

LA CARTA DEI SERVIZI

INDICE

CHE COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI

- **LA CASA DI CURA CAMINITI**

- Storia
- Chi siamo oggi
- Mission, Vision e Politica della Struttura
- L'organigramma

- **L'ATTIVITA' SANITARIA**

- Il ricovero ordinario ,il Day Surgery, il ricovero ambulatoriale

- **I REPARTI**

- Chirurgia generale
- Ortopedia
- Riabilitazione Intensiva

- **I SERVIZI SANITARI**

- Anestesia e Blocco Operatorio
- Laboratorio Analisi di Base
- Diagnostica per Immagini
- Terapia Fisica
- Cardiologia
- Endoscopia Digestiva
- Ambulatori di libera professione

- **GLI ALTRI SERVIZI**

- La Reception
- La Cucina e la dieta
- Bar -Punto Ristoro
- L'assistenza religiosa
- Barbiere e Parrucchiere

- **REGOLAMENTO INTERNO**

- Come avere informazioni dai medici
- La pulizia e l'ordine
- Il silenzio e la tranquillità;
- Il fumo
- I pasti
- Le norme antinfortunistiche ed antincendio
- Le visite dei medici
- Le visite dei parenti ed amici

- **INFORMAZIONI**

- Tipi di ricovero
- Ricovero programmato
- Prestazioni ambulatoriali
- Documenti personali richiesti
- Preparazione per esami strumentali
- Esami di Laboratorio
- Accettazione
- Ticket ambulatoriale
- Ritiro referti ed esami

- **CIO' CHE IL PAZIENTE DEVE SAPERE: DALLA PRIMA VISITA ALLA VISITA DI CONTROLLO**

- La prima visita
- Il pre-ricovero
- Il ricovero
- La visita di controllo

- **DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE**

- Consenso informato
- Diritto all'autonomia ed alla privacy
- Rischio clinico
- Decreto Leg.vo 231/2001
- Certificazione di Qualità
- Doveri del paziente
- La soddisfazione del paziente: la tabella degli indicatori e dei reclami
- Presentazione delle osservazioni, opposizioni, denunce e reclami

CHE COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI

La normativa prevede che tutti i soggetti che erogano servizi pubblici, anche in regime di accreditamento, siano dotati di un documento che diventa lo strumento principale rivolto alla tutela dei diritti degli utenti ed in particolare alla realizzazione del diritto alla salute di ciascun utente.

Con la Carta dei Servizi si provvede a fornire all'utenza tutte le informazioni necessarie per accedere ai servizi resi dalla struttura, per usufruire delle prestazioni sanitarie e per definire i rapporti tra utenti e struttura sanitaria.

Inoltre, la carta di servizi indica lo standard qualitativo a cui tutti i servizi e le prestazioni della struttura devono tendere; tale indicazione ha una doppia funzione: da un lato prefiggere alla struttura un obiettivo qualitativo da raggiungere e mantenere; dall'altro, attraverso la partecipazione dell'utenza, viene favorito il continuo miglioramento dei servizi e delle prestazioni e la gestione immediata delle criticità palesate dagli utenti.

In effetti, dare la possibilità agli utilizzatori dei servizi di presentare reclami, di pretendere la trasparenza sulla gestione degli stessi, implica che l'organizzazione della Casa di Cura sia sempre più corrispondente allo standard qualitativo che si è posta come obiettivo.

La Carta dei Servizi è da considerarsi un documento dinamico in quanto sottoposta a momenti di analisi, di verifica e di aggiornamento in base all'evolversi delle situazioni e per la completa realizzazione degli obiettivi di miglioramento prefissato.

Tale documento viene diffuso sia attraverso la distribuzione di copie cartacee ai pazienti, operatori sanitari e del territorio, associazioni di volontariato, sia attraverso la pubblicazione sul sito internet www.casadicuracaminiti.it

LA CASA DI CURA CAMINITI

Storia

E' lunga quasi cento anni la storia di questa struttura sanitaria che è anche quella di una famiglia da sempre impegnata nella cura di chi soffre. Una storia fatta di passione e di attaccamento alla propria terra, e al tempo stesso di una iniziativa imprenditoriale antesignana rispetto ai tempi. Sono tre le generazioni della famiglia Caminiti che fino a oggi hanno avuto in mano le redini dell'omonima Casa di Cura. Tutto iniziò nel lontano 1920 con la fondazione a Villa San Giovanni di un piccolo ambulatorio e sanatorio chirurgico ad opera del Prof. Rocco Caminiti, ordinario di chirurgia generale all'università di Napoli, sindaco della città nel periodo 1914-1918, deputato al parlamento nel 1919 insignito della medaglia al valore civile dal Ministro dell'Interno dell'epoca per il generoso impegno professionale a favore della popolazione villese, in occasione del terremoto del 1908. Si trattava, per l'epoca, di un'attività pionieristica, tanto che il Professore era uso andare a visitare i propri pazienti a domicilio con il calesse per operarli allestendo sale operatorie nelle case degli ammalati. Dopo la sua morte nel 1946 la direzione della clinica, che già si sviluppava su 3 piani, fu affidata al professor Antonino Spinelli, genero del fondatore, valente chirurgo, primario degli Ospedali Riuniti di Reggio Calabria, presidente mondiale dell'ordine dei Medici ed anch'esso deputato in Parlamento.

Ma la Casa di Cura subisce una eccezionale propulsione negli anni 60-70 per merito del Prof. Renato Caminiti, figlio di Rocco. Egli, rientrato da Roma dove aveva svolto con altissimo impegno ed eccelsi risultati la sua attività chirurgica come primo aiuto del famosissimo professor Pietro Valdoni, amplia e modernizza la struttura che diventa un punto di riferimento per tantissimi malati che arrivano dalle vicine provincie di Reggio Calabria e Messina. Negli anni '80 però, una malattia costrinse il Prof. Renato Caminiti a rallentare il suo impegno professionale inducendolo a trasformare la struttura in un'azienda che accogliesse diverse professionalità. Da qui inizia la storia della Azienda Casa di Cura Caminiti come oggi è.

