione.

E' installata anche una cassetta per l'inoltro delle schede o delle osservazioni, al piano terra, di lato alla porta d'ingresso riservata al personale della Casa di Cura.

Inoltre, se è di Suo gradimento, può anche compilare le schede di gradimento, usufruendo del nostro sito Internet www.hcitalia.it, cliccando l'opzione *Feedback* della nostra Casa di Cura.

I questionari (schede di gradimento) non si riferiscono all'aspetto specifico delle cure mediche, **bensì alle condizioni generali di degenza o dei servizi**, in quanto i problemi clinici vanno discussi esclusivamente con i medici curanti, ovvero con il Direttore Sanitario, disponibile, in ogni caso, sia per i pazienti ricoverati, sia per i clienti/utenti.

Ci permetta, inoltre, di precisarLe che il personale della Casa di Cura è regolarmente retribuito per tutte le Sue prestazioni. Pertanto, eventuali mance o regalie, costituiscono una **ricompensa facoltativa assolutamente spontanea** e non deve costituire oggetto di alcuna sollecitazione. In tal senso la scrivente Direzione Sanitaria ha diramato ordine di servizio tassativo.

La ringraziamo per la collaborazione e per la sincerità dei giudizi che vorrà esprimere.

Cordialmente.

Il Direttore Sanitario
Dr. Riccardo Morgera

3. LA CASA DI CURA.

3.1. COME RAGGIUNGERE LA CASA DI CURA.

La Casa di Cura "Ospedale Internazionale" è ubicata in Napoli alla Via Tasso n. 38. La sua localizzazione, posta nel centro residenziale di Napoli, garantisce un facile accesso a tutti i servizi sia pubblici che privati. La Casa di Cura gode, inoltre della vicinanza a numerose linee di trasporto; di seguito, verranno elencate le principali.

3.1.1. CON I MEZZI PUBBLICI.

- * AUTOBUS A.N.M. linea **C28** da P.zza Vittoria - P.zza Amedeo - Via Tasso - P.zza Vanvitelli - Via Bernini.
- * AUTOBUS A.N.M. linea **C27** da Capo Posillipo - Via Manzoni - Via Tasso.
- * AUTOBUS A.N.M. linea **C16** da Mergellina al Corso Vittorio Emanuele.
- * AUTOBUS A.N.M. linea **C26** da Piazza Amedeo - Corso Vittorio Emanuele - Via Tasso.
- * AUTOBUS A.N.M. linea **481D (notturno dalle ore 23,30 - 03,50)** da Piazza Garibaldi a Via Tasso.

* METROPOLITANA COLLINARE.

Secondigliano - P.zza Vanvitelli- Fermata e Proseguimento in Funicolare Piazza Amedeo fino a:

- fermata di Corso Vittorio Emanuele, proseguire a piedi percorrendo il Corso direzione Stazione di *Ferrovie dello Stato* di Mergellina per circa 300 mt. dopo l'*Hotel Britannique*. All'incrocio, a destra;
- fermata Piazza Amedeo e proseguimento con autobus (C27 o C28) fino a Via Tasso.

* METROPOLITANA F. S.

- Da P.zza Garibaldi - P.zza Cavour - Montesanto - fermata Piazza Amedeo - e proseguimento in Autobus (C27 oppure C28) fino a Via Tasso - Casa di Cura Ospedale Internazionale, oppure a piedi percorrendo il Parco Margherita - Corso Vittorio Emanuele all'incrocio Via Tasso, a sinistra.
- Da Montesanto - fermata Mergellina - e proseguimento autobus C16.

* CUMANA:

Da Montesanto- Pozzuoli- Quarto- fermata Corso Vittorio Emanuele e proseguimento in Autobus C16.

* RADIO TAXI:

Tel. 081 5560202 (Coop. Radio Partenope);
Tel. 081 564444 (Coop. Radio Taxi Napoli);
Tel. 081 5707070 (Coop. Radio La 570) - con servizio di prenotazione ore notturne.

*** STAZIONE CENTRALE FERROVIE DELLO STATO:**

Ufficio Informazioni (orari 7,00-21,00) Tel.848 -888088.

Da Stazione Piazza Garibaldi, raggiungibile con Metropolitana da Piazza Amedeo o da Stazione di Mergellina.

*** AEROPORTO di Napoli, Capodichino:**

Ufficio Informazioni tel. 147-888777

Raggiungibile con autobus di linea 15, transitando per Piazza Garibaldi, e proseguendo con Metropolitana *Ferrovie dello Stato*.

*** STAZIONE MARITTIMA PORTO DI NAPOLI (Molo Beverello) - PORTO TURISTICO MERGELLINA:**

Per Aliscafì e Traghetti dalle Isole e da Sorrento - linee A.N.M. o Taxi.

SEZIONE SECONDA - Informazioni sulla Casa di Cura e servizi forniti.

1. ACCESSO OSPEDALIERO.

1.1. COSA PORTARE IN OSPEDALE.

In un luogo affollato come l'Ospedale, il furto o lo smarrimento di denaro, gioielli o altri valori sono sempre possibili: la Direzione Sanitaria non si assume responsabilità per questi inconvenienti.

Consigliamo quindi di portare soltanto gli effetti personali strettamente necessari: spazzolino da denti, dentifricio, sapone, deodorante, biancheria personale, vestaglia, pantofole, asciugamani.

Ed inoltre:

- L'eventuale impegnativa di ricovero rilasciata dal Medico di Base e/o Distretto Sanitario competente;
- la carta d'identità;
- il codice fiscale.

E' molto utile portare tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti.

E' importante comunicare ai medici tutte le notizie relative ai farmaci che si prendono abitualmente, anche se si tratta soltanto di lassativi, antidolorifici o sciroppi per la tosse.

Nei giorni successivi al ricovero, è sempre possibile farsi portare da casa quanto necessario.

L'accettazione viene effettuata nell'Ufficio Ricezione, posizionato al piano terra della struttura ospedaliera, con orario di apertura dalle ore: 8,30 - 17,00, eccetto il sabato dalle ore 8.30 alle ore 13,00.

Negli altri orari, siete pregati di rivolgerVi al Custode all'ingresso principale della Casa di Cura.

1.2. REGOLAMENTO INTERNO.

I degenti e i familiari debbono attenersi a quanto stabilito dal regolamento interno, in virtù della civile convivenza ed in base alle disposizioni di legge sanitaria per il supremo interesse del paziente degente.

1) FUMO:

E' severamente **vietato fumare** in tutti gli ambienti, sia interni che esterni, della Casa di Cura.

Il divieto trova fondamento sia nella legge, ma, soprattutto, nel rispetto della salute propria e dei pazienti ricoverati. Il divieto di fumo è sancito dalla Legge 584 del 11.11.1975 ed è regolamentato dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 14.12.1995, pubblicata sulla G.U. del 15.01.1996 n.ro 11, e dall'Accordo Stato Regioni del 16/12/2004 "Tutela della salute dei non fumatori". Inoltre, in forza della Legge Regionale 09/10/2017, n. 30, il divieto di fumo è esteso anche alle aree all'aperto di pertinenza delle Istituzioni sanitarie, sia pubbliche che private.

Nei locali e negli spazi in cui si applica il divieto, sono apposti cartelli con l'indicazione del divieto stesso, nonché l'indicazione della relativa norma e delle sanzioni applicabili.

Il Direttore Sanitario, i Capi Servizio (persone da lui incaricate) e le figure professionali degli RSPP ed ASPP, procederanno alla contestazione di eventuali infrazioni, alla loro verbalizzazione ed a riferirne agli organi preposti dall'Azienda Sanitaria Locale o, in mancanza, al Prefetto, come previsto dall'articolo 17 della Legge 24.11.1981 n.ro 689 e dall'articolo 1 del D.P.R. n. 571 del 29.07.1982. All'accertamento della violazione possono procedere anche gli ufficiali e gli agenti di Polizia Giudiziaria, a norma dell'articolo 13 della Legge 689 del 24.11.1981.

Le norme di divieto e la loro applicazione si ispirano alle linee guida di cui alla Circolare Ministero della sanità del 28.03.2001 n.4, pubblicata sulla G.U. del 11.04.2001 n. 84, "**Interpretazione ed applicazione delle leggi vigenti in materia di divieto di fumo**".

2) SERENITA':

Il silenzio e la tranquillità sono elementi importanti per la serenità del malato ricoverato. Per non arrecare

disturbo agli altri pazienti, La preghiamo di evitare il più possibile i rumori, di parlare a bassa voce durante le visite e di moderare il volume di radio e televisione. I familiari ed i pazienti deambulanti devono soggiornare nelle sale di attesa e comunque senza arrecare intralcio al personale sanitario di servizio. Dalle ore 22:00 alle ore 6:00 per favorire il riposo notturno è obbligatorio il silenzio.

3) ORDINE:

La pulizia di armadietti, letti e comodini viene effettuata dal personale incaricato. La preghiamo di mantenere in ordine questi arredi e la Sua stanza.

In particolare Le chiediamo di non tenere in camera fiori e piante che possono essere fonte di infezione. Per evitare disordine e per facilitare le operazioni di pulizia, **si prega** di non portare sedie o sdraio e di non lasciare oggetti fuori

dagli armadi personali; ai familiari non è consentito sedersi sui letti. E' **vietato** altresì introdurre in Casa di Cura cibi, bevande (sia esse destinate a familiari o a degenti, i quali devono seguire diete sanitarie), cuscini, stoviglie, biancheria non intima, coperte ed animali.

Per qualunque esigenza il paziente o il familiare può rivolgersi all'infermiere del reparto di degenza.

Si prega inoltre di far uso dei cestini per i rifiuti e di non buttare alcunché per terra, dalle finestre e nei presidi igienici.

4) LE VISITE DEI MEDICI:

La **visita medica** è un momento diagnostico-terapeutico fondamentale ed è quindi assolutamente necessario rimanere nella propria stanza durante gli orari stabiliti.

Al di fuori di questi orari Lei potrà uscire dal reparto che La ospita, rimanendo entro l'area della Casa di Cura, dopo aver chiesto il permesso agli operatori sanitari informandoli della Sua destinazione.

5) L'UTENTE E I SUOI DIRITTI:

L'ospite ha **diritto** di chiedere informazioni complete riguardanti la diagnosi anche provvisoria, e la prognosi, in termini per lui facilmente comprensibili. Inoltre, potrà ottenere informazioni essenziali riguardanti l'organizzazione dei servizi, i compiti e le attribuzioni di amministratori ed operatori.

Come avere informazioni dai medici e Trattamento dei dati personali e sensibili:

E' un diritto fondamentale del paziente essere informato sulle proprie condizioni di salute. Pertanto sia il Primario che i medici del reparto sono disponibili in orari stabiliti, per fornire tutti i chiarimenti necessari a Lei ed ai Suoi familiari.

Le comunichiamo che i **dati personali e sensibili**, obbligatori per legge, che Lei ci fornisce all'atto di sottoporsi alla prestazione sanitaria, serviranno sia per rilevare il Suo attuale stato di salute, sia per fini amministrativi e saranno conservati nei nostri archivi. I Suoi dati anagrafici, i referti con le diagnosi e la terapia, e quant'altro necessario, saranno comunicati, in base alle norme vigenti, per quanto di competenza, alle Aziende Sanitarie Locali e, dietro specifica richiesta, all'Autorità Giudiziaria od altri Enti destinatari per Legge o per regolamenti. A tal fine La informiamo altresì che:

- in base all'articolo 13 della Legge del 30.06.2003 n.196 e sue successive integrazioni e modifiche, qualora i Suoi dati dovessero necessitare per finalità di ricerca scientifica o di statistica, saranno trasmessi in modo anonimo;
- i dati personali idonei a rilevare il Suo stato di salute saranno notificati a Lei ad un Medico da Lei designato tramite il Medico responsabile della Sua cura, ovvero, dal Direttore Tecnico del Servizio al quale Ella è pervenuto;
- i Suoi **diritti** in relazione ai Suoi dati personali sono quelli di cui all'articolo 07 della Legge del 30.06.2003 n. 196 ed elencati analiticamente nel consenso al trattamento dei dati personali e sensibili a Lei somministrato prima dell'effettuazione di una prestazione sanitaria di ricovero e/o di ambulatorio (D.lgs. 30.06.2003 n. 196).

Essi sono qui di seguito riportati:

1. In relazione al trattamento dei dati personali Lei ha diritto:

- a) di conoscere, mediante accesso gratuito al Registro Generale istituito dal Garante l'esistenza di trattamenti di dati che possono riguardarLa;
- b) di essere informato di tutti i dati identificativi di questa Casa di Cura e sulla finalità e modalità del trattamento;
- c) ottenere, a cura di questa Casa di Cura, senza ritardo:
 - la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che La riguardano, anche se non ancora registrati, e la comunicazione in forma intellegibile dei medesimi dati e della loro origine, nonché della logica e delle finalità su cui si basa il trattamento; la richiesta può essere rinnovata, salva l'esistenza di giustificati motivi, con intervallo non minore di 90 giorni;

- la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione delle norme di Legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati;
 - l'aggiornamento, la rettifica ovvero, qualora vi abbia interesse, l'integrazione dei dati;
 - l'attestazione che le operazioni di cui prima sono state portate a conoscenza, anche per quello che riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rilevi impossibile ovvero comporti un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato;
- d) di opporsi, in tutto o in parte, al trattamento di dati personali che La riguardano, previsto ai fini di informazione commerciale o di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta ovvero per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale interattiva e di essere informato dal titolare, non oltre il momento in cui i dati sono stati comunicati o diffusi, della possibilità di esercitare gratuitamente tale diritto.
2. Per ciascuna richiesta di cui al comma 1, lettera c), n.ro 1), Le può essere chiesto, da questa Casa di Cura, ove non risulta confermata l'esistenza di dati che La riguardano, un contributo spese, non superiore ai costi effettivamente supportati, secondo le modalità ed entro i limiti stabiliti dal regolamento di cui all'articolo 33, comma 3.
 3. I diritti, di cui al comma 1, riferiti ai dati personali concernenti persone decedute possono essere esercitati da chiunque vi abbia interesse.
 4. Nell'esercizio dei diritti, di cui il comma 1, l'interessato può conferire, per iscritto, delega o procura a persone fisiche od assicurazioni. Nei casi di urgenza si farà esclusivamente riferimento a familiari di 1° grado.
 5. E' in Suo diritto, delegare per iscritto persone di fiducia a ritirare la Sua documentazione sanitaria in busta chiusa.

