

CARTA *dei* SERVIZI

Casa di Cura “Andrea Grimaldi”



CASA DI CURA
ANDREA GRIMALDI

CASA DI CURA
ANDREA GRIMALDI

www.andreagrimaldi.com

●	Cos'è la Carta dei Servizi	pag 5
●	Presentazione della Casa di Cura	pag 7
●	La Tutela del Malato	pag 15
●	Attività e Accesso ai Servizi	pag 27
	PMA	
●	Struttura Organizzativa	pag 39
●	Il Soggiorno nella Casa di Cura	pag 43
●	Politica per la Qualità	pag 51
●	Suggerimenti e Reclami	pag 61
●	Indice dei singoli argomenti	pag 63



COS'È LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI

La Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti fra le strutture che offrono servizi di pubblica utilità e i cittadini.

Tutte le strutture sanitarie, pubbliche e private, sono tenute a redigere la Carta dei Servizi così come dettato dal DPCM del 19 maggio 1995, dal Regolamento Regionale n.1 del 22/06/2007 e dalla Deliberazione n.369 del 23 marzo 2010.

Infatti tale strumento rappresenta un attestato, ed un documento al tempo stesso, con cui una struttura sanitaria come la nostra, nel pieno rispetto delle norme che disciplinano l'esercizio delle sue attività, deve fornire in modo trasparente ed accessibile al cittadino tutte le informazioni relative alla Casa di Cura e le modalità per accedere correttamente alle prestazioni erogate.

Adottando la Carta dei servizi la Casa di Cura si assume, con un patto scritto, precisi impegni e doveri verso i propri Utenti, che saranno in grado di confrontare la loro esperienza del servizio con quanto dichiarato dalla stessa Casa di Cura.

La Carta dei servizi costituisce, quindi, uno strumento per controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti dalla Casa di Cura ed i risultati conseguiti: è uno stimolo per il miglioramento della qualità del servizio offerto.

La Carta dei servizi ha come finalità il miglioramento della qualità dei servizi forniti e il miglioramento del rapporto tra utente e fornitore dei servizi; per questo, attraverso la conoscenza approfondita della nostra struttura, permettiamo al paziente di fornire utili consigli per la nostra continua crescita nel raggiungimento dell'obiettivo primario: la salute.



PRESENTAZIONE DELLA CASA DI CURA

ANDREA GRIMALDI MEDICAL CARE

La Casa di Cura Andrea Grimaldi è stata fondata nel 1905 dal prof. Andrea Grimaldi, insigne medico e studioso delle Scienze Psichiatriche, a San Giorgio a Cremano e negli anni '50 è stata una delle prime strutture sanitarie ad adottare le nascenti, ed allora innovative, metodiche neurochirurgiche.

È dal 1975 che, introdotta la separazione dalle attività psichiatriche, la Casa di Cura ha definitivamente consolidato la propria attività polispecialistica in Medicina e Chirurgia.

Dopo un decennio di profonde trasformazioni tecnologiche e strutturali, nel 1997 la Casa di Cura è provvisoriamente accreditata per ricovero acuti in Chirurgia, Ginecologia ed Ostetricia, Neurologia e Medicina Generale e riceve l'Accreditamento definitivo dalla Regione Campania con Decreto n.54 del 29.05.2015 . Mentre nell'agosto '19 PMA con Aut.San. n°21 del 1.8.2019. Sempre nel 2019 è stato inaugurato in nuovo reparto di Ginecologia ed Ostetricia.

Attualmente la Casa di Cura Andrea Grimaldi è gestita dalla società Consulting & Service spa ed alle attività della società partecipa anche la Centro di Cardiologia s.r.l., con competenze di diagnosi e cura in ambito cardiologico.



DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

La Casa di Cura Andrea Grimaldi è situata a San Giorgio a Cremano (Napoli), in Via Marconi n.4 e n.10 e riveste un'area di 3.930 mq. Consta di due edifici principali, uno edificato negli anni '50 e l'altro di epoca assai precedente (presumibilmente XVIII sec.) rimaneggiato nel tempo ed oggi completamente restaurato, che ingloba una cappella gentilizia settecentesca. I due edifici sono collegati tra loro da un ponte all'altezza del piano primo fuori terra e da un percorso protetto al piano terra, sono dotati di impianti elevatori e montalettighe. Esiste un terzo piccolo edificio, a tre livelli fuori terra interamente destinato ad attività ambulatoriale esterna di cardiologia. Vi sono due ingressi carrabili, un ingresso pedonale principale, un ingresso per l'area ambulatoriale ed un ingresso alla cappella. Le camere di degenza sono tutte al di sotto o pari a 4 posti letto. In particolare la struttura dispone di 107 accreditati con il SSN. Tutti gli adeguamenti dello stabile sono stati realizzati nel rispetto dei requisiti individuati dalla Deliberazione della Giunta Regionale della Regione Campania n.7301 del 31 dicembre 2001. Il complesso degli edifici, collegati fra loro da corridoi coperti, forma un'unica struttura.

UBICAZIONE DEI SERVIZI

Piano Terra: Accettazione – Bar – Sala d'attesa – Radiologia e TAC – Ambulatori Medici – Reparto di Medicina – Reparto di Chirurgia – URP – Direzione Sanitaria

Primo Piano: Reparto di Ostetricia e Ginecologia – Blocco Operatorio – Reparto di Chirurgia – Direzione Amministrativa – PMA

Secondo Piano: Reparto di Medicina – Reparto di Neurologia – Laboratorio di analisi – Direzione Amministrativa

Terzo Piano: Reparto di Neurologia



LA NOSTRA MISSION: Politica per la Qualità

La Direzione della Casa di Cura “Andrea Grimaldi” riconoscendo la centralità della persona umana nella sua triplice dimensione biologica, psicologica e spirituale, è ben conscia della complessità della propria missione; per questo, oltre al pieno rispetto della normativa vigente, è costantemente impegnata a conseguire la soddisfazione delle attese dei Clienti/Assistiti assicurando:

- la massima validità nell’esecuzione dei trattamenti e nell’assistenza ai Clienti/Assistiti in ogni circostanza nell’esercizio della Medicina;
- la massima sicurezza dei Clienti/Assistiti, degli Operatori;
- il rispetto dell’ambiente;
- l’impiego di personale altamente qualificato in ogni settore;
- la promozione della formazione e del coinvolgimento permanente di tutti gli Operatori;
- l’ottimizzazione dell’impiego delle risorse professionali, umane, strumentali e finanziarie;
- l’utilizzo di mezzi di diagnosi e cura moderni, costantemente aggiornati e tecnologicamente all’avanguardia, nei limiti delle proprie capacità economiche;
- l’impegno costante al miglioramento, attraverso l’instaurazione, il rilevamento, l’analisi (e la successiva implementazione di azioni e definizioni di piani) di specifici indicatori della Qualità del servizio erogato;
- l’attenzione al livello qualitativo di tutti i servizi o beni provenienti da Fornitori ed il loro coinvolgimento nei nostri programmi di miglioramento; essi sono infatti un anello della nostra catena.

