

CARTA DEI SERVIZI

CASA DI CURA SANTA RITA

ATRIPALDA (AVELLINO)



CASA DI CURA
Santa Rita

Gruppo **NefroCenter**
PRIMI PERCHÉ INIZIAMO DALLA RICERCA

VALIDITA'

La Carta dei servizi è periodicamente revisionata e aggiornata almeno annualmente, per il costante miglioramento degli standard di qualità, secondo normativa di riferimento:

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995
- Linea Guida per la Carta dei Servizi Sanitari – D.G.R.C. n° 369 del 23.03.2010
- Regolamento n° 1 del 22.06.2007 della Regione Campania
- Decreto Commissariale, 109 del 19/11/2013 “Riassetto della Rete laboratoristica territoriale privata accreditata” e ss.mm.ii.
- Decreto DCA 51/2019 requisiti generali dell’Accreditamento Istituzionale
- D.G.R.C. 269 del 16/05/2023 requisiti specifici dell’Accreditamento Istituzionale
- Decreto Dirigenziale, 284 del 24/05/2023
- D.G.R.C. 291 del 25/05/2023 “Procedura per l’inoltro delle Istanze di rinnovo” dell’Accreditamento Istituzionale

In consultazione periodica con le categorie professionali e le associazioni di tutela rappresentative degli utenti.

Rev 13

Anno 2024

Gentile Ospite,

La salutiamo cordialmente augurandoci che l'accoglienza ricevuta al Suo arrivo l'abbia messa a suo agio. Da parte nostra Le assicuriamo impegno, disponibilità e competenza per rendere la Sua permanenza confortevole.

La Casa di Cura è una struttura moderna ed efficiente dotata di eccellenza tecnologica in campo medico grazie alla quale è possibile offrire diagnosi rapide e terapie appropriate. Per qualunque richiesta può rivolgersi al personale in servizio che potrà identificare dal cartellino di riconoscimento.

La preghiamo di prestare particolare attenzione alla lettura di questo documento che illustra i vari aspetti della vita nella Casa di Cura.

Troverà indicazioni che Le saranno utili per accedere in modo agevole e veloce ai servizi offerti dalla Casa di Cura per rendere il soggiorno più gradevole osservando semplici regole di comportamento che facilitino il lavoro degli operatori sanitari.

Saranno gradite le segnalazioni che vorrà farci pervenire al fine di migliorare costantemente il nostro standard qualitativo e soddisfare nel modo più completo possibile le esigenze di ogni nostro ospite.

Per migliorare abbiamo bisogno della Sua collaborazione.

Per ricevere ulteriori informazioni o sporgere eventuali reclami potrà rivolgersi all'Ufficio Accettazione dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00, chiamando i numeri 0825/629501-502-504 oppure utilizzando la modulistica a disposizione presso il CUP.

La Casa di Cura eroga i servizi osservando un Sistema di Gestione della Qualità, seguendo la normativa cogente e volontaria.

Ringraziandola per averci preferito e per la collaborazione che vorrà prestarci, ci consideri a Sua disposizione per fornirle il necessario ausilio

L'Amministratore Delegato

LA CARTA DEI SERVIZI	4
PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA	4
LA MISSION	4
LA STRUTTURA	5
Dipartimento di chirurgia n.65 posti letto di cui:	5
Dipartimento di medicina generale n.40 posti letto di cui:	5
Stanze di degenza	5
I SERVIZI AUSILIARI DELLA CASA DI CURA	6
Laboratorio analisi	6
Diagnostica per immagini	6
Ambulatori specialistici	6
Servizio trasfusionale	6
Servizio trasporto infermi	6
Servizio ristorazione	6
Servizio relazioni con il pubblico	6
I SERVIZI ACCESSORI DELLA CASA DI CURA	6
Stanze di degenza a pagamento	6
Bar - punto ristoro	6
Servizio religioso	6
Pernottamento accompagnatore con ristorazione su richiesta	6
Connessione WI-FI	6
LA DISPOSIZIONE STRUTTURALE:	7
TIPOLOGIA DEI SERVIZI SANITARI FORNITI	8
PRESTAZIONI AMBULATORIALI –MEDICHE - CHIRURGICHE	8
Prestazioni di ricovero ordinario, DS,DH-in regime di accreditamento :	8
Prestazioni ambulatoriali	8
Diagnostica per Immagini	8
Fisiopatologia Cardio-Respiratoria:	9
Ambulatorio Endoscopia Digestiva:	9
Ambulatori Specialistici:	10
Chirurgia generale:	10
Ostetricia - Ginecologia:	10
CONVENZIONI E ASSICURAZIONI	10
PERSONALE DI RIFERIMENTO	11
Medico:	11
Infermiere Responsabile:	11
Infermieri/e di reparto:	11
OSS (Operatore Socio Sanitario):	11
Ausiliare:	11
PRINCIPI	12
La tutela del malato	12
I 14 diritti del paziente	13
Il trattamento dei dati personali	14
Il consenso informato	15
Assistenza ai cittadini extracomunitari	15
I doveri del paziente nella Casa di Cura Santa Rita	16
MODALITÀ DI ACCESSO	17
Accesso per prestazioni di ricovero	17
Tipologie di ricovero:	18
Cosa portare con sé	18
Dimissione dal ricovero	19
Richiesta e ritiro della cartella clinica	19
Orario per i visitatori	19
Accesso per prestazioni ambulatoriali	20
QUALITÀ	21
Politica per la qualità	21
Indagine sulla soddisfazione dei clienti/assistiti	22
Standard di qualità	22
CONTATTI	25
DOVE SIAMO	25
Personale aziendale coinvolto nella stesura della "carta dei servizi " rev 13 del 05.09.2024:	26

LA CARTA DEI SERVIZI

In questo documento troverete tutte le informazioni e notizie utili per poter conoscere meglio la Casa di Cura Santa Rita.

La Carta dei Servizi è lo strumento con cui la Casa di Cura Santa Rita intende instaurare un dialogo con l'utenza, promuovendone l'informazione, la tutela e la partecipazione ed impegnandosi, secondo principi sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e del D.P.C.M. 19 maggio 1995, al rispetto e alla verifica degli standard di qualità adottati.

In osservanza ai *protocolli covid* alcuni servizi non sono attualmente disponibili in quanto, come da normativa nazionale e regionale di riferimento, è stato necessario rivisitare percorsi interni e disposizioni aziendali ai fini di contrastare la diffusione del contagio da Covid-19.

Il piano di gestione è costantemente aggiornato in base alle normative in ambito di emergenza epidemiologia.