Il responsabile del trattamento dei dati personali e sensibili, acquisiti dalla Casa di Cura è il Signor Direttore Sanitario pro-tempore.

Il Titolare del trattamento dei dati, acquisiti dalla Casa di Cura, ha provveduto all'adozione delle misure di sicurezza per la "Tutela dei dati personali" redigendo ed applicando il "Documento Programmatico" per la sicurezza di cui al D.P.R. del 28.07.1999 n. 318.

6) IL SERVIZIO TRASFUSIONALE:

La Casa di Cura **garantisce** al paziente, in collaborazione con l'Azienda Universitaria Policlinico -Università degli Studi di Napoli "Federico II"- Servizio di Immunoematologia e Trasfusione, centro trasfusionale di riferimento la **somministrazione** di sangue ed emoderivati in caso di necessità.

E' altresì possibile effettuare l'autotrasfusione per i pazienti che ne facciano richiesta, presso il detto centro trasfusionale di riferimento.

Il **trattamento trasfusionale** è soggetto, obbligatoriamente, fatte salve situazioni di urgenza ed emergenza improcrastinabili, al rilascio della Sua autorizzazione, previa somministrazione di "Consenso Informato" (D.M. 1/09/95).

Ai sensi della Legge 25.07.1997 n. 238 "Modifiche ed integrazioni alla Legge 25.02.1992 n. 210 in materia di indennizzi ai soggetti danneggiati da vaccinazioni obbligatorie, trasfusioni ed emoderivati", in riferimento al disposto di cui all'articolo 13, la Direzione Sanitaria della Casa di Cura è a Sua completa disposizione per fornire la massima pubblicità sulle modalità di richiesta di indennizzo.

7) LE VISITE DI PARENTI E AMICI:

Ogni malato ricoverato può **ricevere visite** da parte di parenti ed amici.

E' necessario però, che tali visite non siano d'ostacolo alle attività mediche e che non arrechino disturbo al riposo degli altri malati ricoverati.

Per questo La preghiamo di ricevere soltanto un visitatore alla volta rispettando gli orari stabiliti, esposti all'ingresso del reparto.

Inoltre non sono ammesse visite di bambini al di sotto dei 12 anni in quanto fino a questa età, l'ospedale è un ambiente sconsigliabile, sia per il rischio di trasmissione di malattie infettive, che per le situazioni di disagio che si possono creare.

Per qualunque esigenza particolare potrà comunque rivolgersi ai Capi Servizi, che possono concedere permessi di visita, previa autorizzazione del Direttore Sanitario.

All'interno del presidio ospedaliero esistono appositi spazi destinati ad attività varie di socializzazione dotate anche di apparecchi telefonici a disposizione degli ospiti.

L'Accesso è di regola consentito **dalle ore 10,00 alle ore 12,00 e dalle ore 15,00 alle ore 20,00.**

Alle ore 20,30 nessun visitatore può accedere ai reparti ed entro le ore 20,30 quelli presenti, debbono lasciare,

indistintamente, la Casa di Cura.

In orario notturno (20,30 - 8,30) è consentito il soggiorno di un unico accompagnatore, dello stesso sesso del malato ricoverato, per ogni posto letto.

L'accompagnatore di pazienti ricoverati in camere con miglioramenti alberghieri è automaticamente autorizzato, così come il genitore di bambini ricoverati aventi età non superiore ai 14 anni.

8) LA DIMISSIONE:

Al momento della **dimissione** Le verrà rilasciata una documentazione da consegnare al medico curante. Le sarà possibile **richiedere**, presso la Direzione Sanitaria, nei giorni e negli orari sotto specificati, copia della cartella clinica, di radiografie effettuate durante la degenza, ed altra documentazione sanitaria, previo pagamento dei relativi diritti: dal lunedì al venerdì **dalle ore 13:00 alle ore 16:00**.

Il **ritiro** di tale documentazione è possibile dal lunedì al venerdì **dalle ore 15:00 alle ore 16:00**.

I degenti in stanze con miglioramenti alberghieri devono annunciare la loro partenza, una volta decretata la dimissione, entro e non oltre le ore 10:00 e lasciare libera la stanza entro le ore 11.00. Ove ciò non si verificasse, saranno tenuti al pagamento dell'intera retta giornaliera.

9) I PASTI :

La colazione viene servita alle ore 8:00, il pranzo alle ore 12:00 e la cena alle ore 18:00 circa; durante la distribuzione del vitto i parenti sono pregati di non transitare nei corridoi.

Durante la permanenza in Casa di Cura, è sconsigliato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno: se lo desidera, i Capo Sala ed i medici possono fornire i necessari chiarimenti a riguardo.

Per alcune categorie di pazienti i **cibi provenienti dall'esterno** sono sempre **proibiti**.

Abbiamo cercato di offrirLe cibi più possibile gradevoli, puntando sulla qualità e varietà. Il menù prevede piatti tradizionali e qualche novità, tutti cucinati in modo tale da assicurare la massima digeribilità. I pasti verranno serviti in vassoi personalizzati che ne garantiscono l'igiene e la tenuta termica.

Il menù è articolato in 21 giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi, sia per il pranzo che per la cena. I pazienti potranno inoltre richiedere all'Economa di poter prendere visione del menù giornaliero.

A volte il sapore dei cibi potrà sembrare meno gradevole per problemi derivanti dalla malattia stessa o dai farmaci che vengono somministrati; comunque, come regola generale, i cibi vengono preparati con una ridotta quantità di sale e di condimenti.

Non tutti possono usufruire dei cibi previsti dal menù, e pertanto il dietista della Casa di Cura, dietro prescrizione medica, sarà a disposizione per fornire una dieta personalizzata.

Queste le diete più comuni che vengono servite:

Dieta iposodica: con poco sale; è una dieta utile per tutti ed in special modo per chi ha la "pressione alta" però i cibi saranno meno saporiti;

Dieta per i diabetici: con minore quantità di zuccheri, di pasta e di pane;

Dieta ipoproteica: con poche proteine e quindi con minor quantità di carne, uova, formaggi e legumi. La pasta e il pane sono aproteici, cioè privati della componente proteica e quindi hanno un gusto meno gradevole;

Dieta ipolipidica: con pochi grassi quali olio, burro, formaggi, prosciutto, utile per chi ha il "colesterolo alto";

Dieta ipocalorica: con una minore quantità di alimenti e comunque vengono privilegiati quelli a minor contenuto di calorie; è indicata per chi presenta un peso corporeo eccessivo.

Ricordiamo che i cibi ricchi di fibre come la verdura e la frutta, importanti per una corretta alimentazione, a volte vengono sospesi tre giorni prima di un esame radiologico con mezzi di contrasto (es. urografia) o di un esame endoscopico (es. colonscopia).

Inoltre coloro che debbono essere sottoposti ad un intervento chirurgico necessitano di un periodo di digiuno che in generale viene attuato dalla sera precedente.

Il **genitore** che assiste il figlio ricoverato minore di 14 anni, ha diritto ad un cestino alimentare. Dopo un'ora dalla distribuzione, salvo diversa indicazione medica, il vettovagliamento verrà comunque, ed in ogni caso, ritirato dal personale preposto.

I **familiari** che volessero usufruire del Servizio Ristorante interno possono farne richiesta all'infermiere di reparto che avrà premura di metterli in contatto con il Direttore Servizi Mensa, la quale provvederà a sottoporre il menù giornaliero ed a richiedere il pagamento di una quota prefissata.

10) STANZE CON MIGLIORAMENTI ALBERGHIERI:

Coloro che ne facciano **richiesta** possono essere ricoverati in stanze con miglioramenti alberghieri e saranno tenuti:

- ad osservare in ogni caso il presente regolamento;
- a versare un anticipo proporzionale alla presunta durata della degenza;
- a saldare, su invito dell'Amministrazione, i conti all'atto della dimissione.
- a lasciare la stanza libera entro le ore 11:00 dello stesso giorno in cui è stata decretata la dimissione.

11) NIDO:

Questa Casa di Cura non attua una forma assoluta di **Rooming In**. Questa scelta è stata effettuata per tutelare maggiormente i neonati da eventuali contatti con persone che possono inconsapevolmente trasmettere patologie in incubazione e quindi non ancora manifeste, specialmente con i bambini (come ad es. fratellini e sorelline) che possono essere portatori di malattie virali, classiche del periodo infantile. In ragione di quanto sopra esposto, la scelta è stata riposta su una forma di **Rooming In parziale**, nel quale i neonati vengono portati nelle stanze di degenza delle neomamme, in orari prestabiliti: nello specifico, **dalle ore 12:30 alle ore 14:30**. In questa fascia oraria, anche i neo papà possono rimanere nelle stanze di degenza, mentre non è consentita la permanenza di altri visitatori, per le motivazioni sanitarie di cui sopra, oltre che per ragioni di *privacy* delle altre pazienti presenti in stanza, e dei loro neonati.

Eccezioni a tale regola possono essere fatte per le mamme che soggiornano in una stanza singola, che possono gestire meglio l'affollamento dell'orario visita. In questo caso, dopo la sottoscrizione di un atto di presa in carico da parte della mamma, in cui la stessa si assume ogni responsabilità, il neonato può rimanere in camera di degenza.

Altra eccezione alla regola è prevista per problemi sanitari delle neomamme: per coloro che non possono deambulare, dietro presentazione di richiesta scritta e motivata da parte del medico curante, trascorse le prime 6 ore di osservazione al Nido, i neonati fisiologicamente sani e a termine, saranno condotti dalle mamme, per favorire l'alimentazione al seno.

I neonati possono essere visionati dai familiari, attraverso la vetrata del Nido, dalle ore **10:00 alle ore 11:00 e dalle 15:00 alle 16:00**. Non sono ammesse **deroghe** o richieste fuori orario.

I Medici Pediatri sono sempre a disposizione per notizie, o consigli, relativi ai neonati.

Inoltre, nei giorni di Lunedì e Venerdì, dalle ore 14.45 alle 15.45, le neo mamme e i neo papà, sono invitati a partecipare agli incontri tenuti periodicamente da una consulente di Pedagogia dedicata, dai Pediatri e dagli operatori sanitari del Nido.

12) RACCOMANDAZIONE:

Tutto il mobilio, le suppellettili, la biancheria e le stoviglie sono in carico al personale di servizio. Si prega di **evitarne** il deterioramento o la manomissione.

In caso contrario, il costo relativo sarà addebitato al responsabile del danno o del furto.

La segnalazione dei guasti si effettua al Custode della Casa di Cura, presente **dalle ore 07:30 alle ore 21:00**. La segnalazione per via telefonica è possibile formulando sul telefono presente nella stanza il numero 9 interno.

13) PREVENZIONE:

In ogni stanza di degenza è presente, ed a disposizione dei pazienti, un elenco delle norme antinfortunistiche ed antincendio, da attuare in caso di necessità o di emergenza, nonché una planimetria per eventuale evacuazione dei locali.

Il Responsabile alla Sicurezza interna, è a disposizione dell'Utenza dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:30 alle 12:00, presso l'ufficio di Direzione Sanitaria.

14) AUTOAMBULANZA - TRASPORTO INFERMI:

Il servizio di Autoambulanza è in **convenzione**. Per qualsiasi informazione, ci si può rivolgere all'Ufficio Ricezione o al Custode della Casa di Cura.

Presso la Casa di Cura opera inoltre, l'Associazione di Volontariato denominata "**Gli Angeli del Soccorso**", che si occupa del trasporto degli Infermi.

15) IL PARCHEGGIO:

Il parcheggio annesso alla Casa di Cura è **riservato** al servizio interno. Nel raggio di 500 metri dalla Casa di Cura esistono dei parcheggi autorizzati ove è consigliabile depositare la propria autovettura. Nello specifico, è in essere una convenzione con il parcheggio del "Grand Hotel Parker's".

16) ASSISTENZA RELIGIOSA:

Per i pazienti di **fede** Cattolica, al piano terra si trova la Cappella, dove ogni Domenica alle ore 8:30, viene celebrata la Santa Messa.

Per i pazienti di **fede non** Cattolica, l'assistenza religiosa personale può essere richiesta informandone il Direttore Sanitario.

17) **BAR:**

Il servizio **BAR, bouvette per il ristoro** è aperto al pubblico dalle ore 8:00 alle ore 20:00 dei giorni feriali e nei giorni festivi dalle ore 8:00 alle ore 12:00, e dalle ore 16:00 alle ore 20:00.

Il bar è gestito dalla ditta "LA RIVINCITA" s.a.s. di Luigi Ricci, con sede legale in Napoli.

18) **IMPIANTI CENTRALI:**

In tutte le camere di degenza sono presenti i seguenti impianti centralizzati:

- impianto di distribuzione dei gas medicali;
- impianto programmato di filodiffusione funzionante dalle ore 8:00 alle ore 20:00;
- impianto di antenna centralizzata per TV, il cui uso è gratuito, comprendente anche TV via satellite con programmi in lingua inglese, francese e tedesca.
- impianto di luci di emergenza e di energia elettrica sussidiaria sostitutiva di quella ENEL;
- impianto di aria primaria con regolazione micro climatica tra i 20°C e i 24°C;
- impianto di condizionamento;
- impianto telefonico di collegamento con il centralino interno della Casa di Cura;
- impianto di chiamata ottico-acustico con possibilità di conferenza con il personale preposto.