COME RAGGIUNGERCI

La Casa di Cura “A.Grimaldi”
si trova a San Giorgio a Cremano (Napoli) in Via Marconi 4 e 10.

IN AUTO

Da Napoli > prendere l’Autostrada del Sole A1 in direzione Salerno ed uscire allo svincolo San Giorgio a Cremano, al primo incrocio girare a destra e proseguendo sempre dritto su Via Pittore, continuando su Via De Lauzieres e Piazza Tanucci arriverà a Via Marconi, la Casa di Cura si trova subito dopo l’incrocio sulla destra.

Da Salerno > prendere l’Autostrada del Sole A1 in direzione Napoli; uscire allo svincolo San Giorgio a Cremano – Ponticelli – Barra; girare seguendo l’indicazione NAPOLI ROMA BARI – tangenziale – Napoli centro; uscire allo svincolo San Giorgio a Cremano Nord e girare a destra in Viale della Villa Romana; proseguire per Cupa Rubinacci per circa 20 mt, dopodiché girare a destra e proseguire in Via Noschese; girare a destra in Via San Martino; all’incrocio girare a destra: questa è Via Marconi, la Casa di Cura si trova subito dopo l’incrocio sulla destra.

IN CIRCUMVESUVIANA

Scendere alla fermata San Giorgio a Cremano che si trova a Piazza Trieste e Trento, voltare a sinistra fino a Via De Lauzieres, poi percorrerla verso destra fino a Via Marconi (max 10 min. a piedi).

IN AUTOBUS DA NAPOLI

Prendere la Linea 156 o 256 da Piazza Garibaldi (NA): scendere a Piazza Municipio a San Giorgio a Cremano (Banco di Napoli) e proseguire a piedi per Via De Gasperi fino all’incrocio con Via Marconi (max 10 min. a piedi).

MAPPA



LA TUTELA DEL MALATO



I PRINCIPI DELLA TUTELA

Nello svolgimento delle attività sanitarie, la Casa di Cura Andrea Grimaldi aderisce alla Carta dei diritti e dei doveri dell'utente malato (vedi G.U. 31/05/95) ed adotta i principi previsti dalla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/01/94 e 11/10/94, oltre che dalla AGC n.20 Deliberazione n.369 del 23 marzo 2010:

UGUAGLIANZA

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi, a prescindere da età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche, condizioni economiche, struttura della personalità.

IMPARZIALITÀ

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo ed equanime, da parte del personale che opera nella struttura.

16

CONTINUITÀ

Ai cittadini è assicurata la continuità qualitativa, quantitativa e la regolarità dei servizi.

DIRITTO DI SCELTA

Ogni cittadino, munito della richiesta del medico del Servizio Sanitario Nazionale su ricettario Nazionale, può esercitare il diritto di libera scelta rivolgendosi direttamente alla struttura accreditata prescelta.

PARTECIPAZIONE

E' garantito il diritto del cittadino a collaborare, con osservazioni e suggerimenti, alla correlata erogazione della prestazione ed al miglioramento del servizio prestato dalla struttura.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio è erogato in maniera da garantire l'efficienza e l'efficacia e la struttura adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Inoltre in osservanza dei seguenti documenti, elaborati alla luce di norme di diritto internazionale, abbiamo formulato il successivo Regolamento che sancisce i Diritti e i Doveri del paziente che afferisce alla Casa di Cura. Sono quindi stati presi in considerazione:

- “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 trovano piena corrispondenza nei principi della Carta Costituzionale (artt. 2 - 3 - 32).

Infine sono stati fatti propri i 14 diritti enunciati nella Carta Europea dei diritti del malato: 17

1. Prevenzione
2. Accesso garantito per tutti
3. Informazione
4. Consenso informato
5. Libera scelta tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari
6. Privacy e confidenzialità
7. Rispetto del tempo del paziente
8. Individuazione di standard di qualità
9. Sicurezza dei trattamenti sanitari
10. Innovazione e costante adeguamento
11. Iniziative organizzative e procedurali volte ad evitare le sofferenze e il dolore non necessari
12. Personalizzazione del trattamento
13. Sistema del reclamo
14. Procedure di risarcimento adeguato ed in tempi ragionevolmente brevi



I DIRITTI DEL PAZIENTE

1 Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

2 In particolare, durante la degenza ospedaliera ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col numero e col nome della propria malattia.

3 Il paziente ha diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

4 Il paziente ha diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi. 19

5 In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.

6 Il paziente ha, altresì diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

I DIRITTI DEL PAZIENTE

7 Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardino, rimangano segreti.

8 Nella Casa di Cura Andrea Grimaldi ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93 è attivato presso la Direzione Sanitaria l'ufficio reclami a cui sono attribuite le seguenti funzioni:

- Ricevere osservazioni, opposizioni o reclami in via amministrativa, presentate dai soggetti di cui all'art. 2 del presente regolamento;
- Provvedere a dare tempestiva risposta al reclamante su delega della Direzione Amministrativa;
- Fornire al reclamante tutte le informazioni e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
- Predisporre, quando non avesse potuto eliminare la causa del reclamo, la risposta firmata dal legale rappresentante della Casa di Cura Andrea Grimaldi in cui si dichiara che le anzidette conclusioni non impediscono la proposizione in via giurisdizionale ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93.

9 Sono soggetti legittimati agli atti di cui al comma a del precedente art. 1 tutti gli utenti, parenti o affini nonché i responsabili degli Organismi di Volontariato e Tutela, accreditati presso la Regione Campania.