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

La Casa di Cura Santa Rita nasce nel 1970 e nel 2024 entra a far parte del gruppo Nefrocenter.

La struttura risulta accreditata con il SSN per prestazioni sanitarie di diagnosi e cura in regime di ricovero nelle branche di:

- chirurgia generale
- urologia
- ortopedia
- ginecologia
- otorinolaringoiatria
- medicina generale
- cardiologia

LA MISSION

La Direzione della Casa di Cura S. Rita, riconoscendo la centralità della persona nella sua triplice dimensione biologica, psicologica e spirituale, è ben conscia della complessità della propria missione; per questo, oltre al pieno rispetto della normativa cogente, è costantemente impegnata per assicurare:

- la soddisfazione dell'Assistito;
- l'efficienza nell'esecuzione dei trattamenti e nell'assistenza agli Assistiti;
- la massima sicurezza degli Assistiti e degli Operatori;
- il rispetto dell'ambiente;
- l'impiego di personale altamente qualificato;
- la promozione della formazione e dell'aggiornamento professionale continuo di tutti gli Operatori;
- l'ottimizzazione dell'impiego delle risorse professionali, umane, strumentali e finanziarie;
- l'utilizzo di strumentazione tecnologicamente evoluta e costantemente aggiornata;
- il rilevamento e l'analisi di specifici indicatori di Qualità del servizio erogato;
- la Qualità dei Fornitori;
- la gestione della mediazione culturale attraverso canali territoriali dedicati
- il rispetto del credo religioso per i cittadini di fede diversa dalla religione cattolica

In particolare si segnala l'adozione della Cartella Clinica Informatizzata, recentemente sottoposta ad un processo di aggiornamento e revisione, ai fini di garantire una più semplice condivisione delle informazioni relative all'utente accessibili al personale incaricato nel rispetto della privacy.

LA STRUTTURA

La Casa di Cura dispone attualmente di:

139 posti letto autorizzati (80:branca chirurgica -59 branca medica) di cui 105 accreditati con il SSN

è strutturata in due dipartimenti suddivisi a loro volta in Unità Funzionali e Unità Operative con relativi servizi, come di seguito indicato:

Dipartimento di chirurgia n.65 posti letto di cui:

DISCIPLINA	POSTI LETTO TOTALI	DI CUI A CICLO DIURNO
<u>Chirurgia Generale:</u>	22	2
<u>Otorinolaringoiatria:</u>	8	1
<u>Ginecologia:</u>	15	2
<u>Urologia:</u>	10	1
<u>Ortopedia:</u>	10	1

Dipartimento di medicina generale n.40 posti letto di cui:

DISCIPLINA	POSTI LETTO TOTALI	DI CUI A CICLO DIURNO
<u>Medicina Generale:</u>	30	3
<u>Cardiologia:</u>	10	1

Stanze di degenza

Le stanze di degenza prevedono due letti, ad eccezione di alcune dotate di 3 e 4 letti.

Tutte sono dotate di servizio igienico, doccia, allarme da utilizzare in caso di necessità.

L'utilizzo del telefono è abilitato alle chiamate in uscita; i degenti possono ricevere telefonate dirette presso la propria stanza componendo il prefisso 0825 il suffisso 629 + il numero della stanza di degenza in cui si è ricoverati negli orari consigliati.

I SERVIZI AUSILIARI DELLA CASA DI CURA

Laboratorio analisi

Servizio disponibile 24/24 h per l'utenza interna

Diagnostica per immagini

Servizio disponibile 24/24 h per l'utenza interna e su prenotazione per l'utenza che accede al servizio in regime privato.

Ambulatori specialistici

Accessibili a seguito di prenotazione.

Servizio trasfusionale

In collaborazione con il Servizio Trasfusionale dell'Ospedale "Moscati" di Avellino, la Casa di Cura garantisce al Paziente, in caso di necessità, la trasfusione di emocomponenti.

Servizio trasporto infermi

La Casa di Cura garantisce, in caso di eventuale necessario trasferimento presso altra struttura, il trasporto dei pazienti con mezzi di soccorso / emergenza.

Servizio ristorazione

La Direzione Casa di Cura S. Rita ha scelto un'Azienda specializzata nel settore della ristorazione in ambito sanitario che garantisce regimi dietetici dedicati alle specifiche esigenze dei pazienti ricoverati

ORARIO PASTI

- Colazione: ore 8.30
- Pranzo: ore 12.30
- Cena: ore 17.30

Servizio relazioni con il pubblico

Le relazioni con il pubblico sono gestite dal personale dell'Ufficio Accettazione negli orari di apertura, che all'occorrenza può coinvolgere la Direzione Sanitaria e/o altro personale di riferimento.

I SERVIZI ACCESSORI DELLA CASA DI CURA

Stanze di degenza a pagamento

Le stanze di degenza a pagamento, rispetto alle stanze di degenza ordinarie sono dotate anche di:

- aria condizionata centralizzata ad orario
- letto per l'accompagnatore
- TV
- frigobar.

Le stanze di prima classe prevedono la possibilità di pernottamento per un accompagnatore che potrà usufruire, su richiesta, del servizio ristorazione e di altre prestazioni alberghiere disponibili nella Casa di Cura.

Bar - punto ristoro

Il Bar della Casa di Cura si trova al piano terra ed utenti e visitatori possono usufruirne dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 20.00 e la domenica dalle ore 8.00 alle ore 14.00.

Servizio religioso

Il Servizio Religioso per i degenti di confessione cattolica è assicurato presso la Cappella interna alla struttura ove un Sacerdote è disponibile a richiesta.

Pernottamento accompagnatore con ristorazione su richiesta

Connessione WI-FI

LA DISPOSIZIONE STRUTTURALE:

PIANO -1	BLOCCO A	BLOCCO B
	<ul style="list-style-type: none"> • CUCINA • MAGAZZINI • ARCHIVI • SERVIZIO DI STERILIZZAZIONE • MORGUE • SPOGLIATOI DEL PERSONALE • DEPOSITO FARMACIA 	<ul style="list-style-type: none"> • DIAGNOSTICA PER IMMAGINI • GRUPPO RADIOLOGICO • SALA GESSI
PIANO TERRA	BLOCCO A	BLOCCO B
	<ul style="list-style-type: none"> • SALA DI ATTESA • ACCOGLIENZA/ACCETTAZIONE • CUP-URL • AMBULATORI • BAR-PUNTO RISTORO • LUOGO DI CULTO 	<ul style="list-style-type: none"> • SERVIZIO GASTROENTEROLOGIA • AMBULATORI
PIANO 1	BLOCCO A	BLOCCO B
	<ul style="list-style-type: none"> • BLOCCO OPERATORIO • U.F. GINECOLOGIA • U.O.OTORINO 	<ul style="list-style-type: none"> • BLOCCO OPERATORIO
PIANO 2	BLOCCO A	BLOCCO B
	<p><u>DIPARTIMENTO CHIRURGICO</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • U.F. CHIRURGIA GENERALE • U.O.OTORINOLARINGOIATRIA • U.O.UROLOGIA • U.O.ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA 	
PIANO 3	BLOCCO A	BLOCCO B
	<p><u>DIPARTIMENTO MEDICO</u></p>	
	<ul style="list-style-type: none"> • U.F.MEDICINA • U.O.CARDIOLOGIA 	<ul style="list-style-type: none"> • LOCALI LAVORO • DEGENZE
PIANO 4	BLOCCO A	BLOCCO B
	<ul style="list-style-type: none"> • UFFICI 	<ul style="list-style-type: none"> • LABORATORIO DI ANALISI