Il loro eventuale cattivo funzionamento, va segnalato al Custode per attivare il servizio di manutenzione.

19) **CERTIFICAZIONE QUALITA': NORME UNI EN ISO 9001:2008.**

Per un'Azienda sanitaria di media dimensione come l' "Ospedale Internazionale" Casa di Cura S.r.l., operante in un mercato altamente competitivo e caratterizzato dalla presenza di grandi realtà pubbliche, sostenute da facilitazioni normative e da elevata capacità ricettiva, la completa **soddisfazione del Cliente**, e delle sue esigenze, è un **obiettivo primario** da cui dipendono, in primo luogo, la sopravvivenza, nonché l'immagine, l'affermazione sul mercato ed il successo dell'organizzazione.

Per tale motivo, fin dalla sua costituzione la Casa di Cura Ospedale Internazionale ha sempre operato con l'obiettivo di perseguire la piena e completa soddisfazione delle esigenze ed aspettative dei propri Clienti, anteponeandola a qualsiasi altra considerazione.

Per una efficace politica di tutela delle aspettative del paziente/cliente è necessario, non solo che la totalità dei dipendenti a tutti i livelli condividano questo obiettivo, ma che ognuno di essi possa lavorare in piena sintonia con gli altri, premessa indispensabile per trarre la massima soddisfazione e motivazione dal riconoscimento collettivo dei risultati.

L'Azienda ha ritenuto, quindi, necessario rinnovare, il **Sistema di Gestione della Qualità (SGQ)**, conforme alla norma **UNI EN ISO 9001, nella edizione 2000 poi in quella 2008 ed a breve nella nuova edizione 2015**. Ciò, nella convinzione che la rispondenza a tali Norme, oltre a fornire evidenza oggettiva dei livelli di qualità già raggiunti dai processi produttivi, permetta di perseguire il miglioramento continuo dei processi, sulla base di modelli organizzativi innovativi – riconosciuti a livello internazionale – al fine di erogare così servizi sempre più efficienti ed efficaci.

Il Sistema di Gestione della Qualità della Casa di Cura OSPEDALE INTERNAZIONALE è applicabile a tutti i servizi erogati dalla Casa di Cura. Questo ha come obiettivo fondamentale il fornire un servizio che soddisfi appieno le esigenze del Cliente, sia in termini sanitari (assistenza) sia come struttura alberghiera (accoglienza).

A tal fine si impegna a:

- Individuare e comprendere fin dal primo contatto con il Cliente le risorse e le capacità necessarie alla Sua piena soddisfazione;
- Promuovere tutto quanto è necessario per evitare il presentarsi di non conformità;
- Proporre e attuare soluzioni per l'eliminazione delle non conformità riscontrate;
- Diffondere la cultura della Qualità all'interno dell'Azienda;
- Formare le risorse, con adeguati piani di addestramento, per la corretta gestione, esecuzione e verifica delle attività aventi influenza sulla Qualità;
- Instaurare, seguire e verificare l'attuazione del Sistema Qualità;
- Promuovere l'implementazione di un sistema di verifica teso al miglioramento continuo dei livelli qualitativi

dei servizi resi al paziente/cliente.

20) RATING DI LEGALITA'.

Il Rating di legalità è un rating etico destinato alle imprese italiane, nato nel 2012 allo scopo di promuovere in Italia principi etici nei comportamenti aziendali.

L'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, con adunanza del 27 gennaio 2016, ha deliberato l'attribuzione, all'Ospedale Internazionale Casa di Cura S.r.l., la classificazione “**+” per il Rating di Legalità risultante da una stelletta per i requisiti di base di cui ai sezione B e da una stelletta e un “+” per i requisiti premiali sezione C del formulario per il Rating di Legalità. Durante l'Adunanza del 28 febbraio 2018, esaminando la richiesta di rinnovo, l'Autorità ha assegnato all'Ospedale Internazionale Casa di Cura S.r.l. la classificazione “****”.

A seguito del riconoscimento, l'Ospedale Internazionale è stato inserito nell'elenco delle imprese con Rating di legalità previsto dall'art. 8 del Regolamento di attribuzione nel territorio nazionale, al n. RT 1534.

2. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE E MODALITA' DI ACCESSO.

2.1. RICOVERO D'URGENZA E DI EMERGENZA.

La Casa di Cura, in ottemperanza ai principi dell'uguaglianza, imparzialità e continuità, assicura sempre il ricovero d'urgenza, riservando i posti letto necessari, sulla base delle affluenze medie.

Nel caso che il ricovero non sia possibile o siano necessarie cure presso altro istituto, la Casa di Cura, provvede al trasferimento con mezzi ed assistenza adeguata. La Casa di Cura garantisce, oltre agli interventi diagnostici e terapeutici d'urgenza, il primo accertamento diagnostico clinico, strumentale e di laboratorio, gli interventi necessari alla stabilizzazione del paziente, compresi quelli di assistenza rianimativa in servizio di Terapia Intensiva e di Emergenza.

Il ricovero d'urgenza è attivato chiamando il numero telefonico 118 e richiedendo al personale intervenuto l'accesso diretto alla Casa di Cura "Ospedale Internazionale" s.r.l. di Napoli.

Il ricovero d'urgenza è anche attivato tramite Guardia Medica territoriale, notturna, festiva e prefestiva, per trasporto assistito o per accesso diretto.

2.2. RICOVERO ORDINARIO.

Il ricovero ordinario può essere disposto dalle seguenti figure professionali mediche:

- Medico di famiglia;
- Medico della Guardia Medica territoriale notturna, festiva e prefestiva;
- Medico specialista ambulatoriale del S.S.R;
- Medico del reparto ospedaliero preposto all'Accettazione che, valutata la necessità, provvede a farne richiesta al Medico di Famiglia.

La proposta, redatta su apposito formulario del S.S.N. (prescrizione - richiesta - proposta), deve essere presentata all'Ufficio Ricezione della Casa di Cura la quale, in ottemperanza al disposto della Legge 724 del 23/12/94 art. 3 comma 8, e nel rispetto dei principi di uguaglianza e di imparzialità, ha predisposto un registro dei ricoveri ospedalieri ordinari da cui sono rilevabili i tempi massimi di attesa per ciascun reparto e per le principali patologie.

- **Liste di attesa:**

Nel mese di Dicembre 2016, in ossequio alla Determinazione ANANC (Autorità Nazionale Anti Corruzione) nr. 8 del 17/06/2015 ed al Comunicato di Orientamento nr. 24 del 23/09/2015, al fine dell'applicazione degli obblighi di trasparenza, la Casa di Cura ha provveduto alla divulgazione delle informazioni riguardanti le liste di attesa, i tempi di attesa previsti ed i tempi medi effettivi di attesa, per ciascuna tipologia di prestazione erogata.

Tali informative sono visionabili sul sito WWW.HCITALIA.IT (riferimento Circolare ASL Napoli 1 Centro, Protocollo 2226 del 3 Dicembre 2015).

A seguito dell'emanazione del DCA Regione Campania nr. 34 del 08/08/2017 "Interventi per l'efficace governo dei tempi e delle liste di attesa, obiettivi per gli anni 2017/2018", la Casa di Cura, erogando prestazioni di ricovero ospedaliero programmato, ha recepito la raccomandazione alle classi di priorità, provvedendo a garantire e monitorare i tempi di attesa, come sancito dall'allegato "A" del sopramenzionato Decreto. A tal fine, la Casa di Cura ha emesso Circolare nr. 16/2017 del 02 Ottobre 2017, che è possibile visionare, su richiesta, presso l'Ufficio di Direzione Sanitaria della Casa di Cura.

2.3. RICOVERO ORDINARIO A CICLO DIURNO (DAY HOSPITAL - DAY SURGERY).

L'assistenza a ciclo diurno consiste in un ricovero o cicli di ricovero programmato, ciascuno inferiore ad una giornata, con erogazione di prestazioni multi professionali e plurispecialistiche, sia diagnostiche che chirurgiche.

A tale forma di assistenza si accede su indicazione del Medico di Famiglia e/o Medico specialista ambulatoriale del S.S.R.. La proposta, redatta su apposito formulario del S.S.R. (prescrizione - richiesta - proposta), deve essere presentata all'Ufficio Ricezione della Casa di Cura la quale, in ottemperanza al disposto del comma 8 dell'articolo 3 della Legge 724 del 23.12.1994, e nel rispetto dei principi di uguaglianza e di imparzialità, ha predisposto un registro dei ricoveri ordinari a ciclo diurno ed afferenti ad ogni singola unità operativa.

2.4. OSPEDALIZZAZIONE A DOMICILIO.

L'ospedalizzazione a domicilio è attivata dal Medico specialista ospedaliero, anche su richiesta del cittadino, ogni qual volta ciò sia possibile e per alcune patologie (es. gravidanze a rischio, ustioni, malati terminali).

La proposta viene inoltrata al Distretto Sanitario della Azienda Sanitaria Locale (ASL) competente per territorio.

2.5. ASSISTENZA IN FORMA INDIRECTA.

L'Azienda Sanitaria Locale (ASL) garantisce l'assistenza in forma indiretta per le prestazioni effettuate in regime di ricovero, presso centri privati, nel caso in cui strutture pubbliche e/o accreditate non siano in grado di erogarle in forma diretta con tempestività, ed allorché il periodo di attesa comporterebbe nocimento allo stato di salute dell'assistito.

Il rimborso, salvo documentata e comprovata eccezionale gravità ed urgenza, è subordinato alla preventiva autorizzazione da parte dell'Azienda Sanitaria Locale.

2.6. ASSISTENZA SPECIALISTICA TERRITORIALE.

Comprende le visite, le prestazioni specialistiche e di diagnostica strumentale e di laboratorio, nonché le altre prestazioni previste dal nomenclatore delle prestazioni specialistiche di cui al D.M. Sanità 22/07/96 pubblicato su G.U. del 14/09/96 n.150.

Per ottenere una visita o un'altra prestazione specialistica o diagnostica è necessaria la richiesta del Medico di Famiglia su formulario del S.S.R. Detta richiesta può essere presentata, per la prenotazione, attraverso i Centri Unici di Prenotazione delle Aziende Sanitarie Locali (ASL) istituiti presso ogni Distretto Sanitario oppure direttamente presso la struttura erogatrice, prescelta dal cittadino, senza alcuna autorizzazione o vidimazione preventiva.

La nostra Casa di Cura, in ogni caso, deve essere scelta dal paziente liberamente e non possono essere fraposte costrizioni materiali o morali.

Va però specificato che la nostra struttura non è aperta al pubblico per le prestazioni diagnostiche di laboratorio o radiodiagnostica, che possono essere erogate solo ai Pazienti ricoverati.

L'eventuale quota di partecipazione alla spesa dovuta dal cittadino, in base alle leggi vigenti, può essere versata presso la nostra Casa di Cura con le seguenti modalità:

- a) al momento della prenotazione presso gli sportelli dell'Ufficio Ricezione;
- b) ai preposti, negli ambulatori, a prestazione specialistica effettuata.

All'atto del versamento verrà rilasciata ricevuta valida fiscalmente. Il cliente/utente, o chi per esso, deve sempre ritirare il documento fiscale inerente il pagamento del corrispettivo versato per la prestazione ricevuta (scontrino fiscale documentale ovvero fattura). Si ricorda che pesanti sanzioni pecuniarie sono a carico del cliente/utente laddove venisse trovato, dagli Organi accertatori della Guardia di Finanza, sprovvisto di tale documentazione fiscale al momento della Sua uscita dalla Casa di Cura o nelle immediate adiacenze.

Il ritiro dei referti avverrà, per le branche a visita, nell'immediatezza successiva alla prestazione.

Il Cliente/Utente può richiederne l'invio a domicilio e le spese postali saranno poste a suo carico.

Il ritiro differito dei referti di prestazioni ambulatoriali da parte di familiari o persone incaricate può avvenire solo ed esclusivamente in presenza di delega e/o procura scritta del paziente interessato. I referti saranno consegnati in busta chiusa.

2.7. PRESTAZIONI E SERVIZI A PAGAMENTO.

La Casa di Cura "Ospedale Internazionale" S.r.l. di Napoli è autorizzata all'esercizio in regime privatistico per le specialità di Oculistica e di Medicina Interna. Tale branche non sono in regime di accreditamento, per cui le prestazioni sanitarie ed alberghiere erogate, sono a carico del cliente/utente che ne faccia richiesta.

Le eventuali prestazioni di assistenza specialistica territoriale non comprese nel nomenclatore della specialistica ambulatoriale, pertanto, da ritenersi a pagamento diretto, possono essere richieste ed erogate senza che ciò costituisca sperequazione assistenziale.

Alla data di stesura del presente documento, la Casa di Cura "Ospedale Internazionale" S.r.l. di Napoli non eroga in regime di provvisorio accreditamento le prestazioni di assistenza specialistica territoriale.

Per i pazienti ricoverati nelle Unità Funzionali di Chirurgia Generale ed Ostetricia -Ginecologia, in provvisorio accreditamento, si precisa che tutte le prestazioni, sanitarie ed alberghiere (salvo la differenza per stanza singola o doppia con miglioramenti alberghieri), ed i servizi necessari per la loro cura, sono compresi nella retta di degenza il cui onere è a carico del S.S.N.

Le tariffe applicate sono quelle previste dal D.P.R. 17/2/92 pubblicato su G.U. del 2/6/92 n. 80, aumentate del 30% per l'andamento del costo della vita, e regolarmente depositate presso l'Ufficio Ricezione della Casa di Cura ed a disposizione dell'Utenza che ne faccia richiesta. Il pagamento delle stesse è anticipato.