10 I soggetti individuati all'art. 2 possono esercitare il proprio diritto, presentando osservazioni, opposizioni o reclami, entro 15 gg, dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento contro cui voglia opporsi, in uno dei seguenti modi:

- Lettere in carta semplice, indirizzata e inviata alla Direzione Amministrativa e consegnata alla Direzione Sanitaria;
- Colloquio con il Direttore Sanitario o suo delegato.

11 La Direzione Sanitaria provvede a comunicare per vie brevi, ai Responsabili dei Servizi chiamati in causa, i contenuti dei ricorsi affinché essi adottino le misure necessarie per rimuovere i disservizi verificatisi. In caso positivo dà la diretta

I DIRITTI DEL PAZIENTE

risposta agli interessati.

12 Nel caso in cui l'intervento opposto ad osservazioni o reclami non sia stato risolutivo, il ricorso debitamente istruito e con un progetto di risposta, viene trasmesso alla Direzione del Centro, che dovrà provvedere alla comunicazione della decisione adottata. Qualora il reclamante non si considerasse soddisfatto della decisione, potrà entro 15 gg. Produrre una nuova istanza.

13 La Direzione Sanitaria dovrà curare:
L'invio della risposta firmata dalla Direzione Amministrativa all'utente e contestualmente ai Responsabili dei Servizi interessati dal ricorso;
L'invio alla Direzione Amministrativa dell'opposizione alla decisione sul ricorso affinché essa venga riesaminata adottando, entro 15 gg. dal ricevimento, il provvedimento definitivo, sentito il Direttore Sanitario.



I DOVERI DEL PAZIENTE

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire dei propri diritti. L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale. Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte della struttura:

1 Il cittadino malato, quando accede ad una struttura operativa dell'ASL NA 3 SUD è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della sede sanitaria in cui si trova.

2 L'accesso in Ospedale o in un'altra struttura sanitaria esprime un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

3 E' dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinuncia, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.

4 Il cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

5 Chiunque si trovi in una struttura sanitaria dell'Azienda Sanitaria NA3SUD è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Si ricorda inoltre che per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.

6 Per motivi di sicurezza e igienico-sanitari si sconsiglia la visita in Ospedale dei minori di dodici anni. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico .

I DOVERI DEL PAZIENTE

7 In situazione di particolare necessità, le visite al degente al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Primario o da persona da lui delegata. In tal caso il familiare autorizzato dovrà uniformarsi alle regole del reparto ed avere un atteggiamento consono, favorendo al contempo la massima collaborazione con gli operatori sanitari.

8 Nella considerazione di essere parte di una comunità , è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc.).

9 E' dovere di ogni paziente rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti.

10 Nella Casa di Cura è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura ospedaliera.

11 L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

12 E' opportuno che i pazienti ed i visitatori si spostino all'interno della struttura ospedaliera utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.

13 Il personale sanitario è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del cittadino malato.

14 Il cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

CONSENSI INFORMATI

L'Utente ha diritto di conoscere approfonditamente tutti i trattamenti terapeutici e diagnostici consigliati dalla Casa di Cura ed ha la facoltà di accettare o rifiutare quanto proposto dai medici; pertanto sono stati predisposti i moduli per ogni tipologia di consenso.

Inoltre il nostro Ospite ha diritto ad ogni eventuale chiarimento, se necessario, da parte di tutto il personale della struttura sanitaria, secondo le rispettive competenze.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il paziente è tutelato anche nel rispetto del trattamento dei dati, come previsto dal Regolamento Generale sulla protezione dei dati - Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 Aprile 2016 che "protegge i diritti e le libertà fondamentali delle persone fisiche, in particolare il diritto alla protezione dei dati personali" (art.1comma2). Infatti al momento della accettazione del ricovero si richiede la firma di un prestampato che ci autorizzi all'uso dei dati personali del nostro utente in conformità e nel pieno rispetto della citata legge.

Inoltre si garantisce il segreto professionale relativo a tutti i dati privati e personali inerenti alle diagnosi ed alle terapie dei nostri utenti. In riferimento a ciò i medici possono fornire informazioni solo ed esclusivamente ai referenti autorizzati dall'utente stesso.

L'impegno della Casa di Cura di A. Grimaldi è costante anche dopo il periodo di ricovero nella struttura, i suoi operatori sono sempre disponibili per ogni eventuale



ATTIVITÀ E ACCESSO AI SERVIZI



ATTIVITÀ

La Casa di Cura A.Grimaldi, accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale tramite la ASL NA 3 SUD, offre:

PRESTAZIONI DI RICOVERO PRESTAZIONI AMBULATORIALI

In particolare è previsto il ricovero per diagnosi e cure nelle seguenti specialità:

- Medicina generale
- Neurologia
- Chirurgia generale
- Ostetricia e ginecologia

28

PRESTAZIONI DI RICOVERO

È previsto il **RICOVERO PROGRAMMATO**: nelle forme di Ricovero Ordinario o in Day Surgery.

L'onere del ricovero inoltre può essere:

- privato
- con rimborso da parte del SSN
- con rimborso da parte della Cassa Marittima

In caso di ricovero con rimborso gli Utenti hanno diritto a tutte le prestazioni ed i servizi gratuitamente, con esclusione di quelli di maggior comfort alberghiero e di quelli espressamente indicati nella presente Carta dei Servizi. In particolare, qualora non si sia optato per prestazioni sanitarie rese da medico esterno all'organico della nostra struttura, **tutte le prestazioni sanitarie e diagnostiche all'interno del ricovero sono gratuite e nulla è dovuto a qualunque titolo al personale sanitario e parasanitario.**

PRESTAZIONI DI RICOVERO

IL RICOVERO PROGRAMMATO

Viene proposto:

- dal medico ospedaliero
- dal medico di base
- dal medico della guardia medica territoriale
- da un medico specialista

La Casa di Cura, in ottemperanza al disposto della L. 23 dicembre 1994, n. 724 (art. 3, comma 8) e nel rispetto dei principi di uguaglianza e imparzialità, dispone di un "registro dei ricoveri ordinari" contenente l'elenco delle attività svolte, nonché i tempi massimi di attesa per ciascun reparto e per le principali patologie.