Chi siamo oggi

La Casa di Cura “CAMINITI S.r.l.” è una struttura polispecialistica che dispone di 70 posti letto accreditati con il S.S.R. Di recente ristrutturazione, è disposta su 3 corpi di fabbrica, 2 dei quali, attigui, ospitano i reparti ospedalieri e i servizi sanitari ad essi collegati, mentre nel terzo, trovano sede gli uffici amministrativi e l’archivio. La struttura, è sede inoltre, di un moderno complesso operatorio composto da due sale chirurgiche, realizzate secondo i più recenti criteri tecnologici e dotata di personale altamente specializzato. Oltre agli storici Reparti di Chirurgia generale e di Ortopedia e Traumatologia è di recente attivazione il Reparto di Riabilitazione Intensiva Muscoloscheletrica. A questi reparti sono collegati numerosi servizi sanitari di supporto. La Casa di Cura infatti è in grado di fornire una ampia gamma di indagini diagnostiche rivolte sia ai degenti sia a pazienti esterni attraverso prestazioni ambulatoriali convenzionate con il S.S.R. e private. I servizi di Laboratorio Analisi, Diagnostica per Immagini, Cardiologia, Terapia Fisica, Endoscopia digestiva, garantiscono una risposta rapida e puntuale alle diverse esigenze dell’utenza. La struttura inoltre, è dotata di diversi servizi amministrativi (Ufficio Reception, Ufficio Legale, Ufficio Risorse Umane, Ufficio Tecnico, Amministrazione e Contabilità ecc.). La qualità dei pasti è garantita dalla cucina interna che prepara in loco, con personale proprio, le pietanze in base ad una dieta costituita da alimenti locali di prima scelta. La pulizia degli ambienti è gestita direttamente dalla Casa di Cura con personale ausiliario interno specializzato. Tutti gli ambienti, compresi i reparti di degenza, sono provvisti di impianto centralizzato di climatizzazione. I pazienti possono scegliere il ricovero in camera ad un letto con accompagnatore, dotata di bagno in camera e televisione, a due letti, o a quattro letti. Il paziente può servirsi di consulenti esterni; in tal caso la remunerazione resta a suo carico. La struttura è dotata di ambulatori confortevoli e tecnologicamente attrezzati per l’attività privata di numerosi professionisti sia interni che esterni alla Casa di Cura.

La società è convenzionata con le principali compagnie assicurative e i più importanti fondi sanitari integrativi, per poter erogare, anche in assistenza diretta, tutte le prestazioni sanitarie (ambulatoriali e di ricovero) a favore di titolari di qualunque tipo di polizza sanitaria.

Mission, Vision e Politica della Struttura

La **mission** della Casa di Cura Caminiti è quella di fornire ai pazienti prestazioni diagnostiche e terapeutiche di alta qualità nei campi della Chirurgia generale, della Ortopedia e Traumatologia e Riabilitazione Intensiva, anche al fine di porre rimedio al dilagante fenomeno della emigrazione sanitaria che affligge la Regione Calabria.

L'alta qualità delle nostre prestazioni è garantita dalla costante ricerca del miglioramento dell'efficacia, della qualità e della sicurezza delle cure ed è supportata dai principali valori Cristiani di Fede, Grazie e Carità a cui erano indissolubilmente legati il Prof. Rocco e Renato Caminiti e che tutt'oggi ispira la famiglia Caminiti:

- il donarsi completamente agli ammalati è infatti, dal 1920, stile di vita della società;
- concepire la professione sanitaria come una missione instancabile di carità, da esercitare senza risparmiarsi, con passione e dedizione.
- portare a letto del paziente, insieme alla cura, anche il conforto di un sorriso e di una carezza;
- diffondere il valore incrollabile della speranza che va oltre la vita terrena.
- mettere in campo le migliori risorse umane, professionali e tecnologiche a disposizione dei sofferenti;

Sono solo alcuni dei principi su cui è tracciato il cammino istituzionale della società.

La **vision** della Casa di Cura è la presa in carico del paziente a 360°. La centralità del paziente e delle sue esigenze ha infatti portato la Casa di Cura ad avere un'attenzione sempre maggiore all'assistenza del paziente e all'accompagnamento dello stesso nel suo percorso di salute. Il paziente della Casa di Cura, grazie a questo approccio, trova nella struttura, le risposte diagnostiche e terapeutiche adeguate a ciò di cui ha bisogno e un'assistenza specializzata anche nelle situazioni di maggiore disagio psico-fisico.

La politica della Struttura, in coerenza con la mission e la vision, si esplicita attraverso i seguenti impegni che la Casa di Cura si propone:

1. Raggiungere un livello qualitativo dei servizi erogati idonei ad ottenere la soddisfazione del paziente attraverso il rispetto di quanto dichiarato nella carta dei servizi, con rapidità di erogazione, eliminazione dei disagi e prevenzione dei disservizi.
2. ricercare miglioramenti tecnologici nella diagnosi e cura degli utenti (nuove apparecchiature, nuove tecniche chirurgiche e terapie preventive, etc.), per migliorare gli aspetti medico/sanitari e tendere a una sempre maggiore affidabilità dei risultati.
3. Seguire i cambiamenti legislativi e porre l'attenzione ai requisiti sociali a tutela del cittadino e a garanzia di quella "qualità implicita" (igiene, sicurezza, ecc.) che l'utente non richiede espressamente, ma che rappresenta un elemento fondamentale di determinazione della qualità erogata dalla Casa di Cura.
4. Cercare di dare la maggiore risposta possibile alle aspettative del paziente.
5. Valorizzare le risorse umane, elemento importante nella determinazione della qualità erogata dalla Casa di Cura e percepita dal cliente, promuovendo la formazione continua per migliorare la competenza del personale.

La Casa di Cura Caminiti eroga a tutti i cittadini prestazioni sanitarie basate sui principi di:

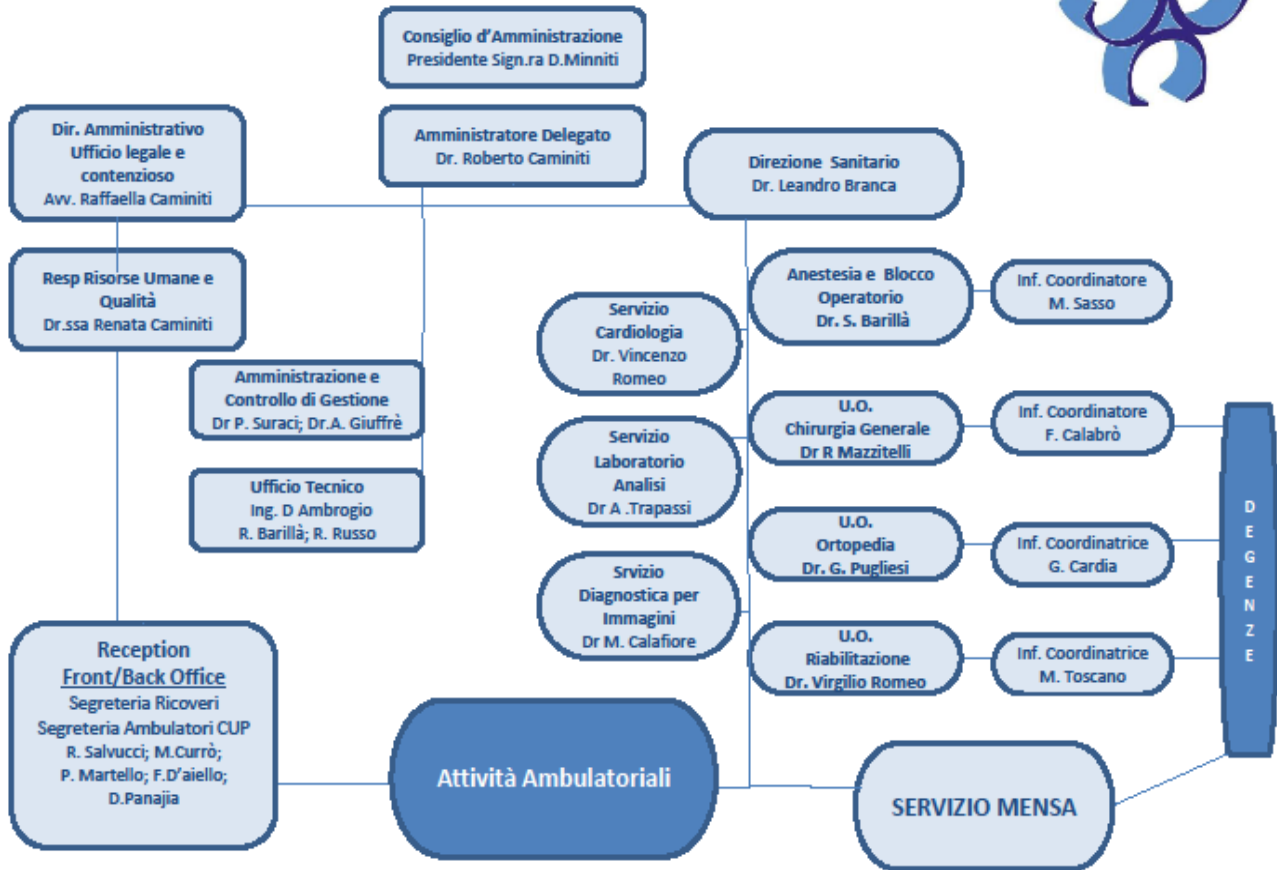
- **Uguaglianza** intesa come divieto di qualsiasi discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica, ceto sociale.
- **Imparzialità** che consiste nell'obiettività e nel rispetto di tutti gli operatori della struttura nei confronti dei pazienti ed utenti.
- **Continuità** nell'erogazione delle prestazioni e dei servizi sanitari.
- **Partecipazione dell'utente**, per garantire il diritto alla corretta erogazione delle prestazioni, per favorire il diritto di accesso alle informazioni che riguardano i pazienti, per esercitare il proprio diritto di formulare suggerimenti, segnalazioni ed esprimere opinioni e valutazioni circa la qualità del servizio erogato.
- **Efficacia ed efficienza** nella soddisfazione dei bisogni dell'utenza.
- **Libertà di scelta**, che è diritto fondamentale del cittadino, tutelato in ogni momento del percorso diagnostico e di cura all'interno della struttura.

Nell'ambito di questi obiettivi generali, è considerato essenziale il riconoscimento dell'efficacia e dell'affidabilità del sistema per la qualità, che in linea con questi principi, permette di verificare il



conseguimento degli standard qualitativi dichiarati oltre che l'orientamento alla vision e alla mission della Casa di Cura e l'avvio di programmi di miglioramento mirati alla soddisfazione.

Organigramma



L'ATTIVITA' SANITARIA

Il ricovero ordinario, il Day Surgery ed il ricovero ambulatoriale

La Casa di Cura Caminiti è costituita da tre Unità Operative accreditate con il S.S.R.: la Chirurgia Generale, l'Ortopedia e Traumatologia, e la Riabilitazione Intensiva muscolo-scheletrica.

Le prestazioni di ricovero dei reparti possono essere erogate in regime ordinario, in day hospital e/o day surgery oppure in regime di ricovero ambulatoriale.

Tale distinzione comporta che le patologie che necessitino un trattamento chirurgico più complesso rientrino nella prima categoria con una degenza minima di 2 notti; i trattamenti meno complessi rientrano nella seconda categoria con una degenza di una sola giornata con o senza pernottamento. Rientrano infine, nell'ultima categoria tutte quelle prestazioni chirurgiche estremamente semplici che non necessitano di una degenza ospedaliera ma solo di breve osservazione clinica post operatoria. I ricoveri in regime ambulatoriale sono soggette al pagamento del Ticket ambulatoriale.

I REPARTI

Chirurgia Generale

(Resp. Prof. Riccardo Mazzitelli)

Il reparto è dotato di 30 posti letto, di cui 27 ordinari più 3 day surgery, accreditati con il S.S.R. Si effettuano, inoltre, interventi chirurgici in regime di ricovero ambulatoriale.

Il reparto si occupa prevalentemente della patologia oncologica, del torace e dell'addome ed in modo particolare, la chirurgia gastro-intestinale, epato-biliare, pancreatica, colo-rettale, proctologica, urologica.

Si effettuano inoltre interventi per difetti della parete addominale, interventi di chirurgia senologica e chirurgia vascolare.

Gli interventi chirurgici vengono eseguiti sia con tecnica tradizionale (toracotomia e laparotomia), che con tecnica mininvasiva (toracosopia e laparoscopia).

La buona qualità delle prestazioni è testimoniata dai bassi indici di morbilità e mortalità, anche per gli interventi considerati di "chirurgia maggiore".

Partecipano inoltre attivamente al reparto anche numerosi Chirurghi specialisti esterni alla organizzazione stabile della Casa di Cura, garantendo un approccio multidisciplinare.

Ortopedia e Traumatologia

(Resp. Dott. Giulio Pugliesi)

Il reparto dispone di 30 posti letto convenzionati con il S.S.R., di cui 27 ordinari più 3 in day surgery. Si effettuano inoltre, interventi chirurgici in regime di ricovero ambulatoriale.

Si eseguono interventi chirurgici di riduzione e sintesi ossea per fratture, ed interventi di impianto di protesi di anca, ginocchio e spalla. Si eseguono, interventi di artroscopia di ginocchio per il trattamento delle patologie meniscali e di ricostruzione dei legamenti crociati. Abbiamo una grossa casistica di interventi sulla spalla, sia in artroscopia che in mini-open, per il trattamento delle patologie della cuffia dei rotatori, con enormi vantaggi per l'articolarietà e la funzionalità dell'articolazione interessata, con la riduzione del periodo di degenza. Il Reparto è inoltre specializzato sulla chirurgia della mano e del piede, interventi di alluce valgo con la tecnica mininvasiva oltre ad interventi sulla colonna per la risoluzione dei problemi di ernia discale e cervicale.

La Riabilitazione Intensiva

(Resp. Dott. Virgilio Romeo)

La Casa di cura dispone del reparto di riabilitazione intensiva costituito da 10 posti letto di cui 8 ordinari e 2 in regime di DH. La riabilitazione intensiva offre la possibilità al paziente trattato chirurgicamente per le principali patologie ortopediche, di essere sottoposto al ciclo di riabilitazione muscolo-scheletrica. Vengono trattati oltre ai pazienti sottoposti ad intervento chirurgico all'interno della struttura, anche pazienti provenienti da unità operative esterne a cui sia prescritto il medesimo trattamento.