3. REPARTI E SERVIZI.

CASA DI CURA "OSPEDALE INTERNAZIONALE" s.r.l. (SOCIETA' DEL GRUPPO TANGARI - KOLLER) ACCREDITATA CON IL SERVIZIO SANITARIO REGIONALE

DIRETTORE SANITARIO RESPONSABILE:

dott. Riccardo Morgera

80121 NAPOLI - Via Tasso, 38

Centralino. 081/7612060 PBX (4 linee)

Ricezione e Ufficio Informazioni 081/7611017 - Direzione 081/7611017 - Portineria 081/7611269

Ambulatorio Chirurgia 081/ 663548

PRONTO SOCCORSO:

Ostetrico - Ginecologico

DIPARTIMENTO

DEGENZE

UNITA' CHIRURGICHE	* MEDICINA GENERALE E SPECIALITA	<u>SERVIZI SPECIALISTICI</u> <u>VIDEOLAPAROSCOPIA</u> <u>ENDOSCOPIA OPERATIVA</u>
Responsabile	Responsabile	Responsabile
Dott. Aniello Finizio	Dr. Francesco Cervo	Dott. Aniello Finizio
(Spec. Chirurgia Generale)	(Spec. Anestesia e Rianimazione)	
CHIRURGIA GENERALE E SPECIALITA'	Medicina Interna	* RADIOLOGIA
Dr. Aniello Finizio	Cardiologia	Dr. Giorgio M. Chef
(Spec. Chirurgia)	Diabetologia e Malattie del Ricambio	(Spec. Radiologia)
Chirurgia Apparato Digerente	Ematologia	
Chirurgia Oncologica	Endocrinologia	
Chirurgia Endocrinologica	Epatologia	
	Oncologia	*CHIRURGIA PLASTICA E RICOSTRUTTIVA
CHIRURGIA VASCOLARE	Reumatologia	Dr. Alfredo Fonzone
Prof. Lanfranco Scaramuzzino	Dr. Carlo Di Girolamo	(Spec. Chirurgia Plastica)
(Spec. Chirurgia Vascolare)		
OSTETRICIA E GINECOLOGIA		INSEMINAZIONE MEDICA ASSISTITA
Dr. Maurizio Pignata	* OFTALMOLOGIA	Dr. ssa Stefania Iaccarino
(Spec. Ginecologia)	Responsabile	(Spec. Ostetricia e Ginecologia)
		ISTOLOGIA

	Dr. Sergio Ippolito (Spec. Oculistica)	
Dr. Pietro Ottomano (Spec. Ginecologia)		Studio Associato di Istologia "Agozzino"
Dr. Giuseppe Alvano (Spec. Ginecologia)		
	* DAY – HOSPITAL ENDOSCOPICO	
	Cons. Spec. Dott. Livio Cipolletta	
* UNITA' MEDICHE	* ECOGRAFIA	
Responsabile	Cons.Spec. Dr. Antonio Giorgio Iacono	
Dr.ssa Giuseppina Guerra	(Spec. Ostetricia -Ginecologia)	
	NIDO	AUTOAMBULANZA
	Dr. Fabrizio Stoecklin	Angeli del Soccorso Onlus
		* NON ACCREDITATE

4. SERVIZI DI DIAGNOSI E CURA PER INTERNI ED ESTERNI.

SERVIZI AMBULATORIALI	DIRETTORE TECNICO	PRESTAZIONI	ORARI
CHIRURGIA GENERALE Piano terra	Dr. Aniello Finizio	Consulenze Piccoli interventi	Lunedì – Mercoledì Venerdì ore 13:00 – 14:00
OSTETRICIA E GINECOLOGIA 1° Piano	Dr. Maurizio Pignata Dr. Antonio Giorgio Iacono Dr. Riccardo Morgera	Consulenze Ecografia Ostetrica Ecografia transvaginale Flussimetria Centro Menopausa Esame M.O.C.	Martedì – Giovedì 14:00–15:00 Mercoledì 13:00 – 15:00
DIAGNOSTICA PRENATALE Piano livello giardino	Dr. Pietro Ottomano Dr. Giuseppe Alvano	Cardiotocografia Monitorizzata Visite specialistiche	Tutti i giorni feriali
CARDIOLOGIA Piano Terra	Dr.ssa Giuseppina Guerra	Elettrofisiologia cardiaca	Lunedì-Martedì-Giovedì- Venerdì 09:00 – 12:30
OCULISTICA 2° Piano Livello giardino	Dr. Sergio Ippolito	Visita oculistica Fluorangiografia	Martedì - Venerdì 15:00 – 17:00
RADIOLOGICA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI NON IONIZZANTI 2° Piano Livello giardino	Dr. Giorgio M. Chef	Radiologia generale Intraoperatoria Diagnostica ultrasuoni Ecocolordoppler Vascolare	Lunedì - Giovedì - Venerdì 09.00 - 12.00
ECOGRAFIA INTERNISTICA 2° Piano livello giardino	Dr. Giorgio M. Chef	Ecografia interventistica Ecografie invasive	Lunedì-Giovedì ore 10.00- 12.00
PATOLOGIA CLINICA LABORATORIO ANALISI 2° Piano livello giardino	Dr. Antonio Jerry Centore	Analisi chimico cliniche ematologiche microbiologiche colturali	dal Lunedì al Sabato ore 08.00 - 14.00
NEONATOLOGIA 1° Piano livello giardino	Dr. Fabrizio Stoecklin	Nido Assistenza neonati terapia intensiva monitoraggio guida computerizzato emogasanalisi	Martedì e Venerdì ore 11.00 - 13.30
UROLOGIA (non accreditata) Piano Terra	Dr. Renato Jungano	Consulenze Visite Specialistiche	Giovedì ore 15.00 a seguire
CHIRURGIA PLASTICA RICOSTRUTTIVA (non accreditata) Piano Terra	Dr. Alfredo Fonzone	interventi	Martedì ore 11.00 a seguire
VIDEOLAPAROSCOPIA reparto operatorio	Dott. Aniello Finizio Dott. Maurizio Pignata	Consulenze diagnostica- operativa celioscopia	su prenotazione

Piano livello giardino	Dott. Christian La Rusca	Isteroscopia colposcopia	
ANATOMIA PATOLOGICA	Studio Associato di Istologia "Agozzino"	Consulenze esami istologici citologia Estemporanee	in convenzione - su prenotazione

5. SERVIZIO ASSISTENZA SOCIALE.

In caso di necessità, può essere richiesto l'aiuto dell'assistente sociale, da parte del paziente oppure da un suo familiare. La richiesta va effettuata attraverso l'infermiere di reparto preposto (Capo Sala). Si consiglia di effettuare l'eventuale richiesta nei primi giorni del ricovero.

6. SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA.

Per i pazienti di fede Cattolica, al piano terra si trova la Cappella, dove ogni Domenica alle ore 8:30 viene celebrata la Santa Messa.

Per i pazienti di fede non cattolica l'assistenza religiosa può essere richiesta informandone il Direttore Sanitario, che vi provvederà contattando le istituzioni di culto richiesto presenti nella città di Napoli.

7. SERVIZI ACCESSORI.

Sono a disposizione dell'ospite, all'interno della Casa di Cura, un posto di ristoro (al piano terra) dove si possono acquistare anche beni di prima necessità (apertura dalle ore 8:00 alle ore 20:00 di tutti i giorni feriali, i festivi dalle ore 8:00 alle ore 12:00 e dalle ore 16:00 alle ore 20:00).

I familiari possono usufruire di un servizio ristorante prendendo opportuni contatti con l'Economa.

I telefoni pubblici sono localizzati all'ingresso principale della Casa di Cura.

Le telefonate in arrivo, saranno smistate ai reparti e/o ai letti di degenza nella fascia dalle ore 7:30 alle ore 21:00.

Il personale della Casa di Cura garantisce tutti gli aspetti relativi all'assistenza, diretta e indiretta, medica e paramedica, agli interventi per il controllo degli incendi ed alla tutela della sicurezza dei degenti.

L'azione di Volontariato è facoltativa ed integrativa di quella erogata dal personale interno qualificato ad assicurare assistenza, ospitalità dei Clienti/Utenti, pulizia negli ambienti di degenza e dei servizi.

Per autentica di firme, deleghe o ritiro di pensioni, atti amministrativi riguardanti i pazienti degenti, si prega di fare riferimento direttamente alla Direzione Sanitaria, sita al piano terra, negli orari 9:30 - 12:00 di tutti i giorni feriali.

La consultazione della Biblioteca va richiesta alla Direzione Sanitaria.

8. COMFORTS.

La Casa di Cura è dotata di camere di corsia a quattro, tre, due posti letto, ed un posto letto, dotati di servizio igienico autonomo.

Per i pazienti che ne facessero richiesta, vi sono camere ad un posto, con divano letto per l'accompagnatore, riservata ad uso esclusivo del degente. Tali camere sono soggette a differenza di retta per miglioramenti alberghieri. La retta di differenza è di € 181,82 (centottantuno/82) per notte di degenza, IVA di legge esclusa. Per la scelta di essere collocati in stanze con due posti letto, non ad uso esclusivo, la retta giornaliera, per notte di degenza, è pari a € 54,55 (cinquantaquattro/55) IVA di legge esclusa.

Tutte le camere hanno in dotazione un frigo-bar, l'impianto telefonico collegato al centralino, l'impianto T.V. satellitare e di filodiffusione, l'impianto centralizzato di gas medicali (ossigeno, aria, aspirazione sotto vuoto) e quello di climatizzazione estivo ed invernale, con aria filtrata primaria, senza ricircolo.

Per i pazienti ricoverati affetti da particolari e gravi patologie, il ricovero in stanza singola non determina alcun onere a suo carico. I pazienti eventualmente trovati affetti da forme morbose infettive o diffuse, saranno allettati nei locali di isolamento, in attesa del trasferimento a struttura pubblica specialistica.

I dispositivi di chiamata sono ottico-acustici e tramite un videoterminale sono tenuti costantemente sotto controllo, da parte del personale addetto alla sorveglianza. Tramite di essi è possibile effettuare anche comunicazioni in conferenza con il personale preposto, nonché lanciare un segnale d'emergenza prioritaria al Medico di Guardia in servizio.

Al piano terreno sono situate le sale d'attesa principali. E' ivi posizionato anche il servizio ristoro.

Per il superamento di eventuali barriere architettoniche e/o impiantistiche si prega di rivolgersi al personale in servizio, che provvederà senza indugio a risolvere il problema.

Va comunque evidenziato che nella Casa di Cura sono state abolite le barriere architettoniche, e che per ogni piano c'è un bagno dedicato ai disabili.

In ogni caso, per qualunque problema inerente il loro soggiorno, i pazienti possono rivolgersi ai Capi Servizi.

9. MODALITA' DI ACCOGLIENZA.

L'Ufficio Ricezione-Accettazione è al piano terra. E' aperto tutti i giorni feriali dalle ore 8:30 alle ore 16:30, ed il sabato, dalle ore 8:30 alle ore 12:00. Negli orari di chiusura, il cliente/utente può rivolgersi al Custode, che si trova all'ingresso della Casa di Cura.

Presso tali uffici, il cliente/utente si reca per il disbrigo delle procedure relative ai ricoveri e alle dimissioni.

Durante la fase di preaccettazione, in genere, oltre alla proposta del Medico di Famiglia, indicante la prestazione richiesta, il cliente/utente dovrà portare con se:

- carta d'identità o documento equipollente;
- codice fiscale;
- eventuale documentazione clinica e/o sanitaria posseduta.

Si prega di consultare le regole, riportate nel presente opuscolo, sotto il capoverso "ACCESSO OSPEDALIERO" tali regole debbono essere osservate dai pazienti ricoverati e dai loro familiari, in virtù della civile convivenza ed in base alle disposizioni di legge sanitaria, per il superiore interesse di tutti i pazienti.

Presso i servizi di diagnosi e cura è possibile effettuare le visite e le prestazioni ambulatoriali di primo accesso e di controllo, nonché quelle specificamente prescritte alla dimissione in giorni ed orari prestabiliti.

Facciamo inoltre presente che per le prestazioni da Lei ricevute, durante la Sua degenza in Casa di Cura, nulla è dovuto al personale sia medico che infermieristico preposto.

Per qualsivoglia problematica insorgente durante la fase di Accoglienza si prega di voler prendere nota di quanto trascritto nella nota di accoglienza e che la Direzione Sanitaria è aperta, per le esigenze dell'Utenza, dalle ore 10:00 alle ore 12:00 di tutti i giorni feriali, fatta salva la reperibilità continuativa.

Ulteriori informazioni specifiche sulle strutture, sulle prestazioni e sulla modalità di accesso e fruizione sono fornite ai clienti/utenti, ai pazienti ricoverati ed ai loro familiari presso i sotto notati punti di informazione di cui al successivo punto 10).