29

PMA

Il Centro di Fecondazione Assistita "Andrea Grimaldi", a carattere totalmente privato, offre Tecniche di Procreazione di I e di II livello quali:

- l'inseminazione intrauterina (IUI), che può essere sia omologa che eterologa;
- l'inseminazione dei gameti femminili e maschili, che può avvenire sia in modo convenzionale (F.I.V.) che attraverso l'iniezione diretta del singolo spermatozoo nel citoplasma della cellula uovo (I.C.S.I.).

Il Centro non si occupa soltanto di infertilità, ma anche di Crioconservazione (o meglio Social Freezing), che consiste nella conservazione degli ovociti. Dedicata alle donne fino a 35 anni, questa tecnica consente di evitare il ricorso ad ovociti esterni alla coppia una volta che si sarà deciso di avere una gravidanza.



MODALITÀ DI ACCESSO AL RICOVERO

Le richieste di Ricovero Programmato possono essere effettuate unicamente di persona dal lunedì al venerdì presso il Servizio Accettazione degli Ambulatori (Via Marconi 10) dalle ore 8.00 alle ore 19.30 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.30.

SERVIZIO GESTIONE RICOVERI

Il Servizio Gestione Ricoveri, coordinato da un medico, valuta la congruità e gli eventuali bisogni specifici dei pazienti.

PROGRAMMAZIONE DEI RICOVERI

Il Servizio Gestione Ricoveri gestisce le liste di attesa adottando criteri clinici e seguendo un ordine cronologico. L'accesso alle liste è consentito solo agli operatori autorizzati e la gestione è improntata alla massima trasparenza.

DOCUMENTI NECESSARI AL RICOVERO

- impegnativa di ricovero rilasciata dal medico di base (non necessaria per i ricoveri privati)
- tessera sanitaria
- documento di identità valido
- eventuale documentazione diagnostica e clinica precedente



I CITTADINI EXTRACOMUNITARI

I cittadini di paesi extracomunitari che si trovino in condizioni di indigenza possono accedere alle cure ospedaliere senza il pagamento delle tariffe.

L'assistenza ai cittadini stranieri è assicurata per legge, previo pagamento delle tariffe previste dal SSN. Fanno eccezione i cittadini stranieri in regola col SSN, 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, nel cosiddetto tesserino STP necessario per i successivi accessi al SSN. Tale tesserino 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 dichiari che il trattamento richiesto dal soggetto è essenziale per la sua salute;
- un'autocertificazione del soggetto richiedente che dichiari, sotto la propria responsabilità, la propria condizione di indigenza.

Per maggiori informazioni gli interessati possono rivolgersi presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, ubicato al piano terra. ☎ Tel. 081.0207283

LA DIMISSIONE DAL RICOVERO

La dimissione dal ricovero può essere:

ORDINARIA: quando è disposta dal responsabile del reparto al termine del percorso clinico del paziente;

VOLONTARIA: su richiesta del paziente stesso per suoi motivi personali; in tal caso è necessaria l'espressione di tale volontà sulla cartella clinica (per i minori, da parte di coloro che ne detengono la patria potestà);

D'UFFICIO: disposta dai sanitari quando il paziente risulta prolungatamente assente dal reparto o per gravi motivi disciplinari.

Al momento della dimissione il medico curante del reparto affida al paziente la lettera di dimissione da consegnare al proprio medico di base. Essa riassume gli elementi più significativi del ricovero, la diagnosi e le prescrizioni diagnostiche e terapeutiche raccomandate, ed è inoltre segnalato il riferimento al quale lo stesso medico di famiglia può, per ulteriori informazioni o in caso di emergenza, contattare i medici del reparto.

Per i degenti che necessitano di trasporto in ambulanza sarà compilato un apposito modulo dal medico di Reparto che ne attesti la intrasportabilità.

RICHIESTA E RITIRO DELLA CARTELLA CLINICA

La Cartella Clinica può essere richiesta presso l'Ufficio Ricoveri della Casa di Cura dal martedì al sabato dalle ore 10.30 alle ore 14.30 e può essere richiesta sia dal paziente che da un proprio incaricato. La cartella clinica ha un costo di 20€. Il ritiro però può essere effettuato soltanto dal paziente o da un incaricato che possieda una delega con firma autenticata dal Comune o mediante richiesta scritta del Medico di Base del paziente.

La Cartella Clinica non è provvista di radiografie, che possono essere richieste e ritirate dal paziente o da un suo incaricato presso l'Ufficio Ricoveri della Casa di Cura dal martedì al sabato dalle ore 10.30 alle ore 14.30. È possibile richiedere una copia della radiografia su CD. Il pagamento, di 10€, va effettuato al momento della richiesta e la consegna avviene circa 4 giorni dopo.



PRESTAZIONI AMBULATORIALI EROGATE IN LIBERA PROFESSIONE

All'interno della Casa di Cura il personale medico effettua, ai sensi del D.M. 28.02.97, su libera scelta ed al di fuori dell'orario di servizio, prestazioni specialistiche ambulatoriali su richiesta del paziente. Le prestazioni vengono effettuate sulla base delle tariffe previste per l'attività libero professionale e sono comunicate al paziente al momento della prenotazione. L'eventuale pratica di rimborso, per quelle riconosciute dal S.S.N. o dalla Cassa Marittima, sarà poi curata dall'interessato.

SERVIZI AMBULATORIALI NON CONVENZIONATI CON IL SSN

Allergologia	Medicina Estetica
Analisi Cliniche	Medicina Interna
Cardiologia	Neurologia
Chirurgia Bariatrica	Nutrizione
Chirurgia Generale	Oculistica
Chirurgia Plastica	Ortopedia
Chirurgia Vascolare	Otorinolaringoiatria
Dermatologia	Pediatria
Ecografia	Pneumologia/Allergologia
Elettroencefalografia	Psicologia
Endocrinologia	Radiologia/TAC
Endoscopia	Urologia
Ginecologia	

Come Accedere

Le richieste di Visite ed Esami Ambulatoriali possono essere inoltrate dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 19.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.30 all'apposito Sportello Accettazione Esami Ambulatoriali in Via Marconi n.10: chiamando lo **081 0207347** oppure recandosi di persona presso la struttura. L'esito degli esami viene fornito immediatamente dal medico di riferimento.