Con tale servizio si offre quindi l'opportunità di una immediata rieducazione e recupero funzionale. Il reparto è dotato di una luminosa e attrezzata palestra che si affaccia sullo stretto di Messina e delle più moderne apparecchiature per la terapia fisica come Ionoforesi, Laser, Tens, Ultrasuoni, Magnetoterapia. I nostri fisioterapisti eseguono i principali trattamenti di rieducazione motoria segmentale, riabilitazione posturale, massoterapia, mobilizzazione della colonna vertebrale, ginnastica dolce, risoluzione manuale di aderenze cicatriziali e molti altri trattamenti



riabilitativi. L'inserimento nei programmi riabilitativi avviene previa visita dello specialista fisiatra.

I SERVIZI SANITARI

Anestesia e Blocco operatorio

Il Servizio supporta principalmente l'attività delle unità operative di Chirurgia Generale ed Ortopedia e Traumatologia, eseguendo circa 2000 interventi l'anno, utilizzando le più avanzate tecnologie e dei migliori materiali presenti in commercio. I nostri anestesisti sono professionisti di chiara fama, dotati di una importante esperienza sulle procedure anestesologiche generali e periferiche tali da rendere l'esperienza dell'intervento chirurgico il meno traumatica possibile, pronti anche a soddisfare, quando possibile, le esigenze dei pazienti. Sono, inoltre, specializzati nel controllo del dolore oncologico e post-operatorio, al fine di alleviare le sofferenze legate sia alle patologie neoplastiche che atto chirurgico correlato. Il personale infermieristico è specializzato e qualificato, alla gestione ed all'assistenza del malato chirurgico. Il servizio di anestesia si occupa della gestione anestesologica di tutti i pazienti che necessitano del trattamento chirurgico sia in regime di ricovero ordinario, in Day Surgery, che prestazioni di chirurgia ambulatoriale. Il tipo di anestesia viene definito dall'anestesista in accordo con il paziente in base all'intervento chirurgico ed alla condizioni cliniche dello stesso.

La visita anestesologica avviene in sede di pre-ricovero dove viene illustrato il tipo di anestesia, le modalità di somministrazione, le complicanze inerenti al tipo specifico di trattamento anestesologico prescelto.

Laboratorio d'analisi di base

(Resp. Dott.ssa Antonella Trapassi)

Modernamente attrezzato, e convenzionato con il S.S.R., svolge il servizio per i degenti dei reparti, oltre che per gli utenti esterni.

Vengono eseguiti esami di chimica-clinica, ematologia, immunochimica, sierologia, esami delle urine, avvalendosi di una strumentazione di ultima generazione.

I punti particolarmente qualificanti del nostro laboratorio sono:

- la rapidità del esecuzione degli esami e di comunicazione dei risultati ai responsabili delle unità operative.

- Validazione di ogni risultato da parte del personale;
- Adesione ai programmi di valutazione esterni di Qualità (VEQ).
- Controllo di qualità giornaliero.

Il laboratorio convenzionato con il S.S.R. come laboratorio di analisi di base, esegue i prelievi per l'utenza esterna dal lunedì al sabato dalle 07,30 alle 09,00.

Il referto potrà essere ritirato direttamente dal paziente o da suo delegato presso la Reception della Casa di Cura a partire dal giorno successivo alla data di esecuzione degli esami, salvo diversa indicazione del Responsabile del Laboratorio. La prestazione convenzionata viene effettuata previa consegna dell'impegnativa del medico curante con l'indicazione della tipologia di esami da eseguire.

Diagnostica per immagini

(Resp. Dott. Mario Calafiore)

Il servizio attivo dal lunedì al sabato dalle 08,00 sino alle 18,00 è dotato di moderni apparecchi di radiodiagnostica (telecomandato digitale, amplificatore di brillantezza per esami radiologici intraoperatori), ecografia di ultima generazione, mammografo, ortopantomografo, Tac di ultima generazione, angiografo per arteriografie, mineralometria ossea computerizzata (MOC).

Il servizio dispone di apparecchiatura RIS-PACS per la visualizzazione e refertazione delle immagini radiografiche, a distanza.

Il servizio è convenzionata con il Sistema Sanitario Regionale per la radiologia tradizionale.

Pertanto, oltre a fornire un servizio di supporto ai reparti di chirurgia, ortopedia e riabilitazione, eroga anche prestazioni ambulatoriali per gli utenti esterni.

Il responsabile radiologo si avvale della collaborazione di due tecnici di radiologia.

Si eseguono i principali esami ecografici dell'addome, dell'apparato muscolo-scheletrico, della mammella, della tiroide, della prostata con e senza ago-aspirato sia per i pazienti ricoverati che per gli esterni.

La prenotazione può effettuarsi tramite l'ufficio Reception.

Terapia Fisica

(Resp. Dott. Virgilio Romeo)

La Casa di Cura offre, inoltre, un servizio di terapia fisica ambulatoriale. Una equipe di fisioterapisti con il supporto del fisiatra dopo una valutazione della problematica del paziente, procedono a pianificare un trattamento ad hoc per le esigenze dello stesso.

Le principali prestazioni erogate dal servizio sono:

- Valutazione funzionale globale;
- Rieducazione funzionale per patologia semplice;
- Rieducazione funzionale per patologia complesse;
- Magnetoterapia;
- Ultrasuonoterapia;
- Laserterapia

Cardiologia

(Resp. Dott. Vincenzo Romeo)

Il settore è quotidianamente impegnato nella fase di pre-ricovero ad esprimere giudizi di operabilità sui pazienti candidati all'intervento chirurgico. Esegue inoltre consulenze di cardiologia e medicina interna alle unità operative di chirurgia generale ed ortopedia e riabilitazione intensiva, effettua, su prenotazione, visite ambulatoriali non convenzionate di cardiologia e medicina interna, elettrocardiogrammi, ecocardiogrammi, applicazione di Holter ECG ed Holter pressori.

Endoscopia Digestiva

(Resp. Prof. Luigi Familiari)

Il servizio si occupa della diagnosi e del trattamento endoscopico delle malattie digestive con particolare attenzione alla prevenzione e diagnosi precoce dei tumori del tratto gastrointestinale. Tale servizio si esplica sia in attività ambulatoriale che in attività rivolta ai pazienti interni. L'attività endoscopica sia che riguardi il tratto digestivo superiore (esofagogastroduodenoscopia) che quello inferiore (colonrettoscopia) viene effettuata sempre con il supporto dell'anestesista che procede ad una leggera sedazione al fine di evitare qualunque tipo di disagio al paziente.

Ambulatori di libera professione

La Casa di Cura dispone di ambulatori medici destinati all'attività libero-professionale degli specialisti sia interni che esterni alla struttura. Gli ambienti sono confortevoli, di facile accesso e sono attrezzati di moderne apparecchiature al fine di dare una risposta di qualità all'utenza.