TIPOLOGIA DEI SERVIZI SANITARI FORNITI

PRESTAZIONI AMBULATORIALI –MEDICHE - CHIRURGICHE

L'attività medico chirurgica si può svolgere in regime di:

- ❖ ricovero ordinario
- ❖ Day Hospital
- ❖ Day Surgery
- ❖ ambulatoriale

Le prestazioni offerte sono:

Prestazioni di ricovero ordinario, DS, DH-in regime di accreditamento : (a carico del servizio sanitario nazionale)

relativamente alle seguenti branche specialistiche:

- Medicina generale
- Cardiologia
- Chirurgia generale
- Urologia
- Ginecologia e Ostetricia
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria

La Casa di Cura S. Rita, è una struttura polispecialistica accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale per cui alla Casa di Cura nulla è dovuto per la prestazione assistenziale in regime di convenzione fatte salve le ulteriori eventuali prestazioni alberghiere.

Prestazioni ambulatoriali

al servizio del paziente ricoverato,
oppure in regime privato (a totale carico dell'utente)

Diagnostica per Immagini

Servizio disponibile 24/24 h per l'utenza interna e su prenotazione per l'utenza che accede al servizio in regime privato.

- Radiologia ,
- TAC,
- Ecografia,
- Risonanza Magnetica
- Radiologia intraoperatoria

Nell'ottica di migliorare la qualità delle prestazioni ed aumentare i servizi erogati , la Casa di Cura Santa Rita, compiendo un ulteriore sforzo significativo, ha rinnovato il parco tecnologico della Diagnostica per Immagini, acquisendo:

- una nuova apparecchiatura slice spirale multistrato 128 canali
TC SOMATOM GO.TOP 128
- un nuovo telecomandato per radiologia digitale diretta
SIEMENS LUMINOS DRF MAX
- una innovativa RISONANZA MAGNETICA di alto campo (1.5 T) MAGNETOM ALTEA SYSTEM

Utilizzando le nuove apparecchiature è possibile effettuare tutti i tipi di esami in maggiore rapidità e sicurezza con minori dosi di esposizione

RISONANZA MAGNETICA

I VANTAGGI PER IL PAZIENTE

MAGNETOM ALTEA mette i pazienti in condizioni di maggiore tranquillità in quanto:

RIDUCE IL SENSO DI CLAUSTROFOBIA grazie al foro di apertura del diametro di 70 cm di cui dispone, con ampia svasatura

E' SILENZIOSA: La macchina è dotata di tecnologia rivoluzionaria, con soluzione di infotainment che riduce significativamente il rumore acustico (Quite Suite), determinando così benefici significativi nella collaborazione con il paziente, anche quello più problematico, cosicché si riduce il ricorso alla sedazione e più in generale si favorisce il maggiore accesso alla diagnostica di pazienti vulnerabili.

ALLEVIA IL DISAGIO EMOTIVO: la macchina è dotata di un sistema di illuminazione in grado di attenuare l'ansia

MINIMIZZA L'IMPATTO degli impianti metallici sulla qualità dell'immagine grazie all'applicazione Syngo warp

RIDUCE LA DURATA DEGLI ESAMI senza influire negativamente sulla qualità grazie alla sua velocità di acquisizione (Turbo Suite)

E' ADATTABILE: con i sintonizzatori Biomatrix si adatta anche ad anatomie impegnative ed automaticamente alla biovariabilità del paziente.

Il tavolo BIOMATRIX può sopportare fino a 250 kg senza limitare il movimento verticale ed orizzontale.

ESAMI RM ESEGUIBILI

- ESAMI NEUROLOGICI (encefalo, midollo spinale, nervi)
- ESAMI ANGIOGRAFICI (arterie, vene)
- CARDIO RM (studio del miocardio e valvole)
- TORACE E MEDIASTINO
- ADDOME SUPERIORE (fegato, vie biliari, pancreas, milza, reni, surreni, retroperitoneo)
- ADDOME INFERIORE (vescica, utero, ovaie, vagina, prostata, retto-sigma)
- APPARATO MUSCOLO-SCHELETRICO (rachide, bacino, ossa, articolazioni, muscoli e tendini nei vari distretti)
- ESAMI MAMMARI

Fisiopatologia Cardio-Respiratoria:

- ECG a riposo e da sforzo,
- Holter ECG,
- Holter P.A.,
- Ecocardiografia,
- Ecodoppler,
- Ecocolor Doppler,
- Spirometria

Ambulatorio Endoscopia Digestiva:

- Colonscopia
- Esofagogastroduodenoscopia

Ambulatori Specialistici:

Visite specialistiche, controlli post-operatori, attività diagnostica:

Chirurgia generale:

- Ortopedia
- Urologia
 - ✓ Cistoscopia
- Otorinolaringoiatria:
 - ✓ Laringoscopia
 - ✓ Rinoscopia
 - ✓ Esame Audiometrico
 - ✓ Esame Impedenziometrico

Ostetricia - Ginecologia:

- ✓ Isterosalpingografia
- ✓ Colposcopia
- ✓ Isteroscopia

CONVENZIONI E ASSICURAZIONI

La Direzione della Casa di Cura Santa Rita ha stipulato convenzioni con le principali assicurazioni tra cui:



Per contatti diretti con l'ufficio assicurazioni utilizzare il seguente indirizzo mail:

ufficioassicurazioni@clincasantarita.it

[o chiamare al 0825629407 dal lunedì al venerdì dalle 09.30 alle 14.00](tel:0825629407)

PERSONALE DI RIFERIMENTO

Durante la degenza, il paziente è seguito da un'equipe costituita da diverse figure professionali:

Medico:

responsabile del trattamento terapeutico del paziente. Esso fornisce informazioni, al paziente e ai familiari, relativamente al decorso ospedaliero della patologia.