10. INFORMAZIONI.

Ulteriori informazioni di dettaglio sulle strutture, sulle prestazioni e sulle modalità di accesso e fruizione sono fornite a cittadini presso i sotto notati punti d'informazione:

UFFICI	DOVE	GIORNI	ORARI	NUMERI INTERNI
Ufficio Ricezione	Piano terra	Feriali	08:30 - 17:00	int. 113
Direzione Amministrativa	Piano terra	Feriali	08:30 - 17:00	int. 112
Direzione Sanitaria	Piano terra	Feriali	09:00 - 12:00	int. 278
Portineria - Custodi	Ingresso principale	Feriali e festivi	07:30 - 21:30	int. 9
1° Capo sala	Medicheria di Reparto	Feriali e festivi	24h/24	int. 100
2° Capo sala	Medicheria di Reparto	Feriali e festivi	24h/24	int. 200
Attività sociale, religiosa	Piano terra	Feriali	08:30 - 12:30	int. 9

10.1. PUNTI DI INFORMAZIONE E PERSONE DI RIFERIMENTO.

Luogo	Cosa da chiedere	Personale	Orari	Tel .interno
RECEPTION	Numero di Camera degenti; Orari di visita; Informazioni utili; Servizi erogabili; Orari uffici; Prenotazioni ambulatoriali.	Gennaro FEOLA Giuseppe POLINO Bruno BARTIROMO Marco MAURO	07:00 - 21:00	9
UFFICIO DI AMMINISTRAZIONE	Informazioni; Tempi per ricovero; Modalità rimborso; Pagamenti; Richiesta fotocopie Cartelle Cliniche; Richiesta Certificazioni; Ritiro Documenti; Disponibilità stanze uso singolo/doppio; Effettuazione Ricoveri; Immatricolazione Pazienti.	Vincenzo CIAGLIA Gennaro FARINA Andrea MARRA	08:30 - 17:00	113
MEDICI DI GUARDIA	Informazioni sanitarie; Informazioni mediche.	Pietro dr. OTTOMANO Medici di Guardia	09:30 - 11:00 H24/24	406
DIRETTORE SANITARIO	Informazioni sanitarie; Informazioni mediche; Reclami sui servizi sanitari offerti.	Riccardo MORGERA	09:30 - 12:30	278
CAPO SERVIZI OSPEDALIERI	Informazioni sul processo di preospedalizzazione, Sala Prelievi e Servizi Diagnosi; Informazioni sul Servizio Nido; Reclami sui processi di preospedalizzazione e nido.	Therese FAYE	09:30 - 12:30	114
COORDINATRICE PIANI DI DEGENZA	Informazioni sui servizi ai piani; Reclami su organizzazione e funzionamento dei servizi ai piani.	Luisa ALBANO	09:30 - 12:30	100
COORDINATORE BLOCCO OPERATORIO E PARTO	Informazioni sul reparto operatorio e la scaletta degli interventi; Reclami sull'organizzazione e funzionamento del blocco operatorio e parto.	Ivan CAPOZZI	09:30 - 12:30	300
RSPP ASPP	Qualità; Sicurezza lavoro; Organizzazione e Funzionamento; Gestione dei Reclami.	Orlando MELE Hans GUNNOO	Mercoledì 09:30 - 12:30	276 112
COLLABORATORE DIRETTIVO	Pratiche conservazione cordone ombelicale.	Hans GUNNOO	09:30 - 16:00	112
DIREZIONE AMMINISTRATIVA	Tesoreria; Contabilità generale.	Grazia Dott.ssa VESUVIANO	Martedì Giovedì	279
UFFICIO DEL PERSONALE	Consegna Curriculum Vitae; Informazioni Fiscali per dipendenti e collaboratori.	Antonio Dott. MUSELLA	Disponibilità	114
UFFICIO ACQUISTI	Accreditamento nuovi fornitori.	Luigi SCOTTO	Giovedì	276
SERVIZIO MENSA	Informazioni sul menù giornaliero; Richieste per esigenze particolari.	Francesca MASIELLO	09:30 - 12:30	307
ARMADIO FARMACEUTICO	Farmacia ad uso interno.	Concetta GALLOTTI	11:00 - 12:00	503
CAPPELLA	Funzioni Religiose di Fede Cattolica.	Rev. Padre DON LUIGI (Cappellano)	Feriali 07:00 Festivi 08:30	9
BAR	Informazioni su dotazioni e disponibilità.	Luigi RICCIO	Feriali 08:00 - 20:00 Festivi 08:00 - 12:00 16:00 - 20:00	555

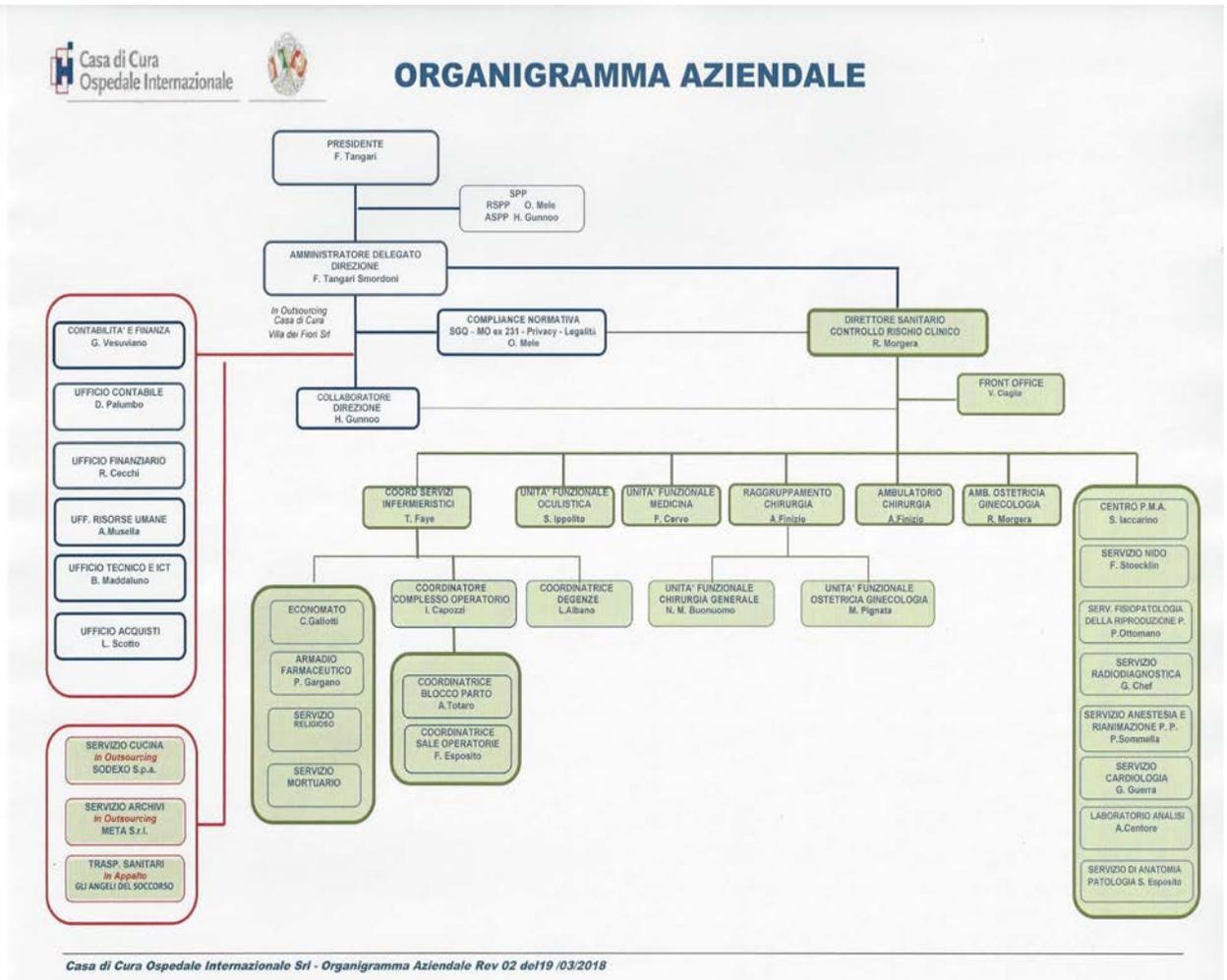
10.2 . INFORMAZIONI SULLA PIANTA ORGANICA DEL PERSONALE MEDICO E PARAMEDICO.

QUALIFICA	DESCRIZIONE	Dot. n.	Contratto	Dipendenza	Luogo
DIRETTORE SANITARIO	Si occupa dell'organizzazione e del funzionamento della Casa di Cura. E' responsabile dell'andamento e del mantenimento dei parametri di efficienza e qualità. Il suo ruolo è sancito dal D.P.C.M. 27.06.1986.	1	1		Casa di Cura.
MEDICI	L'equipe dei sanitari di ogni raggruppamento di degenza o Servizio di diagnosi e cura è composta da medici di ruolo che provvedono ad ordinare esami strumentali e di laboratorio ed a prescrivere le varie terapie mediche, ovvero ad attuare i programmi chirurgici. I sanitari sono a disposizione dell'utenza e assumono la piena responsabilità del paziente interno e/o esterno.	35		7	Unità di degenze; servizi di diagnosi e cura; ambulatori.
CAPO SERVIZI	Coadiuvano la Direzione Sanitaria e quella Amministrativa con l'obiettivo di mantenere alto il livello dei parametri di qualità e di assistenza. Svolgono compiti tecnici, didattici e di sorveglianza, sono dotati di alta specializzazione nel loro lavoro.	1		1	Casa di Cura.
ADDETTO ALLA SICUREZZA	In attuazione al Decreto L.gs. 81/08 dirige il Servizio di Prevenzione e Protezione dai rischi sui luoghi di lavoro. Si occupa della sicurezza e della prevenzione anche del cliente/utente.	1		1	Casa di Cura.
COLLABORATORI DIRETTIVI DI REPARTO	Sotto la diretta responsabilità del Medico responsabile dell'Unità Funzionale e/o del Capo Servizio, coordinano il personale infermieristico e tecnico-esecutivo per una corretta assistenza durante tutto il periodo di ricovero del paziente. Ogni giorno assicurano la regolarità della somministrazione dei farmaci prescritti, degli esami richiesti e provvedono all'attuazione delle consulenze ritenute necessarie dal corpo medico. Sono responsabili delle dotazioni strumentali, tecniche, farmaceutiche e parasanitarie.	2		2	Piani di degenza Servizi di diagnosi e cura.
INFERMIERE PROFESSIONALE	Sono gli operatori sanitari responsabili dell'assistenza globale della persona malata. Garantiscono la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche effettuate dal medico.	20		20	Casa di Cura.

	Ad essi l'utente può e deve rivolgersi in qualsivoglia situazione, senza esitazione. Sono a completa disposizione per rendere l'assistenza a misura dei bisogni e delle necessità di ogni singolo ammalato.				
TECNICI	Sono quelle figure professionali che coadiuvano il medico nell'esecuzione di prestazioni sanitarie strumentali. Dotati di specifica formazione garantiscono l'esecuzione di esami specialistici in modo compiuto e tecnicamente ineccepibile.	2		2	Servizio di diagnostica per immagini; Laboratorio; Analisi Cliniche.
OSTETRICHE	Sono operatrici sanitarie coadiutrici dei Medici Ostetrici Ginecologi, in grado di seguire un travaglio di parto, di valutare un tracciato cardiocografico, di assistere ad un parto spontaneo in autonomia.	7	2	5	Sala Parto; Sala Travaglio; Servizio di Cardiotocografia
OPERATORI TECNICI ECONOMALI	Sono le figure di livello intermedio, qualificate come Cuoca, Economa ecc.	3		3	Servizi generali della Casa di Cura.
OPERATORI TECNICI della ASSISTENZA	Sono gli operatori parasanitari che collaborano con l'infermiere professionale nell'accudimento dell'ammalato, tributandogli un'assistenza in diretta (tutti i compiti infermieristici ad eccezione della terapia).	9		9	Unità di Degenza; Reparto Operatorio.
AUSILIARI SOCIO SANITARI	Operatori qualificati di supporto alle attività mediche ed infermieristiche per il corretto funzionamento delle attività delle unità di degenza. Addetti alle pulizie ordinarie e periodiche.	4		4	Casa di Cura.
INFERMIERE PEDIATRICHE	Operatori sanitari responsabili della assistenza globale del neonato sano e patologico. Garantiscono la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostiche e terapeutiche effettuate dal Medico Pediatra.	13		13	Nido.
PUERICULTRICI	Operatori sanitari addetti all'igiene ed all'alimentazione del neonato sano sotto il diretto controllo del Pediatra.	3		3	Nido.
IMPIEGATI UFFICI AMMINISTRATIVI	Addetti all'Ufficio Accettazione/Ricezione ed alle Direzioni Amministrativa e Sanitaria.	3		3	Uffici posti al pianterreno.
ADDETTI SERVIZI MENSA	Sono gli operatori che coadiuvano gli operatori tecnico economici del Servizio generale Cucina. Sono responsabili della preparazione e distribuzione del vitto con vassoi termici personalizzati.	4	3	1	Cucina.
CUSTODI e PERSONALE di SORVEGLIANZA	Sono gli operatori addetti alla Reception (Portineria) i quali svolgono compiti di accoglienza e di sorveglianza oltre ad occuparsi di	4		4	Ingresso Casa di Cura.

	smistare le telefonate ai vari interni della Casa di Cura.				
ASSISTENTI RELIGIOSI	Assistenza religiosa di Fede Cattolica	1	1		Cappella.
OPERATORI MANUTENZIONE	Manutentori Impianti	7	7		Casa di Cura.

10.3. INFORMATIVA SUI LEGALI RAPPRESENTANTI, RESPONSABILI MEDICI, CAPO SERVIZI.



DIREZIONI	NOMINATIVO	QUALIFICA	LUOGO	ORARI PUBL.
AMMINISTRATORE DELEGATO	Fernando Dott. TANGARI SMORDONI	Amministratore.	Direzione Amministrativa Pianterreno.	Feriali.