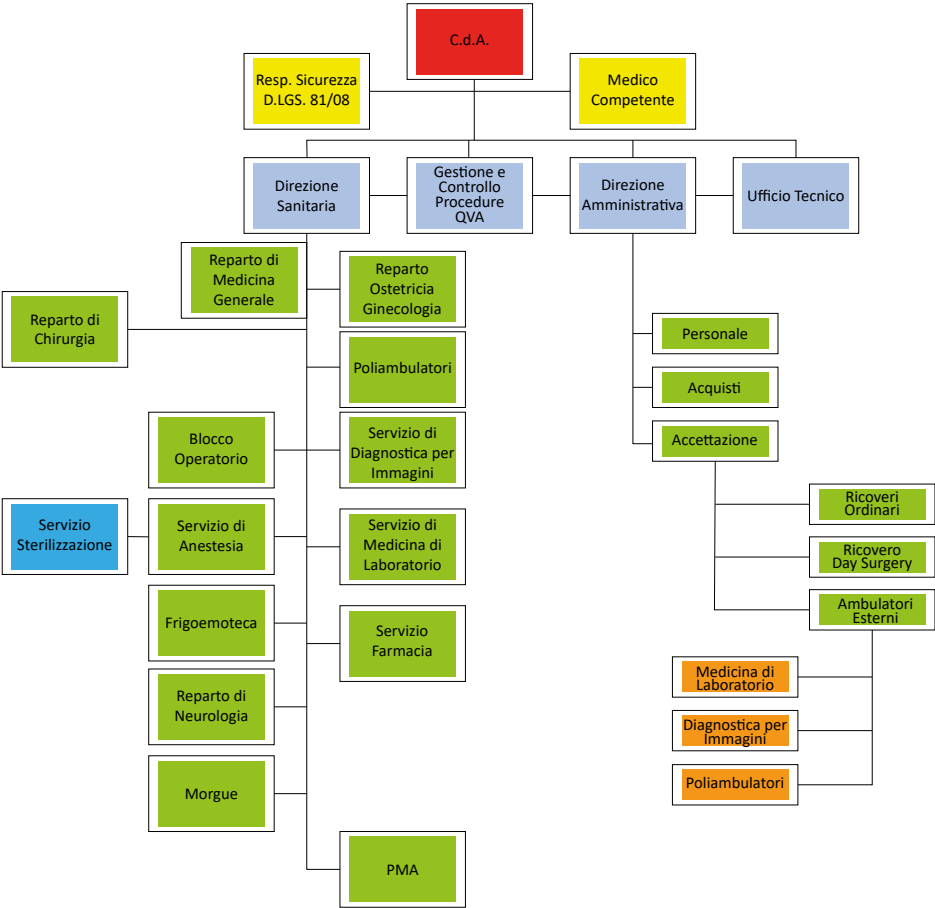
STRUTTURA ORGANIZZATIVA





ORGANIGRAMMA

La struttura organizzativa della Casa di Cura è rappresentata graficamente dall'organigramma di seguito riportato:





IL SOGGIORNO NELLA CASA DI CURA

IL SOGGIORNO NELLA CASA DI CURA

Accettazione del paziente

Generalmente i ricoveri vengono effettuati la mattina, salvo casi particolari su espressa richiesta del paziente o del suo medico. Al momento dell'accettazione al paziente viene consegnata la "Carta dei Servizi", che ha lo scopo di fornire un'informazione preliminare sull'organizzazione della giornata in reparto, sull'equipe medica e sui servizi integrativi della Casa di Cura.

Cosa portare con sé

I documenti personali necessari al ricovero e l'eventuale documentazione clinica già posseduta dal paziente (v. p.31).

È indispensabile la biancheria personale, pigiama o camicia da notte, pantofole e **necessaire completo per la toilette personale.**

Si consiglia di non portare oggetti di valore o grosse somme di denaro: la Direzione non si assume alcuna responsabilità circa gli oggetti smarriti. Si consiglia di non lasciare mai incustoditi gli oggetti personali.

Regolamento per i visitatori

L'orario delle visite è dalle 15.00 alle 19.00 e vi possono essere 2 visitatori per ogni degente. Prima e dopo l'orario di visita può restare soltanto una persona, solo se il paziente non è autosufficiente. L'ingresso è consentito solo ai bambini di età superiore ai 12 anni accompagnati dai genitori. Durante le prestazioni mediche e infermieristiche non è consentita la permanenza dei familiari nelle stanze di degenza e nei corridoi dei Reparti ma solo nelle sale d'attesa. La Casa di Cura resta chiusa dalle ore 20.00 alle ore 8.00 del mattino successivo e la notte soltanto una persona può restare accanto al paziente se questi non è autosufficiente.

Per casi eccezionali è necessario rivolgersi al Medico di Guardia. Il rispetto di questo regolamento significa rispetto per i pazienti presenti nella struttura e per il lavoro del personale medico-sanitario che li assiste.

Il Personale di riferimento

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

Medico/Specialista: è responsabile della pianificazione e supervisione del tratta-

IL SOGGIORNO NELLA CASA DI CURA

mento terapeutico prescritto, dell'aggiornamento sull'andamento generale durante il periodo di ricovero e fornisce informazioni sia al paziente che ai familiari;

Caposala: è a disposizione dei pazienti e dei familiari per qualsiasi problematica di tipo assistenziale e per qualsiasi informazione sull'organizzazione delle attività di reparto;

Infermieri/e: svolgono attività di assistenza nello svolgimento delle attività quotidiane all'interno del reparto e di terapia;

OTA (Operatore Tecnico Assistenziale): aiuta il paziente nei trasferimenti e collabora con i diversi operatori per l'assistenza nelle necessità quotidiane.



IL SOGGIORNO NELLA CASA DI CURA

Emergenza

Il personale della struttura è organizzato in modo da assicurare la presenza di una squadra appositamente formata per le attività di emergenza 24h.

In caso di emergenza è necessario cercare di mantenere la calma e non agitarsi, e rivolgendosi al personale del reparto, seguendone le indicazioni.

In caso di abbandono dell'edificio è vietato utilizzare gli ascensori e bisogna seguire le istruzioni che verranno impartite dalla squadra per l'emergenza.

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

Nell'ottica di assicurare la massima libertà di espressione, il personale della Casa di Cura è stato sensibilizzato ad accogliere le richieste del paziente.