Viene indicato sulla cartella clinica come “case manager”;

Infermiere Responsabile:

è a disposizione dei pazienti e dei familiari per qualsiasi problematica organizzativo/assistenziale del reparto;

Infermieri/e di reparto:

svolgono attività di assistenza terapeutica all'interno del reparto;

OSS (Operatore Socio Sanitario):

addetti alla cura del paziente;

Ausiliare:

personale che provvede alle pulizie e alla disinfezione dei locali della Casa di Cura.

Il personale, opportunamente qualificato, è impegnato a realizzare un modello di assistenza globale, sintesi di rigore scientifico e di umanizzazione delle terapie, ponendosi al servizio del malato.

Il personale della clinica è dotato di targhetta identificativa, riportante nominativo e funzione del personale di servizio.

La struttura organizzativa è schematizzata nella tabella che segue, in cui vengono indicati i referenti di settore:

DIRETTORE SANITARIO	Dott. Massimiliano Fontana
DIPARTIMENTO MEDICO	Dott. Massimiliano Fontana
U. F. MEDICINA GENERALE	Dott. Massimiliano Fontana
U. O. CARDIOLOGIA	Dott.ssa Antonietta Gialanella
DIPARTIMENTO CHIRURGICO	Dott. Luigi Cioffi
U.F. CHIRURGIA GENERALE	Dott. Luigi Cioffi
U. O. OSTETRICIA E GINECOLOGIA	Dott. Italo Ardovino
U. O. UROLOGIA	Dott. Gennaro Iapicca
U. O. ORTOPEDIA	Dott. Siro Grassi
U. O. OTORINOLARINGOIATRIA	Dott. Bianco Nicola
SERVIZIO ANESTESIA	Dott. Gianluca Pappalardo
SERVIZIO DIAGNOSTICA ENDOSCOPICA	Dott. Gaetano Iaquinto
SERVIZIO LABORATORIO DI ANALISI	Dott.ssa Rosanna Ragano
SERVIZIO DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	Dott. Carmelo Lombardi

PRINCIPI

La tutela del malato

Nello svolgimento delle attività sanitarie, la Casa di Cura S. Rita aderisce alla Carta dei diritti e dei doveri del malato (vedi G.U. 31/05/95) ed adotta i principi previsti da:

- ✓ **Legge 7 agosto 1990, n. 241** ("Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi") che ha dettato nuove regole per i rapporti tra i cittadini e le amministrazioni;
- ✓ **Decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502** ("Riordino della disciplina in materia sanitaria" e successive modificazioni ed integrazioni
- ✓ **Decreto legislativo 7 dicembre 1993, n. 517** che rivede il tessuto organizzativo del Servizio Sanitario Nazionale, istituendo le aziende unità sanitarie locali e le aziende ospedaliere, e che colloca il sistema organizzativo dei servizi a supporto del miglioramento, delle prestazioni e della tutela dei diritti del cittadino;
- ✓ **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994** ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici") che individua i principi cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione;
- ✓ **Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994** ("Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico") che definisce i principi e le modalità per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico.
- ✓ **Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995** (Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi pubblici sanitari)
- ✓ **Linee Guida N.2/95** "Attuazione della Carta dei Servizi nel SSN" che precisa meglio l'interpretazione del precedente decreto ed espone una serie di esemplificazioni per facilitare l'applicazione e la diffusione delle Carta dei Servizi.

I contenuti della Carta dei Servizi si ispirano ad alcuni dei principi fondamentali quali:

▶ **uguaglianza:**

La Casa di Cura S. Rita si impegna a garantire nell'offerta dei servizi uguaglianza di trattamento verso tutti clienti.

▶ **imparzialità:**

La Casa di Cura S. Rita nell'erogazione del servizio assicura un comportamento obiettivo, imparziale e neutrale, da parte di tutto il personale, finalizzato a garantire il massimo rispetto nei confronti di tutti i clienti.

▶ **aggiornamento:**

La Casa di Cura S. Rita si impegna a garantire il costante aggiornamento sia dei propri operatori, attraverso programmi di formazione continua, sia dei macchinari in uso all'interno della struttura.

▶ **continuità:** La Casa di Cura S. Rita si impegna a garantire la regolarità e/o la continuità del servizio ed a ridurre al minimo i disagi per gli utenti in caso di interruzioni o disservizi che si dovessero verificare per cause di forza maggiore, ed a rimuovere eventuali inefficienze.

▶ **diritto di scelta:**

ove sia consentito dalla legislazione vigente, il cliente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore del servizio di suo gradimento.

▶ **partecipazione:**

La Casa di Cura S. Rita al fine di assicurare una migliore erogazione del servizio, per una sempre più piena rispondenza alle esigenze degli utenti, valuta con attenzione ogni indicazione,

suggerimento o proposta proveniente dagli utenti stessi; al cliente è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità e dal regolamento adottati dalla Struttura.

► **efficienza ed efficacia:**

La Casa di Cura S. Rita persegue il continuo miglioramento della qualità del servizio offerto attraverso la ricerca di procedure che garantiscano efficienza ed efficacia alla propria attività. Inoltre, in osservanza dei seguenti documenti, elaborati alla luce di norme di diritto internazionale, è stato formulato il successivo Regolamento che sancisce i Diritti e i Doveri del paziente che afferisce alla Casa di Cura:

- Carta dei diritti del paziente", approvata nel 1973 dalla American Hospital Association;
- Carta dei diritti del malato", adottata dalla CFE in Lussemburgo dal 6 al 9 maggio 1979;
- Carta dei 33 diritti del cittadino", redatta nella prima sessione pubblica per i diritti del malato, in Roma il 29 giugno 1980;
- Art. 25 della "Dichiarazione universale dei diritti dell'Uomo"- Art. 11 e 13 della "Carta sociale europea 1961";
- Art. 12 della "Convenzione internazionale dell'ONU sui Diritti economici, sociali e culturali", 1966;
- Risoluzione n. 23 dell'Organizzazione Mondiale della Sanità, 1970, che trova piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (artt. 2-3-32);
- Carta Europea dei diritti del malato" (presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002.)

I 14 diritti del paziente

1. Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

2. Diritto all'accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

3. Diritto alla informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e la innovazione tecnologica rendono disponibili.

4. Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.

5. Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

6. Diritto alla privacy e alla confidenzialità

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

7. Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

8. Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.

9. Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla “malpractice” e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

10. Diritto alla innovazione

Ogni individuo ha il diritto all'accesso a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, secondo gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11. Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

12. Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici quanto più possibile adatti alle sue personali esigenze.