GLI ALTRI SERVIZI

La Reception

La Casa di Cura dispone all'ingresso principale della struttura, di un ufficio di prima **accoglienza** dotato di tre postazioni a sportello (Front-office) e di uno spazio con due postazioni operative riservate (Back-office), capace di fornire tutte le informazioni necessarie all'utenza.

L'ufficio, attivo tutti i giorni dalle 07,00 alle 21,00, in particolare, ha compiti di:

- accoglienza e registrazione anagrafica nell'erogazione di prestazioni di prericovero e ricovero, prestazioni ambulatoriali;
- CUP (Centro Unico di Prenotazione) di visite specialistiche ed esami diagnostici;
- ritiro esami diagnostici e referti medici, cartelle cliniche, certificati di ricovero e dimissioni;
- informazione: diretta ai visitatori dei pazienti ricoverati, ai pazienti su modi e tempi di erogazione delle prestazioni sanitarie;
- cassa per pagamenti di prestazioni diagnostiche, visite specialistiche, ticket ambulatoriale, ricoveri privati e differenze di classe;
- controllo degli accessi, in base a restrizioni e regole di accesso dei pazienti e visitatori in vigore nella struttura.

La cucina e la dieta

La Casa di Cura è dotata di una cucina interna e di personale dipendente formato e qualificato alla preparazione dei pasti in ambiente ospedaliero. Ciò assicura una elevata qualità nelle prodotto finale che arriva al letto del paziente.

Il menù prevede piatti della tradizione alternati a qualche novità, tutti cucinati in modo tale da assicurare la massima digeribilità. I pasti sono serviti in vassoi personalizzati che ne garantiscono l'igiene e la tenuta termica. A volte il sapore dei cibi potrà risultare meno gradevole in quanto, di regola, i cibi in ospedale sono preparati con una ridotta quantità di sale e di condimenti.

Non tutti possono ricevere dei cibi previsti dal menù e pertanto il dietista del presidio ospedaliero, in collaborazione con i medici, sarà a sua disposizione per fornire una dieta personalizzata. Di seguito le diete più comuni che vengono seguite:

- Dieta iposodica: con poco sale, utile per tutti e in special modo per chi soffre di pressione alta. In questo caso i cibi potrebbero risultare poco saporiti.
- Dieta per diabetici: con minori quantità giornaliere di zuccheri, pane e pasta;
- Dieta ipoproteica: con poche proteine come la carne, uova, formaggio.
- Dieta ipolipidica: povera di grassi quali olio, burro, prosciutto. E' indicata per chi ha il colesterolo alto;
- Dieta ipocalorica con minore quantità di alimenti. In questo caso vengono privilegiati quelli a minor contenuto di calorie ed è indicata nei soggetti in sovrappeso.

Bar- Punto ristoro

Al secondo piano della struttura è presente uno confortevole spazio ricreativo per i pazienti e per i loro visitatori con bar tavola calda e fredda. Una vera e propria terrazza coperta sullo Stretto di Messina dove poter trascorrere piacevolmente del tempo in compagnia.

L' assistenza religiosa

Un Assistente religioso, pressoché quotidianamente, passerà a visitare i degenti nei vari reparti; ogni paziente può ricevere l'assistenza religiosa personale rivolgendosi al Religioso che collabora con la Casa di Cura. Per i pazienti di fede non cattolica l'assistenza può essere richiesta informandone il caposala.

Barbiere e parrucchiere

Previa richiesta al Caposala di reparto è possibile usufruire in camera del barbiere e/o del parrucchiere.

REGOLAMENTO INTERNO

COME AVERE INFORMAZIONI DAI MEDICI

E' un diritto fondamentale essere informato sulle proprie condizioni di salute. Pertanto sia il Primario che i Medici del reparto sono disponibili, in orari stabiliti, a fornire tutti i chiarimenti necessari sia al Paziente che ai familiari.

LA PULIZIA E L'ORDINE

La pulizia di armadietti, letti e comodini viene effettuata da apposito personale specializzato. E' necessario però mantenere in ordine questi arredi e la sua stanza. In particolare chiediamo di non tenere in camera fiori o piante che possono essere fonte di infezioni. Per evitare disordine e per facilitare le operazioni di pulizia si prega di non tenere sedie o sdraio e di non lasciare oggetti fuori dagli armadi personali. Ai familiari non è consentito sedersi sui letti o appoggiarvi oggetti.

IL SILENZIO E LA TRANQUILLITA'

Per non arrecare disturbo agli altri pazienti, e necessario evitare il più possibile i rumori, parlare a bassa voce durante le visite e moderare il volume di radio e/o televisione. Per favorire il riposo notturno e obbligatorio il silenzio dalle ore 21 alle ore 7.

IL FUMO

E' assolutamente vietato fumare all'interno dell'intera struttura, nelle stanze, nei corridoi e nelle corsie dei reparti di cura: questo per disposizioni di legge e, soprattutto, per rispetto della salute propria e degli altri pazienti.

I PASTI

La colazione viene servita alle ore 7.30, il pranzo alle ore 12.30 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 nella Casa di Cura é vietato integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno; se lo si desidera, il Caposala ed i medici possono fornire i necessari chiarimenti al riguardo.

LE NORME ANTINFORTUNISTICHE E ANTINCENDIO

Il Personale del presidio ospedaliero é addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza dei degenti. All'interno delle stanze di degenza sono a disposizione dei pazienti le norme antinfortunistiche ed antincendio da attuare in caso di necessità. `

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.

LE VISITE DI PARENTI E AMICI

Lei potrà ricevere visite da parte di parenti ed amici.

E necessario però che tali visite non siano d'ostacolo alle attività mediche che non arrechino disturbo al riposo degli altri pazienti ricoverati. Per tale motivo é indispensabile ricevere soltanto un visitatore alla volta rispettando gli orari stabiliti esposti all'ingresso del reparto (dalle 11 alle 12 e dalle 16 alle 18).

Inoltre non sono ammesse visite di bambini al di sotto dei 12 anni in quanto fino a questa età la Casa di Cura é 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 al Caposala che può concedere permessi di visita autorizzati dal Direttore Sanitario.

All'interno dei reparti esistono appositi spazi destinati ad attività varie di socializzazione dotate anche di apparecchi televisivi a disposizione degli ospiti.

INFORMAZIONI

TIPI DI RICOVERO

La Casa di Cura Caminiti è una struttura privata accreditata con il Sistema Sanitario Regionale dove è pertanto possibile effettuare:

- Ricoveri in convenzione;
- Ricoveri privati;

Non essendo dotata di Pronto Soccorso, il ricovero presso la Casa di Cura è esclusivamente programmato e si distingue in:

- ordinario;
- in day hospital o day surgery;
- ambulatoriale.