All'interno della Casa di Cura, situato al Piano Terra, è attivo l'URP (Ufficio Relazioni con il Pubblico), il cui compito è quello di vagliare e risolvere, con la collaborazione della Direzione Sanitaria eventuali problematiche rilevate dai pazienti o dai loro familiari, nell'erogazione dei servizi. Inoltre periodicamente gli addetti dell'URP sono incaricati di svolgere interviste a campione sui pazienti ricoverati e ambulatoriali. Tali interviste sono utili alla direzione per valutare con precisione il livello di percezione dell'assistenza sanitaria e dei servizi offerti dalla Casa di Cura. L'Ufficio è attivo dalle ore 9.00 alle ore 13.00, dal lunedì al venerdì.

Visite

L'orario delle visite dei familiari e dei conoscenti è dalle ore 15.00 alle ore 19.00 e deve essere rispettato per non intralciare l'attività di assistenza, per non recare disturbo agli altri degenti e per ridurre al minimo le possibilità di contagio all'interno ed all'esterno dell'ambiente ospedaliero.

Si richiede che per ogni degente vi sia di norma solo fino a due visitatori.

Durante le visite mediche e le prestazioni infermieristiche non è consentita la permanenza dei familiari nelle camere di degenza e nei corridoi dei Reparti. Se richiesto, possono sostare nelle salette di attesa.

L'ingresso in degenza è consentito esclusivamente ai bambini di età superiore ai 12 anni e accompagnati dai genitori.

In caso di situazioni particolari un familiare potrà rimanere, al di fuori dell'orario

46

SOGGIORNO NELLA CASA DI CURA

di visita, previa autorizzazione del Responsabile del Reparto.

Il servizio di portineria è presidiato 24h.

Dieta e Pasti

Il paziente in regime di ricovero deve attenersi scrupolosamente alle indicazioni dietetiche prescritte in quanto la dieta è parte integrante del programma terapeutico. Perciò è assolutamente interdetta l'assunzione di altri cibi e bevande, in particolare l'approvvigionamento da fonti esterne.

La dietista della Casa di Cura è a disposizione di tutti i pazienti. Il paziente potrà effettuare l'ordinazione dei pasti – all'interno dei regimi dietetici indicati – segnalandoli all'infermiere/a o al caposala che quotidianamente raccoglierà le ordinazioni.

Il paziente in regime di Day Surgery, qualora le attività siano prolungate oltre le 6 ore, ha diritto al pasto.

Il paziente posto in dimissione prima delle ore 12.00 non ha diritto al pranzo.

47



SOGGIORNO NELLA CASA DI CURA

Pasti extra

Su richiesta, familiari e conoscenti del paziente possono ordinare il pranzo o la cena; in questo caso ogni singolo pasto ha un costo di €13,00.

Orario pasti

Colazione: ore 8.00 - Pranzo: ore 12.30 - Cena: ore 17.30

Bar

Il Bar della Casa di Cura si trova all'ingresso della struttura ed utenti e visitatori possono usufruirne dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 19.00. Il Bar resta chiuso il sabato e la domenica.

In vari punti della struttura sono presenti distributori automatici.

48 Servizi 24h

Per i pazienti ricoverati all'interno della Struttura, sono sempre disponibili:

- Laboratorio di Analisi
- Radiologia

La stanza di degenza

Tutte le stanze di degenza dispongono di due o più letti, con annesso il bagno in cui si trova un campanello di allarme, utilizzabile in caso di emergenza.

Tutte le stanze sono fornite di un climatizzatore, comodini, armadi. I degenti possono ricevere telefonate al numero diretto della propria stanza.

Comportamento del degente

Il degente non può allontanarsi dalla Casa di Cura senza il permesso del Medico Responsabile del Reparto, che potrà essere concesso solo in casi di comprovata necessità.

Il degente non deve allontanarsi dalla propria camera o comunque dal proprio Reparto, durante l'attività medica e terapeutico-diagnostica.

In altri momenti della giornata e in caso di necessità, può allontanarsi dal Reparto, solo previa autorizzazione dell'Infermiere Professionale Responsabile.

Ogni paziente verrà informato delle diverse esigenze funzionali del Reparto nel

IL SOGGIORNO NELLA CASA DI CURA

quale è ricoverato.

Nelle stanze di degenza e di attività terapeutica e diagnostica è opportuno mantenere un comportamento che non rechi disturbo ai degenti e agli operatori.

Dalle ore 21.30 alle ore 6.30 del mattino dopo, è necessario che ogni attività si interrompa per consentire il riposo notturno.

Dimissione

Le relazioni di dimissione, la documentazione inerente la degenza ed i certificati di malattia, saranno consegnati all'atto delle dimissioni dal Medico Curante o dalla Caposala.

Per i degenti che necessitano di trasporto in ambulanza sarà compilato un apposito modulo dal medico di Reparto che ne attesti la intrasportabilità.



POLITICA PER LA QUALITA'



COS'È LA QUALITÀ

Coerentemente con le linee guida definite in materia di cure sanitarie, le diagnosi e le terapie della Casa di Cura A. Grimaldi 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 Andrea Grimaldi 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.

La Casa di Cura Andrea Grimaldi, per volontà della Direzione ha intrapreso il cammino verso il "Mondo della Qualità" decidendo di adottare un modello organizzativo e gestionale in conformità alla norma UNI EN ISO 9001 (Edizione 2015) che stabilisce i criteri per un corretto svolgimento di tutte le attività aziendali nonché al regolamento n°1 del 22 giugno 2007 in cui vengono definiti i requisiti dell'accreditamento istituzionale con il SSN, aggiornati nel luglio 2019.

La Direzione, consapevole da tempo di operare in un campo in cui, da un lato i bisogni del paziente sono particolarmente importanti e critici e, dall'altro, si sono evolute le normative di riferimento specifiche e le conseguenti necessità di adeguamento, ha deciso di istituire un Sistema Qualità con la ferma convinzione che gli obiettivi da raggiungere sono :

- il pieno soddisfacimento delle esigenze e delle aspettative del paziente
- il continuo miglioramento del servizio
- l'efficienza nella prestazione del servizio

Il raggiungimento di questi obiettivi deve essere perseguito gestendo il cambiamento con flessibilità, tempestività e determinazione, utilizzando al meglio gli strumenti organizzativi disponibili, migliorando la propria professionalità in ordine alle tecniche individuali di lavoro (pianificazione delle attività, addestramento del personale, gestione del tempo e delle priorità di lavoro), sviluppando la capacità di lavorare insieme agli altri; adeguandosi costantemente ai Requisiti Cogenti e contrattuali.