13. Diritto al reclamo

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qual volta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

14. Diritto al risarcimento

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento di un servizio sanitario.

Tali impegni vincolanti per la struttura integrano quelli precedentemente definiti in riferimento alla Carta dei Servizi Pubblici Sanitari (DPCM del 19/5/95) nel “contratto stipulato” con l'utente.

Il trattamento dei dati personali

La privacy del paziente è garantita dal rispetto della normativa cogente “*ai sensi dell'art. 28.1 del regolamento UE 2016/679, Regolamento generale sulla protezione dei dati*” **GDPR**.

La presente legge garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti, delle libertà fondamentali, nonché della dignità delle persone fisiche, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale; garantisce altresì i diritti delle persone giuridiche e di ogni altro ente o associazione."

E' per questo che al momento della accettazione del ricovero si richiede la firma di un prestampato che autorizzi all'uso dei dati personali del nostro utente in conformità e nel pieno rispetto della citata legge e secondo le specifiche informative distribuite ed affisse in varie aree aziendali.

Inoltre è garantito il segreto professionale relativo a tutti i dati sensibili e personali inerenti le diagnosi e le terapie dei nostri utenti, in conformità alle disposizioni normative dei codici disciplinari e deontologici.

In riferimento a ciò i medici possono fornire informazioni solo ed esclusivamente ai referenti autorizzati dall'utente stesso.

Alcuna informazione privata o sensibile relativa ai degenti viene comunicata telefonicamente.

L'interessato ha sempre diritto a richiedere al Titolare l'accesso ai Suoi dati, la rettifica o la cancellazione degli stessi, la limitazione del trattamento o la possibilità di opporsi al trattamento, di richiedere la portabilità dei dati, di revocare il consenso al trattamento facendo valere questi e gli altri diritti previsti dal GDPR tramite semplice comunicazione al Titolare. L'interessato può proporre reclamo anche a un'autorità di controllo

Il consenso informato

L'Utente ha il diritto di conoscere il trattamento terapeutico e diagnostico consigliato dal personale medico della Casa di Cura ed ha la facoltà di accettare o rifiutare quanto proposto.

Per ogni tipo di intervento/indagine da effettuare è previsto uno specifico consenso informato che viene analizzato e firmato dal paziente in sede di accesso e/o comunque prima di un'indagine o di una prestazione medica –diagnostica – chirurgica.

Per i minori o utenti non autosufficienti, il consenso viene chiesto a chi esercita la patria potestà e/o tutore.

Assistenza ai cittadini extracomunitari

L'assistenza ai cittadini stranieri è assicurata per legge, previo pagamento delle tariffe previste dal SSN; fanno eccezione i cittadini stranieri in regola con SSN e i cittadini della comunità europea o appartenenti a paesi esteri con i quali siano vigenti convenzioni internazionali e quelli coperti da assicurazioni specifiche.

Possono accedere altresì alle cure ospedaliere, senza il pagamento delle suddette tariffe, i cittadini di paesi extracomunitari che si trovino in condizioni di indigenza (cioè che non possiedono sufficienti mezzi di sostentamento).

Costoro possono accedere gratuitamente ai servizi sanitari essenziali richiedendo il rilascio di una speciale documentazione, prescritta dalla normativa e contrassegnata da un codice STP (Straniero Temporaneamente Presente).

Tale documentazione deve essere poi trasformata dall'interessato, presso l'ufficio stranieri delle ASL (Aziende Sanitarie Locali) del proprio domicilio, nella cosiddetta tessera STP necessaria per i successivi accessi al SSN.

Tale tessera ha validità semestrale ed è rinnovabile in caso di permanenza del cittadino straniero nel territorio nazionale.

Per il rilascio del tesserino è necessario:

- un attestato medico accettante che dichiara che il trattamento richiesto dal soggetto è essenziale per la sua salute;
- un'autocertificazione del soggetto richiedente che dichiara, sotto la propria responsabilità, la propria condizione di indigenza.
-

Per maggiori informazioni gli interessati possono rivolgersi presso l'Ufficio Accettazione ubicato al piano terra.

I doveri del paziente nella Casa di Cura Santa Rita

Il rispetto di alcune semplici regole è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

Adempiere ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità della prestazioni erogate da parte della Casa di Cura.

L'accesso in Casa di Cura esprime da parte del cittadino-paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un concreto programma terapeutico ed assistenziale.

- ✓ Il degente, quando accede in una struttura Sanitaria, è invitato ad avere un comportamento responsabile nel rispetto dei diritti degli altri pazienti, collaborando con il personale medico, infermieristico e tecnico.
- ✓ Il paziente è tenuto a informare tempestivamente i sanitari della propria intenzione di rinunciare alle cure e prestazioni sanitarie programmate affinché altri degenti in attesa ne possano usufruire.
- ✓ Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura sanitaria, ritenendo gli stessi siano patrimonio di tutti.
- ✓ Chiunque, degenti e visitatori sono chiamati al rispetto degli orari di visite stabiliti dalla Direzione per consentire lo svolgimento delle consuete attività assistenziali e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti.
- ✓ L'orario di visita per familiari e conoscenti è esposto all'esterno del Reparto e deve essere rispettato;
- ✓ Per motivi igienico-sanitari e per il rispetto agli altri degenti presenti è indispensabile evitare che i congiunti si affollino intorno ai letti ed è sconsigliato che i bambini inferiori agli anni dodici facciano visita ai degenti.
- ✓ È opportuno che per ogni degente accedano nella camera solo due visitatori per volta.
- ✓ Durante le visite mediche e le prestazioni infermieristiche non è consentita la presenza di alcun visitatore mentre è possibile sostare nelle sale di attesa al piano.
- ✓ È vietato qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci, volume elevato Tv e radio, parlare ad alta voce, ecc.).
- ✓ Il riposo degli altri degenti va rispettato sempre.
- ✓ In tutti gli ambienti della Casa di Cura è vietato fumare.
- ✓ Nella Casa di Cura non è consentito l'utilizzo di apparecchi di telefonia mobile in quanto potrebbero interferire con le strumentazioni elettroniche presenti nel reparto.
- ✓ L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria devono essere rispettati in ogni circostanza.
- ✓ I pazienti ed i visitatori all'interno della struttura devono rispettare il comune senso della dignità e decoro.
- ✓ Il Degente non può allontanarsi dalla Casa di Cura senza l'autorizzazione del Medico del Reparto.
- ✓ Il Degente non deve allontanarsi dalla propria camera o dal proprio Reparto durante l'attività medica. In altri momenti della giornata e in caso di necessità, può allontanarsi dal Reparto solo previa autorizzazione dell'infermiere in turno presso il reparto.
- ✓ Il paziente ricoverato deve attenersi scrupolosamente alle indicazioni dietetiche prescritte in quanto parte integrante del programma terapeutico pertanto, è assolutamente vietata l'assunzione di altri cibi e bevande approvvigionate da fonti esterne.