PRESIDENTE C. d. A.	Filippo Dott. TANGARI	Medico Chirurgo, Specialista Chirurgia Addominale Endoscopia Digestiva.	Direzione Sanitaria Pianterreno.	Feriali.
DIRETTORE SANITARIO	Riccardo Dott. MORGERA	Medico Chirurgo, Specialista Ostetricia Ginecologia.	Direzione Sanitaria Pianterreno.	Feriali, Reperibilità.
DIREZIONI	NOMINATIVO	QUALIFICA	LUOGO	ORARI PUBL.
MEDICO RESPONSABILE DIVISIONE CHIRURGIA GENERALE (20 pp.II).	Aniello Dott. FINIZIO	Medico Chirurgo, Specialista Chirurgia Generale.	Unità di degenza Stanza Pianterreno.	Lunedì, Mercoledì, Venerdì. Disponibilità.
MEDICO RESPONSABILE DIVISIONE OSTETRICIA e GINECOLOGIA (10 pp.II.)	Maurizio Dott. PIGNATA	Medico Chirurgo, Specialista Ostetricia e Ginecologia.	Unità di degenza Stanza 1°Piano.	Feriali 10.00-12.00. Disponibilità.
MEDICO RESPONSABILE SERVIZIO DI ANESTESIA E RIANIMAZIONE	Paolo Dott. SOMMELLA	Medico Chirurgo, Specialista in Anestesia e Rianimazione.	Unità di degenza Stanza Pianterreno.	Feriali eccetto Sabato. Reperibilità.
CAPO SERVIZIO INFERMIERISTICO ED AUSILIARI	Therese Sig.ra FAYE	Infermiere Professionale.	Unità di degenza Stanza Pianterreno.	Feriali.
COLLABORATORE DIRETTIVO	Hans Sig. GUNNOO	Addetto Sicurezza, Assicuratore Qualità RDD.	Direzione Sanitaria Pianterreno	Feriali.
COORDINATRICE PIANI DI DEGENZA	Luisa Sig.ra ALBANO	Infermiere Professionale.	Unità di degenza	Feriali.
COORDINATORE BLOCCO OPERATORIO E PARTO	Ivan Sig. CAPOZZI	Infermiere Professionale.	Reparto Operatorio	Feriali.
COORDINATRICE DI SALA OPERATORIA	Franca Sig.ra ESPOSITO	Infermiere Professionale	Reparto Operatorio	Feriali 14.00 - 15.00
RESPONSABILI SALA PARTO	Amalia Sig.ra TOTARO M.Teresa Sig.ra GIORDANO Maria Sig.ra MOCCIA Rachele Angela Sig.ra ABBATE Francesca Sig.ra SPINELLI Simona Sig.ra LUCENTE	Ostetrica Capo Sala Ostetrica Ostetrica Ostetrica Ostetrica Ostetrica Ostetrica	Blocco Parto	Turno di Guardia 12 ore/24 ore

	Manuela Sig.ra FESTA Assunta Sig.ra VIVENZIO Annunziata Sig.ra Di MATTIA	Ostetrica Ostetrica Ostetrica		
MEDICO DI GUARDIA INTERDIVISIONALE (con funzioni di Vice Direttore Sanitario)	Pietro Dott. OTTOMANO Giuseppe Dott. ALVANO Antonio Giorgio Dott. IACONO Fabio Dott. PERRICONE Marcella dott.ssa PIGHETTI Annalisa Dott.ssa MAGLIOLE Grazia Dott.ssa FUSCO Vincenzo Dott. REGINE	Medici Chirurghi Specialisti in Ostetricia e Ginecologia	Unità di degenze Stanza Pianterreno	Turno di Guardia 24 ore/24 ore
DIRETTORE AMMINISTRATIVO	Grazia dott.ssa VESUVIANO	Commercialista	Direzione Amministrativa Pianterreno	Martedì - Giovedì Disponibilità

10.4. INFORMAZIONI SULL'ARTICOLAZIONE DELLA CASA DI CURA.

PIANTERRENO	Reception; Ufficio Ricezione – Accettazione; Direzione Sanitaria; Direzione Amministrativa; Studio Medico Responsabile Unità Funzionale Chirurgia Generale; Biblioteca; Armadio Farmaceutico; Sale d'attesa; Pronto Soccorso Ostetrico-Ginecologico 24 ore/24; Locale I° Accettazione Medica; Punto Ristoro e vendita quotidiani (BAR); Cappella; Degenze D. Surgery dalla C 401 ala camera 404; Reparto P.M.A. (degenze); Stanza "Isolato"; Camere Medici di Guardia.
PRIMO PIANO SOTTOSTANTE VIA TASSO	Reparto Operatorio; Servizio di Endoscopia pluridisciplinare; Blocco Parto; Servizio di Cardiotocografia e monitoraggio; Nido; Servizio di Terapia Neonatale; Lactarium; Reparto P.M.A. (Ambulatorio – Laboratorio); Spogliatoi Personale; Sala mensa aziendale e Cucina; Dispense.

SECONDO PIANO SOTTOSTANTE VIA TASSO	Laboratorio di Analisi Cliniche; Servizio di Radiodiagnostica; Servizio Ecografia polidisciplinare; Centro di Odontostomatologia e protesi dentaria; Servizio di Endoscopia digestiva; Sala d'attesa; Armadi Farmaceutici; Lavanderia - Guardaroba - Stireria – Sartoria.
PRIMO PIANO	Degenze dalla camera 101 alla camera 108; Studio Medico Responsabile dell'Unità Funzionale di Ostetricia e Ginecologia; Sala Visite e Medicazioni; Locale Lavoro Infermieri; Locale Caposala; Bagno Assistito; Cucinino di Reparto; Sala d'attesa.
SECONDO PIANO	Degenze dalla camera 201 alla camera 207; Locale lavoro Infermieri; Sala Visite Chirurgiche; Cucinino di Reparto; Sala d'attesa.
PADIGLIONI DISTACCATI	Servizio Mortuario; Centrale gas Medicali; Locali Impianti tecnologici; Archivio Centrale; Vasca - Serbatoio per dotazione idrica Casa di Cura e per Antincendio; Deposito temporaneo Rifiuti sanitari pericolosi.

11. BANCA DEL LATTE E PRATICA DEL BONDING.

La Casa di Cura, tenendo conto dei seguenti Decreti Regionali:

- DGRC n. 484 del 27.07.2017 “*Approvazione schema di protocollo di intesa tra la Regione Campania ed il Comitato Italiano per l’UNICEF ONLUS per la protezione, promozione e sostegno dell’allattamento materno sul territorio nazionale*” con il quale viene data applicazione alle strategie OMS atte a garantire a tutte le madri un sostegno qualificato per iniziare e mantenere l’allattamento al seno;
- DGRC n. 532 del 29.10.2011 avente ad oggetto “*Recepimento Accordo della Conferenza Unificata sul documento concernente Linee di indirizzo per la promozione ed il miglioramento della quantità, della sicurezza e dell’appropriatezza degli interventi assistenziali nel percorso nascita e per la riduzione del taglio cesareo – n. rep. Atti 137/CU*” approvato dalla Conferenza Unificata Stato Regioni nella seduta del 16.12.2010;
- D.D. n. 61 del 30.03.2017 ed il successivo D.D. del 14.06.2017 con i quali è stato, rispettivamente, costituito ed integrato il Gruppo Regionale “*Promozione, Protezione e Sostegno all’allattamento materno*”;

Ha stipulato con alla BLUD dell’Ospedale Buon Consiglio – Fatebenefratelli di Napoli (Banca del Latte) una convenzione facendo propria l’idea, espressa anche nel Protocollo d’Intesa, di riconoscere al neonato il Diritto ad un godimento del miglior stato di salute possibile, al massimo livello raggiungibile, anche attraverso un’alimentazione ottimale, riconoscendo nel latte materno l’alimento principe per la corretta crescita del neonato.

La Casa di Cura favorisce, inoltre, l’attaccamento al seno materno, attuando la pratica del *Bonding*: non appena il neonato viene alla luce, se le condizioni del neonato o della mamma non sono ostative, viene portato al seno della mamma. Questo per favorire il primo contatto tra il neonato e la mamma, e per favorire l’istinto di un’alimentazione naturale.

SEZIONE TERZA - Standard di qualità, impegni e programmi.

Il fine essenziale dell'Ospedalità privata è quello di poter fornire le migliori cure possibili, in un clima di umanizzazione, e di orientare la propria attività alla soddisfazione dei pazienti, essendo l'Ospedalità privata stessa basata sull'alternativa e sulla libera scelta, pertanto la qualità, l'efficienza e l'efficacia delle cure sono un dovere deontologico e contrattuale dei medici.

La Casa di Cura ha ottenuto la Certificazione di Qualità ISO 9001:2000 nel 2003. Nell'anno 2010 ha conseguito il rinnovo della Certificazione ai sensi della norma ISO 9001:ed. 2008. Inoltre, la Casa di Cura ha ottenuto nel 2016 la certificazione del Rating di legalità, con la classificazione “**+”, mentre durante il rinnovo nel 2018, ha ottenuto la classificazione pari a “***”.

1- RICOVERO OSPEDALIERO

Il tempo massimo di attesa per ricovero programmato per il raggruppamento di Chirurgia è di giorni 2. I posti letto disponibili per i ricoveri d'urgenza sono del 10% sui 50 posti letto autorizzati al funzionamento.

E' garantito il trasferimento con i mezzi della Casa di Cura e l'adeguata assistenza, nel caso in cui il ricovero non sia possibile presso la nostra struttura, ovvero attiene a specialità presenti in altri istituti.

Il tempo massimo d'attesa al Pronto Soccorso, cioè quello intercorrente tra la prima accoglienza all'ingresso e la visita medica, ed in rapporto ai livelli di gravità, è di minuti 0-10.

La Direzione Sanitaria si occupa di verificare i tempi di intervento e i tempi di attesa al Pronto Soccorso. La stessa sorveglianza, con rilevazioni sistematiche, l'effettiva disponibilità di posti letto per l'urgenza.

Tra gli *standards* di qualità si indicano:

- la cartella clinica ed un servizio di archivio, capace di trattarla con codifiche che non permettono la rintracciabilità del malato ricoverato, ed il cui accesso, specificatamente informatico, sarà limitato e sottoposto alla responsabilità deontologica del Medico;
- il Comitato Interno, valido esempio dell'integrazione tra Ufficio di Direzione Sanitaria e Dipartimento Tecnico assistente in outsourcing, per valutare la dotazione tecnologica della Casa di Cura, la sua adeguatezza e l'adattamento di innovazioni sulla base dei loro aspetti tecnici, clinici, organizzativi e di programmazione;
- l'istituzione di un questionario di uscita (scheda di gradimento) dei malati ricoverati, la cui analisi sarà destinata a misurare la soddisfazione dei pazienti e ad identificare i problemi eventuali, e la loro priorità.

La Casa di Cura garantisce a tutti i cittadini ricoverati:

- completezza dell'informazione sulla degenza, attraverso la consegna del presente opuscolo all'ingresso, nonché di una scheda d'informazione sul reparto di degenza;
- relazione di dimissione indirizzata al medico curante di famiglia;
- riservatezza ed il rispetto della persona, nelle visite e nelle prestazioni sanitarie;
- personalizzazione dell'assistenza in casi particolari.

Tra gli impegni programmatici la Casa di Cura intende:

- migliorare l'informazione, obiettiva ed imparziale, sulle prestazioni ospedaliere disponibili;
- attuare programmi di informatizzazione della diagnosi e degli atti terapeutici, nel rigoroso rispetto della riservatezza nei confronti di terzi;
- dare sempre massima considerazione agli eventuali reclami;
- migliorare l'utilizzo del sistema del “Consenso Informato” mediante la predisposizione di una modulistica

sempre aggiornata, in modo da permettere al paziente di rifiutare ogni metodica diagnostica, terapeutica o di sperimentazione, in seguito ad informazione, esauriente e chiara, resa allo stesso, ovvero ai suoi legali rappresentanti;

- informare e formare il personale operante sui principi dell'accoglienza, al fine di migliorare la qualità complessiva del servizio, migliorandone l'ospitalità;
- attuare programmi di informazione e formazione del personale operante, sull'aggiornamento professionale tecnico e didattico, al fine di mantenere livelli assistenziali diretti di livello ottimale.

2. PRESTAZIONI DEI SERVIZI DI DIAGNOSI E CURA.

Il tempo massimo/medio di attesa in coda, o in sala d'attesa, per fissare un appuntamento è di minuti 5.

Il tempo massimo/medio per l'erogazione delle prestazioni specialistiche è di giorni 2, per l'erogazione di prestazioni radiologiche contrastografiche è di giorni 3. Il tempo massimo per la consegna dei referti è uguale a zero per le branche a visita, di giorni 2 per la radiologia e di giorni 1-5 (a seconda le metodiche laboratoristiche richieste ed impiegate, peraltro già dichiarato dal "Manuale Operativo del Laboratorio di Patologia Clinica"), per il Laboratorio Analisi. E' comunque possibile, per particolari situazioni di gravità, ridurre i tempi massimi di erogazione e consegna referti a zero (ad eccezione delle metodiche RIA). Il tempo massimo/medio di attesa per ricevere la copia della Cartella Clinica è di 15 gg dalla data di richiesta.

La Direzione Sanitaria e l'Assicurazione Qualità rilevano sistematicamente i tempi d'attesa all'Ufficio Ricezione-Accettazione, ove vengono sbrigate le prenotazioni, e sorvegliano costantemente i tempi di consegna dei referti.

Tra gli *standards* di qualità si indicano:

- il comitato interno per valutare la dotazione tecnologica della Casa di Cura, la sua adeguatezza e l'adattamento di innovazioni sulla base dei loro aspetti tecnici, clinici, organizzativi e di programmazione;
- l'istituzione di un questionario di raccolta dei giudizi degli utenti sul funzionamento del servizio offerto, la cui analisi sarà destinata a misurare la soddisfazione degli stessi e ad identificare i problemi eventuali, e la loro priorità.
- Il rispetto delle norme dettate dall'Autorità del Garante per la privacy in materia di segreto professionale.

La Casa di Cura garantisce a tutti i cittadini che fruiscono di un servizio:

- diffusione e semplicità dell'informazione sulle prestazioni erogate e sulle procedure di prenotazione;
- informazione chiara e scritta su luogo, giorno e ora della visita, con fasce orarie di trenta minuti.
- relazione con il medico curante della famiglia;
- riservatezza e rispetto della persona, nelle visite e nelle prestazioni sanitarie;
- personalizzazione dell'assistenza nei casi particolari.