Le esigenze e le aspettative del Paziente vanno soddisfatte attraverso il massimo impegno nelle attività di esecuzione del servizio.

COS'È LA QUALITÀ

Tutte le figure professionali facenti parte della struttura, indipendentemente dalle specifiche responsabilità assegnate, sono determinanti per il conseguimento della soddisfazione del Paziente.

L'applicazione del Sistema Qualità coinvolge pertanto tutte le funzioni e richiede la partecipazione, l'impegno e l'efficace interazione di tutto il personale.

La Direzione si impegna ad attuare e sostenere la politica per la Qualità sopra esposta, a divulgarla ed a verificarla periodicamente prendendo in considerazione anche le esigenze e le proposte di tutto il personale.

STANDARD DI QUALITÀ' E IMPEGNI

Gli standard di qualità si configurano nella Carta dei Servizi come gli impegni dichiarati formalmente allo scopo di fornire una garanzia al cittadino sui servizi erogati dalla struttura Casa di Cura Andrea Grimaldi, e costituiscono un punto di riferimento sia per i cittadini che per gli operatori. Gli impegni si traducono in azioni, processi e comportamenti che la struttura ha adottato o adotterà nel breve periodo, al fine di garantire alcuni fattori di qualità o il loro miglioramento.

Iniziative legate all'accesso alla struttura:

- Ottimizzazione dell'organizzazione per cercare di ridurre i tempi di attesa delle prestazioni.
- Distribuzione di opuscoli
- Adeguamento della segnaletica esterna per facilitare l'accesso ai reparti di cura e semplificazione della segnaletica interna (orari, collocazione dei servizi, nomi dei responsabili, ecc.).
- Le richieste di terapie urgenti vengono accolte e soddisfatte nel più breve tempo possibile.

STANDARD DI QUALITA' E IMPEGNI

Iniziative legate alla qualità del servizio erogato

- Corsi di aggiornamento professionale per il personale.
- Rinnovo ciclico delle attrezzature e costanti investimenti per il miglioramento o l'incremento delle stesse.
- Continuo controllo e revisione delle apparecchiature.

LIVELLI DI SERVIZIO ED ADEGUATEZZA

Ricordando che sono escluse le dimensioni relative alla qualità tecnica (competenza, affabilità, sicurezza, ecc.), la qualità del servizio in sanità ruota intorno ai seguenti aspetti ed indicatori:

54

- 1 gli aspetti legati al tempo, come la puntualità, la regolarità (rispetto di programmi prefissati e comunicati);
- 2 gli aspetti legati all'informazione relativa al trattamento sanitario: comprensibilità, chiarezza, completezza;
- 3 gli aspetti legati all'orientamento e all'accoglienza all'ingresso nella struttura, comprensivi della segnaletica, della necessaria informazione generale sui servizi (orari, nomi dei responsabili, ecc.);
- 4 gli aspetti legati alle strutture fisiche: il comfort e la pulizia della struttura, dei servizi, delle sale di attesa;
- 5 gli aspetti legati alle relazioni sociali e umane: la personalizzazione e l'umanizzazione del trattamento, la capacità di rassicurazione, il rispetto della privacy, la cortesia e il rispetto della dignità, ecc.
- 6 gli aspetti legati all'adeguatezza delle prestazioni erogate: mediante l'effettuazione di controlli sulla formazione del personale e sulla manutenzione delle attrezzature.



LIVELLI DI SERVIZIO ED ADEGUATEZZA

Sicurezza delle strutture e del cittadino/utente

La salvaguardia della sicurezza dei cittadini/utenti e delle strutture del Centro è la premessa fondamentale delle attività della Casa di cura Andrea Grimaldi .

Al fine di garantire che in ogni aspetto della operatività della struttura la sicurezza sia adeguatamente considerata come elemento prioritario, è stato implementato un piano della sicurezza in conformità del D.Lgs. 81/2008, che assicura:

Il continuo miglioramento delle infrastrutture e degli impianti

Un adeguato programma di formazione

Adeguati sistemi di prevenzione e di allarmi

Adeguate procedure di emergenza

Tutte le fasi che il cittadino/utente vive, dall'ingresso alla struttura fino all'uscita, sono pertanto valutate al fine di ridurre ogni eventuale rischio.

Il Comfort

Garantire ai propri pazienti una permanenza almeno gradevole nella struttura è uno degli obiettivi che la Casa di Cura Andrea Grimaldi si pone.

ASPETTI RELAZIONALI – COMPORTAMENTALI

La Casa di cura Andrea Grimaldi garantisce ai propri pazienti alcune regole di base del proprio personale sugli aspetti relazionali:

- **La riconoscibilità**

Ossia la individuazione personale di tutti i dipendenti attraverso la dotazione di un cartellino di riconoscimento ben visibile, contenente il nome, il cognome e la qualifica dell'operatore.

- **La presentabilità**

Sia attraverso l'utilizzo di un abbigliamento decoroso e pulito, ove non sia prevista un'apposita divisa (camice), sia ponendo una particolare attenzione alla cura personale, evitando forme di trascuratezza e/o eccentricità.

- **Comportamenti, modi e linguaggio**

Sono tali da stabilire con il paziente un rapporto di fiducia e collaborazione. Il linguaggio utilizzato per le informazioni e le comunicazioni, sia scritte che verbali

LIVELLI DI SERVIZIO ED ADEGUATEZZA

tra Azienda e Paziente, dovrà essere chiaro e comprensibile.

Il personale affronterà con prontezza e disponibilità eventuali problemi che dovessero verificarsi ai pazienti.

- **Rispetto della privacy**

Attraverso l'applicazione delle norme contenute nel Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 Aprile 2016.

- **Attenzione all'ambiente**

In sintonia con la crescente sensibilità sulle problematiche ambientali, la Casa di cura Andrea Grimaldi si propone quale soggetto promotore di iniziative atte a migliorare sia l'impatto ambientale delle attività connesse alle prestazioni erogate sulla collettività, sia la sicurezza dei pazienti che utilizzano la struttura.

CONTENIMENTO DELLE LISTE D'ATTESA

La Casa di Cura Andrea Grimaldi ha recepito le indicazioni contenute nella Delibera di Giunta della Regione Campania n°880 del 23.06.2006 "Piano attuativo di contenimento liste di attesa" ed il relativo Piano Regionale allegato.