MODALITÀ DI ACCESSO

Accesso per prestazioni di ricovero

Prenotazione:

Le richieste di ricovero programmato possono essere effettuate recandosi personalmente agli sportelli del CUP dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 11.00 alle ore 13.30 oppure telefonicamente ai numeri disponibili sul sito internet.

Il Servizio Gestione Ricoveri è informatizzato.

La Carta dei Servizi si attiene ai dati contenuti nel Piano Regionale Contenimento Liste di Attesa ai sensi della delibera 170 – AGC N° 19 – AGC N° 20 cui si rimanda per i contenuti completi. Le liste sono amministrate adottando criteri clinici in ordine cronologico sulla scorta dell'organizzazione aziendale, fatte salve eventuali ed improcrastinabili priorità nosocomiali

Accettazione utente:

Generalmente i ricoveri vengono effettuati la mattina, salvo casi particolari su espressa richiesta del paziente o del suo medico.

Il personale in accettazione, all'arrivo del paziente, verifica la disponibilità della documentazione richiesta e registra i dati di competenza della Cartella Clinica.

Al momento del ricovero, il Paziente (o un Suo tutore) appone la Sua firma sulle dichiarazioni e/o consensi previsti ed eventualmente può chiedere, di usufruire dei comfort aggiuntivi.

L'ufficio Accettazione fornisce al cliente tutte le ulteriori informazioni al fine di istruire il paziente sulle norme che regolano il Suo soggiorno presso la struttura.

La Casa di Cura S. Rita in ossequio alle esigenze dell'utente, si impegna alla corretta informazione sulle modalità di erogazione dei propri servizi.

- la modulistica necessaria a rilevare informazioni di ritorno da parte del paziente (scheda reclami e questionario soddisfazione utente); da compilare e depositare volontariamente e in forma anonima presso il CUP.
- l'informativa sulla privacy
- brochure informative

Estratti di tali informazioni sono anche affisse in varie aree della Casa di Cura, per una maggiore visibilità.

Oltre alla Carta dei Servizi, sono disponibili in accettazione in formato cartaceo o elettronico:

- il "PRONTUARIO DELLE PRESTAZIONI EROGABILI",
- varie informative rivolte al paziente (es. modalità di preparazione alle prestazioni mediche, diagnostiche, chirurgiche...)

Tipologie di ricovero:

I ricoverandi e gli eventuali accompagnatori autorizzati dalla Direzione Sanitaria possono accedere alla struttura soltanto NEL RISPETTO DELLE VIGENTI DISPOSIZIONI AZIENDALI, o in ogni caso, secondo indicazioni comunicate all'atto della prenotazione!

> **in regime di accreditamento con il S.S.N.**

Il ricovero in regime di accreditamento con SSN non prevede costi a carico del degente, ad esclusione di quelli relativi ai comfort alberghieri e quelli espressamente indicati nella presente Carta dei Servizi.

è necessario essere muniti di:

- impegnativa del medico di base
- tessera sanitaria
- tesserino STP (Straniero Temporaneamente Presente) rilasciato dall'ASL
- documento di riconoscimento
- eventuale precedente documentazione clinico-diagnostica

> **in regime Privato con onere a carico del paziente,**

Il ricovero in regime privato prevede costi a carico del degente

è necessario essere muniti di:

- documento di riconoscimento
- tessera sanitaria
- la prescrizione medica
- eventuale precedente documentazione clinico-diagnostica

Come per legge è garantita la prima assistenza.

È possibile chiedere prestazioni sanitarie rese da medico specialista di propria fiducia esterno alla Casa di Cura mediante compilazione di modulistica opportunamente predisposta e in ogni caso, previa autorizzazione della Direzione Sanitaria.

(DGRC 140 ex art.3)

In tal caso il compenso al medico è a carico del degente.

(DGRC 140 ex art.3 e art.5 DGRC 6884/98).

Cosa portare con sé

È, inoltre, **indispensabile:**

- biancheria personale (preferire biancheria intima di colore bianco),
 - pigiama o camicia da notte,
 - vestaglia
 - pantofole
 - necessaire completo per la toilette personale
- si raccomanda un abbigliamento decoroso

Evitare di portare oggetti di valore o somme di denaro, poiché la Direzione non assume alcuna responsabilità circa eventuali smarrimenti!

Dimissione dal ricovero

La dimissione dal ricovero può essere:

- **ORDINARIA:** quando è disposta dal responsabile del reparto al termine del percorso clinico;
- **VOLONTARIA:** su richiesta dello stesso paziente per i suoi motivi personali; in tal caso è necessario riportare tale volontà nella cartella clinica (per i minori, a parte di coloro che ne detengono la patria potestà).

Al momento della dimissione il medico del reparto affida al paziente la lettera di dimissione da consegnare al proprio medico curante, ove si riassumono gli elementi più significativi del ricovero, la diagnosi e le prescrizioni diagnostiche e terapeutiche raccomandate.

È inoltre indicato il sanitario del reparto a cui lo stesso medico di famiglia può fare riferimento per ricevere maggiori informazioni.

Richiesta e ritiro della cartella clinica

La copia della Cartella clinica e/o altra documentazione sanitaria può essere richiesta utilizzando l'apposita modulistica reperibile **presso il CUP**, a cui va consegnata dal lunedì al venerdì dalle 11.30 alle 19 e il sabato dalle 9.00 alle 13.00 muniti del documento di riconoscimento personale in caso di richiesta effettuata da paziente stesso, oppure del documento di eventuale delegato unitamente alla copia del documento del paziente.

La richiesta può essere inoltrata **anche a mezzo posta**, o tramite **mail** all'indirizzo: ufficiocartellecliniche@clinicasantarita.it, allegando alla suddetta modulistica, fotocopia del documento riconoscimento personale in caso di richiesta effettuata in prima persona oppure del documento di eventuale delegato unitamente alla copia del documento del paziente.

Il ritiro della Cartella clinica può essere effettuato dal lunedì al venerdì dalle 11,30 alle 19.

Richiesta urgente: tempi di consegna 7 giorni

Richiesta ordinaria: tempi di consegna 15/20 giorni

Orario per i visitatori

Attualmente è consentito l'accesso di un solo visitatore a paziente.