Tra gli impegni programmatici, la Casa di Cura intende migliorare il servizio relativo alle prestazioni specialistiche e diagnostiche, attraverso le seguenti azioni:

- semplificare le procedure interne amministrative;
- provvedere all'aggiornamento tecnologico degli studi medici specialistici;
- razionalizzare la localizzazione degli studi medici all'interno del corpo di fabbrica anche in ossequio ai dettami del Ministero della Salute e della Regione Campania per l'accreditamento definitivo;
- dare sempre maggiore considerazione agli eventuali reclami;
- informare, e formare, il personale operante sui principi dell'accoglienza, al fine di migliorare la qualità complessiva del servizio migliorandone l'ospitalità del soggiorno;
- attuare programmi di informazione e formazione del personale operante, sull'aggiornamento professionale tecnico e didattico, al fine di mantenere livelli assistenziali diretti di livello ottimale;
- ridurre i tempi massimi di attesa per visite ambulatoriali e prestazioni al di sotto degli *standards* nazionali (30 minuti).

3- PRESTAZIONI E SERVIZIO A PAGAMENTO.

Trattandosi di prestazioni non comprese nel nomenclatore del S.S.R. le prestazioni che la Casa eroga in regime privatistico devono essere liquidate anticipatamente alla loro erogazione, come da Tariffa prevista dal D.P.R. 17/2/92, pubblicato su G.U. del 2/6/92 n.80, aumentata del 30% per l'andamento del costo della vita.

I tempi di prenotazione, erogazione e consegna dei referti sono identici a quelli di cui al precedente punto 2.

Il tempo di attesa in ambulatorio, per visite e/o prestazioni, è di circa 30 minuti.

La Direzione Sanitaria e l'Assicurazione Qualità sorvegliano che i servizi siano operanti, e che l'informazione all'utenza sia obiettiva e completa.

Le prestazioni rispondono agli stessi *standards* di qualità di cui al precedente punto 2), e, quale impegno programmatico, la Casa di Cura si prefigge di ottenere l'accreditamento definitivo anche per tali branche specialistiche. Ciò al fine, in specie, di aumentare la gamma dei servizi e prestazioni da rendere al cliente/utente, nell'ambito delle condizioni del S.S.N.

La Casa di Cura mette a disposizione camere soggette al pagamento di tariffe comprendenti:

- particolari *comforts* alberghieri aggiuntivi;
- possibilità di usufruire della camera di degenza in maniera esclusiva, o limitata per il numero di pazienti presenti.

Il cliente/utente può optare per tali soluzioni che, al fine di garantire una piena attuazione del diritto di scelta, sono portate alla sua conoscenza prima del ricovero.

La gestione di questi spazi a pagamento non comporta la riduzione degli standard garantiti nelle camere di degenza ordinaria, né autorizza la deroga al rispetto del Regolamento Interno.

I cittadini che usufruiscono di prestazioni e servizi a pagamento, possono esercitare il loro diritto di tutela e partecipazione alle stesse modalità di cui ai precedenti punti 1) e 2).

4- TRATTAMENTO FISCALE DELLE PRESTAZIONI SANITARIE EROGATE.

La nostra Casa di Cura è una Società privata (inquadrata nel così detto "*settore profit*"), autorizzata ad erogare prestazioni sanitarie di ricovero e cura, ai propri pazienti, in forza di due atti amministrativi: un Decreto Sindacale per l'attività sanitaria (soggetta alla disciplina di vigilanza di cui al Testo Unico approvato con R.D. 27/07/1934 n. 1265) ed un Accreditamento provvisorio in via di definitivo Accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale (Regione Campania) per alcune branche specialistiche, pertanto ritenute in "*regime di convenzione ovvero di accreditamento*".

L'Accreditamento con il S.S.N. permette al cittadino di usufruire di vari benefici – oltre al non pagamento delle prestazioni in convenzione – fra cui anche della fruizione del regime fiscale esentativo ai fini dell'imposta sul valore aggiunto (IVA) per alcune tipologie di prestazioni (in linea con le direttive europee – art. 13, VI Direttiva C.E.E.).

Il termine "in regime di convenzione o di accreditamento" vuol dire che rientrano nell'esenzione solo le prestazioni rese agli assistiti, a condizioni analoghe a quelle rese dalle strutture pubbliche: per cui, le prestazioni rese al di fuori della convenzione, sono soggette ad IVA in base all'aliquota loro propria, in quanto configurano prestazioni autonome, e non accessorie, alla prestazione sanitaria (Circolare Ministero delle Finanze n. 40 del 14/04/1983).

Si precisa che l'**esenzione dell'IVA** per le prestazioni sanitarie è disciplinata:

- Per gli esercenti professioni ed arti sanitarie soggette a vigilanza (LAVORO AUTONOMO) dall'art.10 comma 18;
- Per gli enti ospedalieri, cliniche e **case di cura convenzionate** (ESERCIZIO DI IMPRESA) dall'art.10 comma 19.

In particolare l'art.10 comma 19 del D.P.R. n. 633 del 1972 e successive modifiche ed integrazioni, stabilisce infatti il non assoggettamento ad IVA delle "...prestazioni di **ricovero e cura** rese da enti ospedalieri o da cliniche e **Case di Cura convenzionate** nonché da società di mutuo soccorso con personalità giuridica, compresa la **somministrazione di medicinali, presidi sanitari e vitto**, nonché le prestazioni di cura rese da stabilimenti termali.....".

Pertanto, si ha l'**esenzione IVA** dalle seguenti prestazioni sanitarie, rese sia ai ricoverati che ai non ricoverati:

a) RESE IN REGIME DI CONVENZIONAMENTO OD ACCREDITAMENTO CON LA REGIONE.

- prestazioni ambulatoriali;
- prestazioni mediche generiche e specialistiche;
- prestazioni di ricovero e cura;
- somministrazione di presidi sanitari;
- prestazioni di pronto soccorso;
- prestazioni di autoambulanza;
- somministrazione di vitto ai ricoverati.

Nel mentre **sono soggette ad IVA** quelle:

b) RESE IN REGIME LIBERO (OSSIA NON COPERTE DA CONVENZIONAMENTO OD ACCREDITAMENTO).

- prestazioni non previste nella convenzione;
- prestazioni il cui importo eccede i limiti convenuti in convenzione;
- prestazioni rese in assistenza indiretta, cioè pagate dal paziente e poi rimborsate dalla Regione;
- prestazioni rese a soggetto straniero non residente.

Sono inoltre **soggette ad IVA** le seguenti:

c) PRESTAZIONI CHE NON SONO CONSIDERATE ACCESSORIE A QUELLE SANITARIE.

- differenze di classe o di cosiddetto miglioramento alberghiero (aliquota ordinaria del 10%);
- servizio bar (aliquota del 21%);
- servizio telefono (aliquota del 21%);
- somministrazione di medicinali (aliquota del 21%);
- prestazioni di vitto rese agli accompagnatori ed assistenti (aliquota del 21%).

Pertanto l'assistito non deve pagare nulla alla Casa di Cura (tranne eventuali ticket regionali, ed eventuali scelte di miglioramenti alberghieri) per le prestazioni sanitarie ricevute in regime di convenzione, ovvero di accreditamento, poiché le stesse vengono addebitate al Servizio Sanitario Nazionale tramite fatturazione propria, secondo i D.R.G. della patologia (Diagnostic Related Group).

La spesa sanitaria, secondo la posizione tributaria propria del soggetto e del tipo di spesa medica che egli ha sostenuto, è deducibile dal reddito personale dell'assistito, entro certi limiti e se rimasta a suo carico (art. 10, lettera b del D.P.R. n. 917/1986) ovvero percentualmente detraibile dall'imposta lorda stessa, per la parte eccedente € 129,11, compreso lo stesso ticket (art.13-bis, lettera c del citato D.P.R.).

SEZIONE QUARTA - Meccanismi di tutela e di verifica.

1. RECLAMI.

La Casa di Cura garantisce al cittadino la funzione di tutela anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni, l'umanizzazione del ricovero ed i principi fondamentali dell'assistenza sanitaria.

I reclami, utilizzando sia le schede/questionari (di cui alla successiva sezione quinta), sia la modulistica presente in ogni reparto, possono essere inoltrati alla Direzione della Casa di Cura:

- a mezzo servizio postale, indirizzando la busta chiusa alla Direzione Sanitaria;
- a mezzo buca di "RECLAMI", posizionata nella zona interna di accesso principale della Casa di Cura, al piano terra della stessa;
- a mezzo consegna diretta al Direttore Sanitario, o suo delegato, presso la Direzione Sanitaria, al piano terra della Casa di Cura. Il Direttore Sanitario è disponibile anche per ricevere segnalazioni e reclami presentati oralmente;
- a mezzo Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), se esistente, presso la ASL di residenza del cittadino (in ottemperanza al Regolamento di Pubblica Tutela previsto dal D.Lgs. 502/92 come modificato dal D.Lgs. 517/93).

Inoltre, se è di Suo gradimento, può anche compilare le schede di gradimento usufruendo del nostro sito Internet www.hcitalia.it, cliccando l'opzione Feedback della nostra Casa di Cura.

In ogni caso, la Direzione Sanitaria, e l'Assicuratore Qualità provvederanno, se a conoscenza dell'estensore del reclamo, a dare immediata risposta al cittadino utente, ovvero, se trattasi di segnalazioni e/o reclami che presentano caratteristiche non di immediata soluzione, predisporranno prontamente l'attività istruttoria, secondo le procedure fissate dal Regolamento di Pubblica Tutela.

Per l'inosservanza da parte della Casa di Cura dell'obbligo di effettuazione di una prestazione prenotata, la stessa è tenuta, al rimborso d'ufficio della eventuale somma versata in anticipo dall'assistito, nel caso questi rinunci ad effettuare la prestazione, al rilascio di un "bonus" di Euro 52,00, a titolo di risarcimento del disagio. Tale risarcimento, non è dovuto nel caso in cui il rinvio della prestazione sia causato da motivazioni strettamente medico/sanitarie, riguardanti l'assistito stesso.

Qualora il cittadino volesse comunque usufruire della prestazione, differendola nel tempo, la Casa di Cura, dovrà riprogrammarla con procedura preferenziale. Diversamente, il cliente/utente che non provvede ad avvisare in tempo la Casa di Cura della propria impossibilità a poter fruire della prestazione prenotata, ovvero non si presenti, perde il diritto ad una riprogrammazione con procedura preferenziale. Il cliente/utente è altresì tenuto al pagamento, a tariffa intera della prestazione, per i referti non ritirati, ai sensi della normativa vigente.

2. VERIFICA DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTO ORGANICO- STRUTTURALE.

2.1. RELAZIONE SULLO STATO DEGLI STANDARDS.

La Casa di Cura garantisce la verifica dell'attuazione degli *standards* attraverso una "Relazione generale annuale

sui risultati conseguiti nel mantenimento degli standard” e dà ad essa adeguata pubblicità, rendendola disponibile alla consultazione dei clienti/utenti e degli uffici della Azienda Sanitaria Locale (ASL) preposti ai controlli. La relazione annuale si fonda sull’analisi dei questionari di soddisfazione (schede di gradimento) resi dai clienti/utenti, analizzati mensilmente dall’Assicuratore della Qualità, anche sotto il profilo dell’Analisi Partecipata di cui alle linee guida del Tribunale per i diritti del malato.

2.2. CONFERENZA DEI SERVIZI.

Presso la Casa di Cura è istituito un comitato per la Verifica Tecnologica, una Commissione per la prevenzione e la sicurezza degli ambienti di lavoro, ai sensi del D.Lgs. 81/08 e sue successive modifiche e integrazioni, nonché, sempre con periodicità almeno annuale, riunisce una conferenza degli operatori sanitari per la valutazione e la verifica dell’andamento e del persistente miglioramento della qualità.

2.3. INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI/UTENTI.

La Casa di Cura garantisce l’indagine sulla soddisfazione dei cittadini/utenti, promuovendo la distribuzione del presente Opuscolo, la somministrazione dei questionari (schede di gradimento) di cui alla sezione quinta, nonché espletando indagini campionarie, sia sui soggetti fruitori dei servizi (interviste), sia sulle schede di dimissione ospedaliera (riscontri di casistica clinica ed epidemiologici), sia sulle condizioni igieniche ambientali dell’intera struttura (verifica in outsourcing con Società di servizi).

La Casa di Cura segue le linee guida del Tribunale per i Diritti dell’Ammalato, applicando i criteri divulgati dal Laboratorio di Scienza della Cittadinanza, nell’effettuazione di un’accurata analisi di tipo partecipativo, volta ad ottenere informazioni sulla qualità del servizio erogato, ad integrazione di quelle ottenute con la compilazione volontaria dei questionari di soddisfazione.

I risultati di tali indagini, sotto la diretta responsabilità del Direttore Sanitario, saranno oggetto di contenuto della “Relazione generale annuale sui risultati conseguiti nel mantenimento degli standard” di cui al precedente punto 2.1).

SEZIONE QUINTA – Partecipazione.

SCHEDA INFORMATIVA SUL REPARTO DI DEGENZA.

IL RICOVERO OSPEDALIERO SCHEDA INFORMATIVA SUL REPARTO DI DEGENZA (Informazioni relative al reparto di degenza)

Gentile Ospite,

La salutiamo cordialmente e ci auguriamo che il Suo arrivo in questo reparto avvenga nel migliore dei modi, auspicando che la Sua permanenza possa essere il più possibile tranquilla e serena. Da parte nostra, Le possiamo assicurare tutto il nostro impegno e la nostra disponibilità.

Per qualunque esigenza, può rivolgersi al personale in servizio, identificabile dal cartellino di riconoscimento.

La preghiamo di leggere con attenzione questo opuscolo che illustra i vari aspetti della vita della nostra Casa di Cura. Le informazioni che vi troverà Le saranno utili per accedere in modo più immediato e meno difficoltoso ai servizi offerti dalla nostra Casa di Cura, per meglio soggiornarvi e per comprendere come anche Lei, con il Suo comportamento, possa facilitare il lavoro degli operatori sanitari.