Il ricovero avviene sempre previa visita specialistica ed autorizzazione di un nostro medico specialista. Il personale della Casa di Cura è a disposizione per fornire precise informazioni in merito. A tale proposito è possibile contattare telefonicamente la Reception della Casa di Cura al numero 0965/756410.

RICOVERO PROGRAMMATO

In questo tipo di ricovero vengono erogate particolari prestazioni finalizzate al trattamento di patologie non urgenti o con caratteristiche tali da non poter essere trattate ne ambulatorialmente, né in regime di urgenza ma che richiedono una programmazione.

Il ricovero programmato può avvenire in due forme:

- Degenza ordinaria: il tempo di ricovero è superiore a 24 ore fino a più giorni;
- Ricovero diurno (Day Surgery, chirurgico o Day Hospital, medico) di durata uguale o inferiore a 24 ore.

PRESTAZIONI AMBULATORIALI

Presso la Casa di Cura Caminiti è possibile usufruire di numerose prestazioni ambulatoriali sia convenzionate con il S.S.R. che in regime privato a totale carico dell'assistito.

La prenotazione di visite ed esami può avvenire attraverso l'Ufficio Reception tutti i giorni dalle 07 alle 21, nei seguenti modi:

- Allo sportello;
- Telefonicamente al numero 0965/756410;
- Dal sito istituzionale www.casadicuracaminiti.it compilando l'apposito format.

Il personale dell'Ufficio Reception fornirà informazioni dettagliate circa gli orari delle diverse attività diagnostiche e specialistiche, costi e nominativi dei medici specialisti. I tempi di attesa variano in base al tipo di prestazione richiesta e sono meglio riportati nell'apposito specchietto illustrativo.

Al momento della richiesta di prenotazione è necessario fornire:

- Il nominativo del paziente;
- data di nascita;
- luogo di nascita;
- residenza;
- nome del medico di famiglia;
- recapiti telefonici.

La prenotazione può anche essere effettuata da terzi. In caso di rinuncia alla prestazione programmata si prega di avvisare tempestivamente ai numeri sopraindicati al fine di ottimizzare il servizio.

DOCUMENTI PERSONALI RICHIESTI

Per poter usufruire di qualsiasi tipo di prestazione sanitaria all'interno della struttura è necessario esibire la seguente documentazione:

1. documento d'identità valido;

2. tessera sanitaria e/o codice fiscale;
3. impegnativa del medico curante su ricettario rosso attestante la diagnosi ed il motivo di ricovero, se si tratta di prestazione convenzionata;
4. Esami ed accertamenti diagnostici, copie cartelle cliniche precedenti, documentazione di ricoveri in altre strutture;
5. Terapia domiciliare assunta regolarmente.

PREPARAZIONE PER ESAMI STRUMENTALI

Per alcuni esami specialistici è necessaria una preparazione particolare da effettuare nei giorni precedenti. Il personale dell'Ufficio Reception è in possesso dei diversi moduli per la preparazione di esami specialistici che verranno consegnati al momento della prenotazione. In caso di prenotazione telefonica, le indicazioni possono essere spedite via fax o e-mail. Tutti i moduli sono scaricabili dal sito istituzionale www.casadicuracaminiti.it

Oltre alle informazioni relative alla preparazione degli esami vengono contestualmente consegnate le informazioni relative al consenso informato ed alla procedura dell'esame.

ESAMI DI LABORATORIO

Per gli esami di laboratorio non è necessario prendere la prenotazione. Per qualsiasi informazione su tipologia degli esami erogati, modalità di preparazione, contenitori necessari alla raccolta del campione, potete rivolgervi all'Ufficio Reception o direttamente al Laboratorio d'Analisi.

ACCETTAZIONE

Il giorno della prestazione specialistica è necessario portare con sé il documento d'identità e la tessera sanitaria oltre all'impegnativa del medico curante se la prestazione è convenzionata con il S.S.R ed eventuale documentazione medica precedente. È obbligatorio presentarsi al personale dell'Ufficio Reception prima di effettuare la prestazione per espletare le procedure amministrative di registrazione anagrafica, pagamento ticket o verifica esenzione.

TICKET AMBULATORIALE

Il ticket è una forma di partecipazione alla spesa sanitaria da parte dell'assistito dovuta per le prestazioni di ricovero e specialistica ambulatoriale. Tutti i cittadini con età compresa da i 6 ai 65 anni sono chiamati a corrispondere la quota di partecipazione alla spesa sanitaria, tranne i casi di diritto all'esenzione per status (patologia o stato fisico) o per reddito. Il pagamento del ticket può essere effettuato in contanti, con bancomat o carta di credito e con assegno.

RITIRO REFERTI ED ESAMI

Per tutelare la privacy dei pazienti i referti relativi alle prestazioni sanitarie devono essere ritirati dal diretto interessato o in caso di impossibilità da persona munita di delega scritta e copia del documento di identità proprio e del delegante.

CIO' CHE IL PAZIENTE DEVE SAPERE: DALLA PRIMA VISITA ALLA VISITA DI CONTROLLO

La prima visita

La visita specialistica è il primo passo per accedere al ricovero presso la Casa di Cura. Deve essere eseguita da un nostro specialista presso la struttura o presso l'ambulatorio privato dello stesso. Effettuata la visita con lo specialista, sarà quest'ultimo, qualora abbia riscontrato una patologia per la quale sia necessario il ricovero, a programmare il percorso del paziente all'interno della struttura. Il capo sala del Unità operativa contatterà l'interessato e concorderà il giorno in cui effettuare il **pre-ricovero** ed il conseguente **ricovero**.

Il pre-ricovero

Il pre-ricovero non è altro che una fase di pre-ospedalizzazione precedente al ricovero vero e proprio, della durata di circa 6 ore, nella quale vengono effettuati una serie di esami diagnostici di routine preparatori all'intervento chirurgico. All'arrivo in struttura, il paziente dovrà consegnare copia di un documento di identità e della tessera sanitaria, l'impegnativa di ricovero e la scheda di accesso in ospedale rilasciate dal medico curante.

L'operatore della Reception consegnerà al paziente un numero progressivo con il quale sarà identificato durante tutto il percorso in conformità alla normativa sulla privacy.

In sede di pre-ricovero il paziente sarà sottoposto ai diversi esami pre-operatori. In particolare si procederà:

- **alla registrazione amministrativa della cartella clinica** (compilazione anagrafica, consegna documentazione amministrativa, pagamento ticket ambulatoriale, firma consensi sul trattamento dei dati personali, consensi amministrativi, formalizzazione richieste di sistemazione in stanze a pagamento);
- **al prelievo ematico** per l'esecuzione degli esami di laboratorio di routine;
- **all'elettrocardiogramma e visita cardiologia;**
- **alla compilazione della parte sanitaria della cartella clinica** (anamnesi, consegna di referti ed esami effettuati fuori dalla struttura, ecc.);
- **alla radiografia del torace**(se richiesto);
- **alla visita con l'anestesista.**

In questa fase il paziente potrà scegliere una sistemazione a pagamento in camere più confortevoli. Vi è la possibilità di scegliere una stanza con letto singolo, dotata di divano letto per l'accompagnatore, televisore e bagno in camera; in alternativa è possibile scegliere la sistemazione in camere a due letti.