Le visite ai pazienti sono consentite tutti i giorni nei seguenti orari:

ORARI DI ACCESSO PER I VISITATORI

18.00-18.45

Le visite al degente oltre gli orari prestabiliti dovranno essere autorizzate dalla Direzione Sanitaria o da altro Sanitario da Essa delegato.

Accesso per prestazioni ambulatoriali

Le prenotazioni delle visite specialistiche possono essere effettuate recandosi personalmente agli sportelli del CUP dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 11.00 alle ore 13.30 oppure telefonicamente ai numeri 0825.629.-501-504 .

Al momento dell'accesso il paziente è tenuto a rispettare i percorsi indicati dal personale aziendale e a compilare l'eventuale documentazione somministrata.

Il Cliente al momento dell'accettazione per eseguire **prestazioni diagnostiche o ambulatoriali** è tenuto ad esibire i seguenti documenti:

- Tessera S.S.N.
- Documento di identità in corso di validità (Carta d'Identità o Passaporto)
- Tesserino STP (Straniero Temporaneamente Presente) rilasciato dall'ASL

Accettazione utente

L'utente accede alla prestazione ambulatoriale a seguito di prenotazione.

La Casa di Cura S. Rita in ossequio alle esigenze dell'utente, si impegna alla corretta informazione sulle modalità di erogazione dei propri servizi.

Al momento dell'accesso, il Paziente (o un Suo tutore) appone la Sua firma sulle dichiarazioni e/o consensi previsti anche in relazione alla privacy.

Il personale in accettazione, all'arrivo del paziente, verifica la disponibilità della documentazione richiesta, fornisce al cliente tutte le ulteriori informazioni al fine indirizzare il paziente presso l'ambulatorio di riferimento.

Pagamento delle prestazioni

Il pagamento della prestazione avviene presso il CUP e riguarda esclusivamente i servizi specialistici privati. È possibile pagare mediante: contanti, bonifico bancario, carta di credito o bancomat.

Effettuazione prestazione ambulatoriale

Presso l'ambulatorio di riferimento viene erogata all'utente la prestazione richiesta e fatta compilare al paziente l'eventuale necessaria documentazione.

Consegna referti

La consegna dei referti di DPI avviene dal lunedì al venerdì dalle 11,30 alle 19

I risultati delle prestazioni ambulatoriali vengono consegnati al termine della prestazione, fatte salve particolari indagini specialistiche che richiedono la validazione della specialista.

QUALITA'

Politica per la qualità

Coerentemente con le linee guida definite in materia di cure sanitarie, le diagnosi e le terapie della Casa di Cura S. Rita sono condotte secondo un approccio multidisciplinare, privilegiando l'integrazione dei diversi interventi: dall'inquadramento diagnostico alla successiva individuazione del bisogno specifico fino alla definizione del percorso individuale secondo metodologie validate. In tale contesto, l'equipe della Casa di Cura S. Rita si pone come obiettivo, oltre all'applicazione della buona pratica clinica, ottenere dal paziente (e dai suoi familiari) un coinvolgimento attivo nel recupero della propria salute e nella gestione ottimale della malattia, mediante momenti di educazione terapeutica, quale processo integrato nell'assistenza sanitaria.

Nell'espletamento delle sue attività, la Casa di Cura S. Rita. si è sempre impegnata al rispetto della normativa cogente sia nazionale che regionale (requisiti dell'Accreditamento Istituzionale della Regione Campania) e del cittadino come soggetto del diritto inalienabile alla salute ed ha considerato ogni persona che si rivolge alla Struttura nella triplice veste di:

- paziente, in quanto portatore di un bisogno diagnostico/terapeutico.
- utente, in quanto fruitore di un servizio pubblico.
- cliente, in quanto ha riposto la sua fiducia nella Struttura.

Per perseguire tali obiettivi, la Casa di Cura ha implementato, applicato e fatto certificare un SGQ in conformità alla norma UNI EN ISO 9001 dall'ente di certificazione Bureau Veritas come da certificato disponibile sul sito aziendale, tra le priorità della Casa di Cura:

- salvaguardare i principi di uguaglianza del diritto all'accesso ai servizi e di imparzialità nell'erogazione delle prestazioni verso tutti i pazienti della Casa di Cura;
- assicurare la piena informazione dei cittadini utenti sui servizi offerti e le modalità di erogazione degli stessi;
- definire gli Standard e gli impegni per la promozione della qualità del servizio e le modalità di costante valutazione della stessa;
- assicurare attraverso procedure definite la tutela dei diritti del cittadino;
- consentire il diritto di scelta tra i soggetti che erogano il servizio;
- assicurare continuità nell'erogazione dei servizi, attraverso l'adozione di misure volte ad arrecare ai nostri assistiti il minor disagio possibile;
- garantire trasparenza e semplicità dei percorsi amministrativi;
- mantenere tecniche efficaci seguendo costantemente l'evoluzione delle scienze;
- attivare una formazione continua ed una partecipazione di tutto il personale paramedico e medico, operante presso la Casa di Cura per crescere insieme e migliorare ogni giorno offerte di servizi e prestazioni.
- raggiungere efficienza organizzativa attraverso l'attenta rilevazione dei suggerimenti dei pazienti.
- Efficienza e Efficacia, nell'espletamento delle prestazioni e nel raggiungimento degli obiettivi attraverso la messa in atto di metodologie di lavoro scientificamente valide ed aggiornate e l'applicazione di una buona pratica quotidiana in collaborazione sia con l'assistito che con la famiglia.

In particolare, l'Efficienza della struttura e l'Efficacia delle prestazioni offerte sono garantiti dall'applicazione di:

- piani di miglioramento della qualità del servizio
- iniziative terapeutiche necessarie a raggiungere l'esito desiderato con l'applicazione della buona pratica professionale quotidiana e la collaborazione sia del Cliente/assistito nell'osservare le prescrizioni assegnategli, sia della famiglia nell'integrare le raccomandazioni di assistenza post terapeutica.

La Casa di Cura S. Rita collabora con il Tribunale per i Diritti del Malato per assicurare ai cittadini una costante qualità delle prestazioni offerte dalle strutture sanitarie private appartenenti all'associazione.

Il Cliente/Assistito ha diritto, inoltre, a presentare reclami e istanze riguardo a servizi erogati non in conformità ai principi enunciati. Il Cliente/Assistito può produrre documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio ed ha a disposizione come strumento per esprimere la propria opinione e giudizio sulla qualità dei servizi erogati "la scheda di valutazione del grado di soddisfazione cliente".

Indagine sulla soddisfazione dei clienti/assistiti

Il Responsabile Assicurazione Qualità raccoglie le Schede Soddisfazione Cliente e le analizza attraverso l'uso di tecniche statistiche.