In allegato a questo opuscolo troverà due schede, che potrà usare per comunicarci eventualmente i Suoi giudizi, le Sue osservazioni e le Sue proposte sui servizi offerti. Le assicuriamo che le Sue segnalazioni saranno tenute in debito conto al fine di venire incontro, nel modo più completo possibile, alle attese ed alle esigenze dei nostri ospiti.

Per ogni informazione o reclamo inerente i servizi erogati dalla Casa di Cura, Lei potrà rivolgersi all'apposito Ufficio Qualità o alla Direzione Sanitaria, situati al piano terra.

In ultimo, riteniamo opportuno informarLa che la nostra Casa di Cura aderisce al Progetto Nazionale "Ospedale senza Dolore" unitamente all'applicazione delle linee guida di terapia del dolore, emanate dal Ministero della Salute con provvedimento del 24 maggio 2001.

Siamo convinti, infatti, che l'applicazione di tale provvedimento sia indispensabile per garantirLe le migliori qualità di degenza, non solo sotto il profilo del comfort logistico, ma soprattutto per quanto riguarda l'aspetto medico-assistenziale legato alla singola condizione patologica; difatti, Le sarà assicurata, per quanto ritenuto possibile dai medici specialisti preposti, la massima attenzione al sintomo del dolore, mediante l'impiego di taluni presidi farmacologici e del necessario supporto psicologico indicato, adeguato alle specifiche necessità. Pertanto, personalizzando attentamente la relativa terapia antalgica, laddove se ne identificasse la necessità, ci auguriamo di alleviare ulteriormente la Sua sofferenza e di far sì che Lei conservi, per quanto possibile, un buon ricordo del nostro incontro, caratterizzato da quelle note di umanità e di comprensione, che Si aspetta di trovare.

Siamo certi di poter contare sulla sua collaborazione.

*I MEDICI RESPONSABILI
delle UNITA' FUNZIONALI di
CHIRURGIA GENERALE e di
OSTETRICIA e GINECOLOGIA.*

**Dott. Aniello Finizio
Dott. Maurizio Pignata**

ALTRE NOTIZIE UTILI.

La presenza di personale estraneo adibito all'assistenza dei degenti deve essere concordata con il personale medico ed autorizzata dal Direttore Sanitario.

E' vietato restare o sostare nelle stanze durante la visita medica, la somministrazione delle terapie o, comunque, contemporaneamente alla presenza del personale di servizio.

I dimessi del reparto, per le successive visite di controllo, potranno ricorrere ad una delle strutture polispecialistiche della Casa di Cura, in giorni ed orari prestabiliti, previo appuntamento e con le modalità da concordare con il personale medico.

Per quanto attiene le regole di convivenza in comunità, si rinvia al Regolamento interno, inserito nel presente opuscolo.

E' fatto divieto assoluto di fumo (sia negli spazi interni che esterni alla Casa di Cura), introdurre cibi, bevande, (sia esse destinate ai familiari o ai degenti, i quali devono seguire diete sanitarie), cuscini, stoviglie, biancheria non intima, coperte. Per qualunque esigenza il malato ricoverato, o il Suo familiare, può rivolgersi all'infermiere preposto all'assistenza.

Con questa scheda desideriamo fornirLe alcune informazioni riassuntive su questa Unità Operativa:

RAGGRUPPAMENTO DI CHIRURGIA GENERALE:

Medico Responsabile Dott. Aniello Finizio.

UNITA' FUNZIONALE DI OSTETRICIA E GINECOLOGIA:

Medico Responsabile Dott. Maurizio Pignata.

UNITA' FUNZIONALE DI OCULISTICA:

Medico Responsabile Dott. Sergio Ippolito.

UNITA' FUNZIONALE AGGREGATA DI MEDICINA GENERALE:

Medico Responsabile Dott. Francesco Cervo.

L'infermiere preposto è alloggiato nella Medicheria del reparto al Suo piano di degenza, al quale, come a tutti gli altri operatori sanitari, Lei potrà rivolgersi in caso di necessità.

L'orario di visita ai degenti è **dalle ore 10.00 - alle ore 12.00 (solo adulti);**
dalle ore 15.00 - alle ore 20.00.

N.B. dalle ore 15.00 - alle ore 20.00 è consentito l'ingresso anche ai minori di anni 12.

L'orario di visita ai neonati è **:** **dalle ore 10.00 - alle ore 11.00;**
dalle ore 15.00 - alle ore 16.00.

L'orario della visita medica è al mattino: dalle ore 09.00 - alle ore 11.00.

L'orario di ricevimento del Primario e dei suoi collaboratori medici, per informazioni ai degenti ed ai familiari è previsto **:** **dalle ore 09.00 - alle ore 11.00.**

L'orario della santa Messa: alle ore 08.30 la domenica.

ULTERIORI NOTIZIE:

AGENZIE DI VIAGGIO

Interworld srl, via M. Schipa, 136 -

tel. 081/ 7612488 - Napoli

Partenotour, piazza Dei Martiri, 23 -

tel. 081/ 7646565 - Napoli

HOTELS

Grand Hotel Parker's, corso Vitt. Emanuele, 135.

tel. 081/ 7612474 - Napoli

Hotel "Villa Margherita"*, via del Parco Margherita, 101.

tel. 081/ 3410430 - Napoli

**Attività convenzionata con la Casa di Cura.*

Britannique, corso Vitt. Emanuele, 133.

tel. 081/ 7614145 - Napoli

PARCHEGGI

Garage Parker's*, corso Vitt. Emanuele, 135.

**Attività convenzionata con la Casa di Cura.*

Garage Tasso, Via Tasso 177/179.

FARMACIE

Farmacia Leone, via Tasso, 177/A

tel. 081/ 7612164 - Napoli

UFFICIO POSTALE

corso Vitt. Emanuele, 649 - Succursale 48 - Napoli

BANCHE

Banco di Napoli - Via M. Schipa, 50/54

tel. 081/ 2479903 - Napoli

Banca Commercio e Industria - piazza Amedeo

tel. 081/ 7614254 - Napoli

RISTORANTI

"Al Sarago" - piazza Sannazzaro, 201 /b

tel. 081/ 7612587 - Napoli

"La Tavolozza" -via A. Falcone, 203

tel. 081/ 5789772 - Napoli

"Trianon" - parco Margherita, 26

tel. 081/ 414678 - Napoli

LIBRERIE

Feltrinelli - Via Santa Caterina a Chiaia, 23

tel. 199151173 - Napoli

Guida - Piazza dei Martiri, 70

tel. 081/ 418155 - Napoli

SUPERMERCATI

Carrefour corso Europa (angolo p.tta S.Stefano)

tel. 081/ 418687 - Napoli

Le pubblicazioni SEAT " Tutto Città" e "Pagine Gialle" possono essere richieste in Portineria ai Custodi.

ALLEGATI:

QUESTIONARI E SCHEDE RECLAMI.

Allegati al presente opuscolo sono già predisposti modelli precompilati, preparati per essere separati dall'insieme, e per il loro inoltro, come previsto al punto 1) della sezione quarta.

- Questionario (scheda di gradimento verde) Ricovero Ospedaliero: **per la raccolta del giudizio dei degenti ospedalieri;**
- Questionario (scheda di gradimento grigia) Analisi Percepita della Qualità: **per la raccolta del giudizio degli Utenti sul funzionamento dei reparti di degenza e dei servizi di diagnosi e cura.**

Il presente opuscolo informativo viene distribuito gratuitamente al cliente/utente e può essere trattenuto per una consultazione successiva, anche a domicilio.

Al presente sono allegate, le schede di gradimento - questionari relative sia alla raccolta delle valutazioni dei clienti/utenti, ma anche per l'inoltro di reclami. Tali schede di gradimento sono già predisposte per essere separate dall'opuscolo e, debitamente compilate, possono essere trasmesse alla Direzione Sanitaria mediante il Servizio Postale, consegnate all'Ufficio Gestione Qualità oppure imbucate nell'apposita cassetta per i reclami.

Inoltre, se è di Suo gradimento, può anche compilare le schede di gradimento usufruendo del nostro sito Internet www.hcitalia.it cliccando l'opzione *Feedback* della nostra Casa di Cura.

SCHEDA GRIGIA

Analisi Percepita della Qualità

Comune di Residenza _____

1. In quale reparto di degenza è stato ricoverato:

CHIRURGIA GENERALE

OSTETRICIA GINECOLOGIA

2. Indichi la Sua età anagrafica:

da 10 a 25 anni

da 26 a 40 anni

da 41 a 60 anni

oltre 61 anni

3. Indichi la durata della Sua degenza:

meno di 5 giorni

da 5 a 10 giorni

da 11 a 15 giorni

oltre i 15 giorni

4. Chi ha scelto la Casa di Cura "ospedale Internazionale" srl. o come è avvenuto il Suo ricovero:

per autoinvito

su consiglio di amici e/o parenti

per la presenza del Medico Specialista

su consiglio del Medico Curante di famiglia

dopo una visita ambulatoriale in Casa di Cura

con trasporto d'urgenza

12. Esprima la Sua valutazione sull'informazione: Ospedale, Malattia e Consenso Informato.

Le informazioni sull'organizzazione della Casa di Cura:

molto chiare

discrete ma comprensibili

insufficienti

La segnaletica per muoversi all'interno della Casa di Cura:

molto chiare

discrete ma comprensibili

insufficienti

Le informazioni sulla malattia e le cure ricevute:

molto chiare

discrete ma comprensibili

insufficienti

La sottoscrizione del Consenso Informato consapevole:

molto chiare

discrete ma comprensibili

insufficienti

Le illustrazioni sui rischi/benefici ed eventuali complicanze di interventi e/o procedure:

molto chiare

discrete ma comprensibili

insufficienti

13. Esprima la Sua valutazione sulla cortesia degli operatori della Casa di Cura:

▪ Medici di Guardia:

buona

sufficiente

mediocre

insufficiente

- Infermieri: buona sufficiente mediocre insufficiente
- Infermiere Pediatriche: buona sufficiente mediocre insufficiente
- Ausiliari: buona sufficiente mediocre insufficiente
- Impiegati (Accettazione): buona sufficiente mediocre insufficiente
- Tecnici servizi diagnostici: buona sufficiente mediocre insufficiente
- Pronto Soccorso: buona sufficiente mediocre insufficiente

14. Esprima la Sua valutazione sulle condizioni di comfort alberghiero:

STANZA DI DEGENZA:

- luminosità: buona sufficiente mediocre insufficiente
- temperatura: buona sufficiente mediocre insufficiente
- pulizia ed igiene: buona sufficiente mediocre insufficiente
- comfort buona sufficiente mediocre insufficiente
- tranquillità, silenzio: buona sufficiente mediocre insufficiente
- biancheria, letti: buona sufficiente mediocre insufficiente

ALIMENTAZIONE:

- quantità: buona sufficiente mediocre insufficiente
- qualità: buona sufficiente mediocre insufficiente

15. Esprima la Sua valutazione sul livello dei servizi logistici della Casa di Cura:

- Accoglienza: buona sufficiente mediocre insufficiente
- Telefoni: buona sufficiente mediocre insufficiente
- portineria (reception): buona sufficiente mediocre insufficiente
- bar: buona sufficiente mediocre insufficiente
- sale di attesa: buona sufficiente mediocre insufficiente
- orari di visita: buona sufficiente mediocre insufficiente

9. Esprima la Sua valutazione sul grado di miglioramento percepito sul Suo stato di salute a seguito del ricovero presso la Casa di Cura – (le cure sono state efficaci nel produrre un miglioramento della propria condizione di salute?):

- molto poco o niente non so

10. Esprima la Sua valutazione sul ricovero, sui suoi effetti e sulla complessità del trattamento ricevuto:

- La durata del ricovero è stata adeguata: molto poco o niente non so
- Durante il ricovero sono stato/a sottoposto/a a procedure diagnostiche complesse: molto poco o niente non so
- Durante il ricovero sono stato/a sottoposto/a ad interventi complessi: molto poco o niente non so
- La privacy è stata tutelata adeguatamente: molto poco o niente non so

- Durante il ricovero ho sofferto:
 - molto
 - poco o niente
 - qualche volta

16. Esprima con parole proprie, il Suo apprezzamento su personale, ospedale, pazienti ed altro:

17. In caso di nuovo ricovero tornerebbe presso la nostra Casa di Cura:

- si
- no
- forse

SCHEDA VERDE

IL RICOVERO OSPEDALIERO *Questionario per i degenti ospedalieri*

La preghiamo di rispondere alle seguenti domande per aiutarci a migliorare l'assistenza nella nostra Casa di Cura. Sbarri il quadrato sotto l'espressione che meglio esprime la Sua opinione.

Le risposte rimarranno anonime e non saranno viste dal personale del Reparto. Se crede può farsi aiutare dai Suoi famigliari od amici nel compilare questa scheda.

Le saremo grati se segnalerà gli aspetti positivi e negativi del Suo ricovero in dettaglio, ma La preghiamo di farlo sul retro di questo foglio.

▪ **CHE COSA PENSA RISPETTO A:**

	Molto soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Un po' Insoddisfatto	Molto Insoddisfatto
- Assistenza medica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Assistenza Infermieristica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Inf. Ricevute di medici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Inf. Ricevute da infermieri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- l'orario e l'organizzazione delle visite	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- L'atmosfera del reparto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- La pulizia nel reparto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- l'igiene nei servizi igienici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- ambiente e comfort	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Cibo: presentazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Qualità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quantità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Orari pasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Telefoni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Grado di soddisfazione del Suo ricovero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Commenti di dettaglio: _____

Aspetti positivi _____

Aspetti da migliorare: _____

Reclami: _____

Comunicazioni: _____