Il ricovero

E' il momento fondamentale della prestazione sanitaria e coincide, di solito, con il giorno in cui è programmato l'intervento chirurgico. **Il paziente deve arrivare in struttura entro le ore 07,00.** All'ingresso, un operatore della reception consegnerà un tesserino con l'indicazione del numero di stanza e del letto assegnato. Giunti al piano di degenza, l'infermiere di reparto provvederà ad accompagnare il paziente in camera dove, consegnato il "kit paziente", sarà preparato per l'intervento chirurgico.

Trascorso il periodo di degenza necessario, per la tipologia di intervento subito e valutate le condizioni cliniche del paziente, il responsabile dell'unità operativa, procederà alla dimissione del paziente. La dimissione avviene sempre attraverso la consegna di una lettera indirizzata al proprio medico di famiglia, con la descrizione della patologia riscontrata, del trattamento chirurgico effettuato e della terapia farmacologica che dovrà essere eventualmente praticata a domicilio, della dieta e di eventuali consigli ove necessari. La lettera indicherà inoltre, la prognosi assegnata al paziente e l'appuntamento per la visita di controllo.

Sin dal giorno della dimissione è possibile richiedere **la copia della cartella clinica**, compilando apposito modulo presso l'Ufficio Reception. L'operatore, presa in carico la richiesta, comunicherà all'interessato la data del ritiro. Si procederà, dunque, ad estrarre copia della cartella in ogni sua componente e ad attestarne la conformità all'originale.

La consegna può avvenire o mediante ritiro da parte del diretto interessato ovvero da persona dotata di espressa delega o anche a mezzo posta (contrassegno).

I tempi di consegna sono, di regola, non superiori a sette giorni lavorativi dalla richiesta, fatta eccezione per quei casi in cui non sia ancora pervenuto il referto istologico (esame eseguito in service).

Il costo della copia della cartella clinica è di € 30,00.

La visita di controllo

Nella lettera di dimissione verrà indicata la data in cui ritornare per la visita post-operatoria finalizzata al controllo della ferita chirurgica e più in generale delle condizioni cliniche del paziente a qualche giorno dall'intervento. Basterà semplicemente che il paziente alla data e all'orario stabilito si rechi in struttura dove i sanitari che effettueranno la visita di controllo daranno le indicazioni del caso in merito alla necessità di ulteriori controlli, visite, medicazioni, ecc. La visita di controllo entro un mese dalla dimissione, è una prestazione inclusa nel ricovero, pertanto, non sarà richiesto al paziente alcun pagamento.

DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

IL CONSENSO INFORMATO

Quando si parla di consenso informato si fa riferimento ad una documentazione con la quale il paziente è informato singolarmente ed in maniera dettagliata di ogni procedura sanitaria alla quale sarà sottoposto, degli effetti degli stessi e delle complicanze che dallo stesso possono derivare.

I modelli di consenso informato che il paziente dovrà sottoscrivere, previa completa informazione, sono sia di natura amministrativa che sanitaria.

Per quanto riguarda quelli sanitari, sin dalla fase di pre-ricovero sarà cura del medico con il quale si procede a compilazione della cartella clinica a informare il paziente sulle procedure standard alle quali sarà sottoposto ed a raccogliere il consenso attraverso la firma dei moduli predisposti.

Il paziente sottoscriverà il consenso in occasione di:

- Indagini diagnostiche invasive per le quali è possibile prevedere il sopraggiungere di complicanze durante e/o dopo la manovra;
- Trattamenti diagnostici effettuati con la somministrazione di mezzo di contrasto;
- Trattamenti terapeutici che richiedono l'utilizzo di particolare sostanze per le quali è nota un certa tossicità (per es. farmaci antitumorali);
- Prelievo di sangue per esame HIV;
- Trasfusioni di sangue;
- Trattamento riabilitativo;
- Intervento chirurgico.

Per quest'ultimo consenso, sarà personalmente lo specialista scelto per la specifica procedura a rendere edotto il paziente del tipo di trattamento, degli effetti sperati, delle complicanze che da esso potrebbero derivare e quant' altro necessario alla corretta informazione.

A seguito di tale informazione il paziente procederà alla firma della documentazione con la quale dichiara di acconsentire al trattamento proposto.

Il consenso deve essere firmato sempre dal diretto interessato fatta eccezione dei casi di trattamento da eseguire su minore di età per il quale il consenso sarà firmato dal genitore, oppure di soggetto incapace di intendere e di volere nel qual caso il consenso sarà firmato dal tutore legale.

La documentazione relativa al consenso informato viene conservata in cartella clinica.

Anche i consensi di natura amministrativa vengono sottoposti al paziente in fase di pre-ricovero. Si tratta principalmente di un'informativa in merito alla tutela della privacy ed al trattamento dei dati personali (d.lgs 196/2003 e GDPR UE 2016/679). Al paziente sarà sottoposto un ulteriore modulo in cui, ove lo volesse, dovrà espressamente autorizzare il personale della struttura ad rilasciare informazioni, numero di stanza, reparto di degenza, ecc, ai propri visitatori. Inoltre, la struttura ha adottato un modello organizzativo specifico al fine di far rispettare, in ogni procedura, la privacy e la riservatezza dei pazienti.

Sempre durante il pre-ricovero viene sottoposto all'interessato un ulteriore modulo con il quale si rende edotto su alcune **regole della Casa di Cura**. In particolare, verranno indicati al paziente: gli orari previsti per le visite (11,00-12,00 16,00-18,00); le modalità di rilascio ai parenti dei permessi per assistenza notturna; le modalità di rilascio di permessi per introdurre cibi e bevande al fine di non contrastare le diete espressamente previste per il paziente dalla Direzione Sanitaria; i permessi in deroga al divieto di fare accedere ai reparti i minori di 14 anni.

DIRITTO ALL'AUTONOMIA E ALLA PRIVACY

Il paziente ha diritto al rispetto della dignità, dell'intimità e della riservatezza durante tutto il ricovero. Le notizie riguardanti il proprio stato di salute e le cure prestate sono riservate e vincolate dal segreto professionale. Nei reparti di degenza la privacy è garantita dai seguenti accorgimenti:

- i nominativi dei pazienti ricoverati sono riportati su registri infermieristici collocati in luoghi non accessibili a personale estraneo alla struttura;
- le cartelle cliniche personali sono conservate in un carrello chiuso;
- per identificare i pazienti che devono essere sottoposti ad indagini diagnostiche e/o interventi chirurgici viene utilizzato il numero di accettazione e/o di ricovero;

- la possibilità di revocare in qualsiasi momento il consenso alle visite, alla comunicazione della propria presenza in struttura e delle informazioni sullo stato di salute;
- la raccolta dei dati viene eseguita in locali riservati, senza la presenza di altri degenti;
- l'accesso alle informazioni sanitarie (cartella clinica, quaderno terapia, cartella infermieristica) è possibile solo al personale addetto.
- La lettera di dimissione viene consegnata personalmente all'interessato o al familiare designato espressamente dal paziente.
- La copia della documentazione sanitaria viene consegnata direttamente all'interessato o se impossibilitato, a persona munita di delega al ritiro.