Con la collaborazione dei Responsabili delle aree, vengono pianificate le azioni da intraprendere per garantire il miglioramento continuo ed il raggiungimento degli obiettivi definiti.

In sede di Riesame da parte della Direzione, come stabilito nella Politica della Qualità, verranno stabilite le Azioni Correttive e/o Preventive necessarie all'eliminazione di eventuali disservizi.

Standard di qualità

La Direzione della Casa di Cura ha individuato standard di qualità del servizio mantenendo attivo un monitoraggio dei processi attraverso audit interni periodici;

Tali standard sono pubblicati ed aggiornati almeno annualmente e rappresentano il risultato dell'impegno costante della Casa di Cura nel tempo per la gestione dei servizi e delle relazioni con gli utenti.

La Casa di Cura ha ritenuto dotarsi di un SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ (UNI EN ISO 9001) certificata dall'ente di certificazione Bureau Veritas, allo scopo di fornire all'organizzazione uno strumento di gestione che consenta di tenere sotto controllo la capacità della struttura di erogare servizi conformi alle richieste ed aspettative dei clienti, nel rispetto dei requisiti cogenti e di agevolare il raggiungimento di obiettivi di miglioramento della organizzazione e delle prestazioni.

Il Responsabile Assicurazione Qualità analizza le Schede compilate e provvede ad effettuare verifiche periodiche per valutare l'attualità degli standard definiti.

La tabella seguente riporta altri **standard di qualità** che la casa di cura garantisce e che sono relativi ai principali aspetti del servizio:

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
TEMPI DI ATTESA	tempo medio di attesa in accettazione tempo di attesa tra prenotazione ricovero e ricovero tempo medio tra ricovero ed intervento chirurgico tempo medio per la consegna di copia della cartella clinica	minuti 15 1 settimana 1 giorno a seconda della patologia e condizioni del degente 20 giorni
QUALITÀ DELL'ASSISTENZA SANITARIA	tempo medio di assistenza infermieristica per degente dotazione e qualifica del personale medico percentuale di utenti soddisfatti da questionario	minuti 130 media pro paziente e pro die secondo normativa cogente >70%
IGIENE E MICROCLIMA DELLE SALE OPERATORIE	valori della temperatura ed umidità flusso di ricambio aria	secondo normativa cogente ----- periodicità definita nei contratti con le ditte incaricate
IGIENE E COMFORT DEI REPARTI DI DEGENZA	detergenza disinfezione cambi di biancheria	almeno due volte al giorno quotidiana quotidiana secondo normativa cogente
QUALITÀ DELLE ATTREZZATURE	test di sicurezza tarature prove di efficienza	secondo frequenze stabilite dalle disposizioni di legge , dai manuali d'uso e dal piano manutenzioni
QUALITÀ DELL'INFORMAZIONE	percentuale di utenti soddisfatti	>70%
QUALITÀ DEI PASTI	controlli di laboratorio percentuale di utenti soddisfatti	frequenza secondo manuale HACCP >70%
CORTESIA DEL PERSONALE	percentuale di utenti soddisfatti	>70%



BUREAU
VERITAS

Bureau Veritas Certification



CASA DI CURA SANTA RITA S.R.L.

Via Appia, snc - 83042 ATRIPALDA (AV) - Italy

Sede oggetto di Certificazione:

Via Appia, snc - 83042 ATRIPALDA (AV) - Italy

Bureau Veritas Italia S.p.A. certifica che il sistema di gestione dell'organizzazione sopra indicata è stato valutato e giudicato conforme ai requisiti della norma di sistema di gestione seguente

ISO 9001:2015

Campo di applicazione

Erogazione di prestazioni sanitarie di diagnosi e cura in regime di ricovero nelle branche di: chirurgia generale, urologia, ortopedia, ginecologia, otorinolaringoiatra, medicina generale e cardiologia. Erogazione di servizi di attività ambulatoriale, diagnostica di laboratorio e diagnostica per immagini.

IAF: 38

Data della certificazione originale:	31-Agosto-2023
Data di scadenza precedente ciclo di certificazione:	NA
Data dell'Audit di certificazione / rinnovo:	19-Luglio-2023
Data d'inizio del presente ciclo di certificazione:	31-Agosto-2023
Soggetto al continuo e soddisfacente mantenimento del sistema di gestione questo certificato è valido fino al:	30-Agosto-2026

Certificato Numero: IT325326

Versione: 1

Data di emissione: 31-Agosto-2023


GIORGIO LANZAFAME - Local Technical Manager



SGQ N° 009A
Membro della Rete di Mutua Riconoscimento IAF, UNI EN ISO
Organismo di CA, UNI EN ISO 9001:2015, Accreditato Agente UNI

Indirizzo dell'organismo di certificazione:
Bureau Veritas Italia S.p.A., Viale Monza, 347 - 20126 Milano, Italia

Ulteriori chiarimenti sul campo di applicazione di questo certificato e sui requisiti applicabili della norma del sistema di gestione possono essere ottenuti consultando l'organizzazione.

Per controllare la validità di questo certificato fare doppio click sul QR CODE o scansionarlo con apposita App

CONTATTI

SITO INTERNET : www.clinicasantarita.it		
<u>CENTRALINO</u>	Tel. 0825629111	prenotazioni@clinicasantarita.it
	Fax 0825/629405	
<u>DIREZIONE GENERALE</u>	////////////////////	direzione.generale@clinicasantarita.it
<u>DIREZIONE SANITARIA</u>	////////////////////	direzione.sanitaria@clinicasantarita.it
<u>UFFICIO PRENOTAZIONI</u>	0825/629501-504	accettazione@clinicasantarita.it
<u>UFFICIO RICOVERI</u>	0825/629503	ufficio.ricoveri@clinicasantarita.it
<u>UFFICIO CARTELLE CLINICHE</u>	0825/6295414	ufficiocartellecliniche@clinicasantarita.it
<u>UFFICIO ASSICURAZIONI</u>	0825/6295407	ufficioassicurazioni@clinicasantarita.it
<u>PEC</u>	////////////////////	clinicasantarita@pec.it
<u>DPO</u>	////////////////////	dpo@clinicasantarita.it

DOVE SIAMO

VIA APPIA SNC
83042
ATRIPALDA (AVELLINO)

Personale aziendale coinvolto nella stesura della “carta dei servizi “ rev 13 del 05.09.2024:

AMMINISTRATORE DELEGATO	firmato
DIRETTORE SANITARIO	firmato
RESPONSABILE QUALITÀ	firmato
RESPONSABILE UFFICIO TECNICO / RSPP	firmato