Considerato:

- la necessità di pianificare idonee strategie per il contenimento dei tempi di attesa per l'erogazione di prestazioni sanitarie che costituiscono una delle caratteristiche fondamentali dei livelli essenziali di assistenza, in quanto le prestazioni oltre ad essere appropriate dal punto di vista clinico ed organizzativo devono essere erogate al tempo "giusto";
- la lunghezza delle liste di attesa un evento fortemente critico, in quanto può limitare la garanzia d'equità d'accesso e la fruizione dei livelli essenziali ed uniformi di assistenza, nonché ridurre la qualità percepita;

La struttura individua nel Direttore Generale e nel Direttore Sanitario i Referenti Aziendali per le liste di attesa con l'incarico di gestire e monitorare tutte le attività connesse al governo delle liste di attesa, che orienti l'attività, utilizzando metodologia

CONTENIMENTO DELLE LISTE D'ATTESA

propria del governo clinico, sui seguenti aspetti:

- analisi dell' offerta e della domanda delle prestazioni sanitarie e/o socio-sanitarie;
- individuazione, definizione e promozione di modelli organizzativi funzionali agli obiettivi di contenimento delle liste di attesa;
- promozione di attività di formazione, per gli operatori sanitari, finalizzate al miglioramento della gestione delle liste di attesa.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

58 Indagine sulla Soddisfazione degli utenti

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

Verranno poi contattati i Responsabili delle aree risultate oggetto dei sondaggi al fine di individuare Azioni Preventive e Azioni Correttive finalizzate all'eliminazione delle eventuali cause di Non Conformità riscontrate da Voi.

Scheda Valutazione Grado Soddisfazione Clienti

In conformità a quanto previsto dalla Deliberazione 369 del 25 marzo 2010 gli indicatori presenti sui nostri Questionari di Soddisfazione comprendono anche:

- accoglienza e orientamento
- comprensibilità e completezza delle informazioni
- accessibilità alle prestazioni e alle strutture
- regolarità , puntualità, tempestività
- tutela dei diritti
- umanizzazione e valorizzazione delle relazioni sociali e umane
- personalizzazione e riservatezza
- partecipazione
- comfort



SUGGERIMENTI E RECLAMI



COME FARE

I reclami e i suggerimenti possono essere trasmessi dagli Utenti della Casa di Cura Andrea Grimaldi per iscritto oppure verbalmente.

Presso l'Ufficio Accettazione e nei reparti sono disponibili i moduli "Gestione Reclami e Suggerimenti", che vanno imbucati nelle apposite cassette. L'utilizzo di tale modulo non è vincolante: lo spirito con cui è stato realizzato è di agevolare i nostri utenti. Laddove l'Utente si sia identificato, la Casa di Cura si impegna, entro 20 giorni dal ricevimento del reclamo, ad informare l'Utente sul risultato degli accertamenti compiuti, fornendo, ove possibile, anche i tempi di rimozione delle irregolarità riscontrate.

Per garantire un'attività di verifica e riscontro dei fatti contestati, si invita a segnalare all'azienda, oltre alle proprie generalità ed indirizzo, ogni particolare utile per identificare con precisione termini e circostanze dell'eventuale accaduto.

62 I reclami e i suggerimenti possono essere inoltrati:

✉ Via E-mail:

urp@clinicagrimaldi.it

Di Persona:

Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00 presso l'Ufficio Rapporti con il Pubblico al piano terra della Casa di Cura Andrea Grimaldi.

INDICE DEGLI ARGOMENTI

63

INDICE DEGLI ARGOMENTI

Cos'è la Carta dei Servizi	5
Presentazione della Casa di Cura	7
<i>La Storia.....</i>	8
<i>Descrizione della Struttura.....</i>	9
<i>Ubicazione dei Servizi.....</i>	9
<i>La nostra Mission: Politica per la Qualità.....</i>	11
<i>Come Raggiungerci.....</i>	12
<i>Mappa.....</i>	13
La Tutela del Malato	15
<i>I Principi della Tutela</i>	16
<i>I Diritti del Paziente</i>	19
<i>I Doveri del Paziente</i>	22
<i>Consenso Informato</i>	24
<i>Trattamento dei Dati Personali</i>	24
Attività e Accesso ai Servizi	27
<i>Attività.....</i>	28
<i>Prestazioni di Ricovero.....</i>	28
<i>Modalità di Accesso al Ricovero</i>	31
<i>I Cittadini Extracomunitari.....</i>	33
<i>La Dimissione dal Ricovero</i>	34
<i>Richiesta e Ritiro della Cartella Clinica</i>	35
<i>Prestazioni Ambulatoriali erogate in libera professione.....</i>	36
<i>Servizi Ambulatoriali NON Convenzionati con il SSN.....</i>	36

Struttura Organizzativa	39
<i>Organigramma.....</i>	41
Il Soggiorno nella Casa di Cura	43
<i>Accettazione del paziente / Cosa portare con sé</i>	44
<i>Regolamento per i visitatori / Personale di riferimento</i>	44
<i>Emergenza / Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) / Visite</i>	46
<i>Dieta e pasti.....</i>	47
<i>Pasti extra / Orario pasti / Bar / Servizio religioso / Servizi 24h /</i>	48
<i>La stanza di degenza / Comportamento del degente.....</i>	48
<i>Dimissione</i>	49
Politica per la Qualità	51
<i>Cos'è la Qualità.....</i>	52
<i>Standard di Qualità e Impegni.....</i>	53
<i>Livelli di Servizio ed Adeguatezza</i>	54
<i>Contenimento delle Liste d'Attesa.....</i>	57
<i>Meccanismi di Tutela e Verifica</i>	59
Suggerimenti e Reclami	61
<i>Come fare</i>	62

Realizzazione a cura di
Vanessa Salzano

Fotografia
Fausto Ciamillo

I dati riportati nella presente Carta dei Servizi sono aggiornati al 18 Febbraio 2020

Casa di Cura "A. Grimaldi"
Via Marconi, 10 - 80046 San Giorgio a Cremano (NA)

Aut.San.n° 7 del 19/11/2014 - Dir. San. Dott. Maurizio Di Gennaro
Società di Gestione Consulting&Service s.p.a. P.iva 05354731217

www.andreagrimaldi.com