RISCHIO CLINICO

All'interno della Casa di Cura è attivo il Comitato per la Gestione del *Rischio Clinico* diretto ai pazienti ed agli operatori, volto a realizzare un sistema coordinato di vigilanza dell'errore (evento sentinella). La sua finalità è quella di garantire ai pazienti ed ai suoi familiari ed al personale addetto la massima protezione possibile dai danni conseguenti da errori umani e di sistema attraverso l'identificazione, l'analisi e la gestione dei rischi e degli incidenti possibili, la progettazione e l'implementazione di sistemi operativi e processi che minimizzano la probabilità di errore i rischi potenziali e i conseguenti possibili danni ai pazienti.

DECRETO LGL. 231/2001

La Casa di Cura è dotata di apposito modello organizzativo in base al Decreto Legislativo n. 231/2001 che consente una ripartizione dei compiti e delle responsabilità in capo ai soggetti ai quali è stata attribuita una delega di attività. A tale scopo è stato predisposto ed applicato un codice etico e disciplinare diretto a regolamentare l'applicazione del modello.

CERTIFICAZIONE DI QUALITA'

Indispensabile per la Casa di Cura sia ai fini dell'accreditamento sia per mantenere sempre alto il livello di qualità delle prestazioni, il sistema di qualità trova applicazione in ogni settore della struttura. Certificata ISO 9001 tramite il provider RIINA, la struttura è sempre risultata particolarmente performante come risulta dai continui audit di verifica a cui è sottoposta. La struttura è aggiornata ad aggiornare alle edizioni 2015 delle norme ISO del sistema di qualità.

DOVERI DEL PAZIENTE

Il paziente nell'accedere nella struttura sanitaria deve:

- adottare un comportamento responsabile e collaborativo con il personale medico e paramedico;
- rispettare e comprendere i diritti degli altri ammalati non violando i loro spazi fisici riservati, facendo corretto uso di musica, cellulari, e altri strumenti di comunicazione;
- comunicare tempestivamente agli operatori sanitari la volontà di non usufruire di particolari cure e prestazioni programmate affinché altre persone in lista d'attesa possano usufruirne.
- rispettare gli ambienti le attrezzature e gli arredi della Casa di Cura;
- far rispettare ai propri visitatori gli orari di visita e di accesso in struttura;
- rispettare il divieto di fumo nei locali interni ed esterni attigui alla Casa di Cura.
- rispettare e far rispettare ai propri visitatori i percorsi e i locali (accessi ed ascensori) non addetti al pubblico;
- non allontanarsi dal reparto senza la preventiva autorizzazione medica o infermieristica.

LA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE: LA TABELLA DEGLI INDICATORI ED I RECLAMI

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'
Specialistiche	Tempi di attesa tra visita ed intervento	Da 15gg a 21 gg
Prenotazione pre-ricovero	Informazione telefonica al paziente del pre-ricovero per mezzo dei coordinatori infermieristici	100%
Pre-ricovero per effettuazione esami pre-operatori	Effettuazione esami di routine, entro 48h dalla prenotazione.	90%
Completezza delle informazioni mediche	Percentuale di lettere di dimissione chiare e complete.	100%
Ricovero	Tempi di attesa tra pre-ricovero e ricovero.	7gg

Accoglienza in Casa di Cura	Consegna da parte del personale amministrativo di apposito cartellino di indicazione del numero stanza e letto	100%
Accoglienza in Reparto	Accoglienza da parte di Infermiera e Operatore Sanitario. Predisposizione di cartella infermieristica e preparazione per intervento chirurgico	100%
Riconoscimento operatori	Percentuale di dipendenti che porta il cartellino di riconoscimento.	100%
Personalizzazione e continuità delle cure	Percentuale di pazienti operati dall'equipe da loro scelta.	100%
Gestione del Dolore	Misurazione del dolore post-operatorio dei pazienti operati.	100%
Tempestività della presa in carico del paziente ricoverato da parte del fisioterapista	Entro 3 giorni per pazienti ortopedici	100%
Comfort Alberghiero	Numero di stanze con servizi igienici / numero stanze totali	75%
Comfort Alberghiero	Numero di stanze climatizzate / numero stanze totali	100%
Comfort Alberghiero	Numero di stanze con tv / numero stanze totali	75%
Comfort Alberghiero	Possibilità di usufruire del parrucchiere/barbiere	100%
Indagine soddisfazione paziente ricoverato	Indagine sistematica nelle 2 unità Operative	50%
Tempestività della fornitura della cartella clinica	Disponibilità al ritiro di copia della cartella clinica entro 7 giorni lavorativi	4,99
Tempestività delle risposte ai reclami	Risposta ai reclami entro 30 giorni	100%
Facilità di pagamento	Bancomat, carta di credito o contanti	100%

La diffusione dei dati è aggiornata sul sito internet aziendale www.casadicuracaminiti.it

PRESENTAZIONE DELLE OSSERVAZIONI, OPPOSIZIONI, DENUNCE E RECLAMI.

La gestione di disfunzione durante l'erogazione di servizi sanitari ed alberghieri potrà essere segnalata mediante apposito modulo consegnato al momento del ricovero.

Inoltre è data la possibilità di presentare reclami secondo specifica procedura definita all'interno della documentazione del Sistema Qualità.

Il trattamento del reclamo viene solitamente effettuato ad opera del Responsabile URP oppure direttamente al Personale di Reparto a cui viene effettuata la segnalazione e viene registrato mediante la compilazione degli appositi campi del modulo di registrazione del reclamo stesso. Nel caso in cui il trattamento di un reclamo segnalato direttamente presso il reparto necessiti di attività specifiche e/o onerose a carico della Casa di Cura, il Responsabile di reparto, prima di adottare qualsiasi provvedimento, deve richiedere l'autorizzazione al Responsabile URP. In questa ipotesi, il Responsabile URP può decidere di prendere in carico il problema mediante la compilazione dell'apposito modulo. Nel caso in cui il trattamento non sia sufficiente a determinare la chiusura definitiva del reclamo, l'ente di riferimento predispone conseguenti azioni correttive.

Il Cliente è informato sulla soluzione del problema e le azioni adottate per eliminare le cause di insoddisfazione dello stesso, mediante notifica di una copia della modulistica (Verbale di Reclamo, Modulo Segnalazione Disfunzioni, Rapporto di AC/AP) o mediante comunicazione scritta entro 60 giorni.