



CASA DI CURA CAMINITI S.R.L.

Via Nazionale, 421
89018 – Villa San Giovanni (RC)
P.I. 00674570809



CASA DI CURA CAMINITI

LA CARTA DEI SERVIZI

INDICE

CHE COSA E' LA CARTA DEI SERVIZI

- **LA CASA DI CURA CAMINITI**

- Chi siamo
- La nostra storia
- La nostra *Mission*
- L'organigramma

- **L'ATTIVITA' SANITARIA**

- Il ricovero ordinario ,il ricovero diurno (Day Surgery), le prestazioni chirurgiche ambulatoriali

- **I REPARTI**

- Chirurgia generale
 - Il responsabile dell'unità operativa
 - L'equipe
- Ortopedia
 - Il responsabile dell'unità operativa
 - L'equipe
- Riabilitazione
 - Il responsabile dell'unità operativa
 - L'equipe

- **I SERVIZI**

- Accettazione
- Accoglienza
- Fronte office
- CUP
- Anestesia
- Endoscopia Digestiva
- Laboratorio Analisi
- Primo Pronto Intervento
- Radiologia e diagnostica per immagini
- Ambulatori specialistici di libera professione
- Terapia Fisica

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

- Dopo la visita il prericovero
- Il ricovero
- Le dimissioni
- Le visite di controllo
- Le prenotazioni di visite di libera professione e di esami

- **DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE**

- Il consenso informato
- Il diritto alla Privacy
- Le regole della Casa di Cura

- **LA SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE**

- La tabella degli indicatori
- La gestione dei 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 diretto alla realizzazione per ciascun utente del proprio diritto alla salute.

Con la Carta dei Servizi si provvede a fornire all'utenza tutte le informazioni necessarie per accedere ai servizi resi dalla struttura e per usufruire delle prestazioni sanitarie rese dalla stessa 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 corrispondere; 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 alla gestione, 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 e le risposte della casa di Cura siano sempre più corrispondenti allo standard qualitativo che la struttura si è posta.

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 ai pazienti di copie, sia attraverso la pubblicazione sul sito internet.

Casa di Cura Caminiti

Storia

Una storia lunga oltre novant'anni, la storia di una struttura sanitaria che è anche la storia 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 iniziativa imprenditoriale spesso in anticipo sui tempi: sono tre le generazioni della famiglia Caminiti che fino a oggi hanno avuto in mano le redini dell'omonima Casa di Cura accreditata a Villa San Giovanni, una delle strutture sanitarie più antiche dell'intera Calabria.

La storia di questa struttura inizia nel 1917 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 vellese, 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 Antonio 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 di Renato Caminiti, figlio di Rocco, che, 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, una malattia costrinse lo stesso 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. E oggi la Casa di Cura Caminiti traduce la sua storia entusiasmante come quella di una saga familiare in un livello di prestazioni che raggiungono vette di assoluta eccellenza.

Chi siamo

La Casa di Cura dispone di 33 posti letto per prestazioni per acuto e 33 posti letto di riabilitazione muscolo-scheletrica tutti accreditati con il Sistema Sanitario Regionale.

Ogni anno effettuiamo circa 2000 interventi chirurgici per altrettanti ricoveri. Grazie alla collaborazione di specialisti di chiarissima fama, i nostri fiori all'occhiello sono la chirurgia oncologica, generale, toracica, vascolare e ortotraumatologica, che da sola nell'ultimo anno ha visto l'impianto di 300 protesi, nonché la presenza di un efficiente reparto di terapia subintensiva. La Casa di Cura Caminiti è un centro medico di prim'ordine concentrato sul presente con tante prospettive e progetti per il futuro.

L'unico e vero obiettivo della nostra struttura, rimasto immutato dalla fondazione è la cura dei tanti malati che quotidianamente si rivolgono a noi, e per i quali vogliamo essere sempre presenti, pronti a dare risposte efficienti, efficaci e definitive". "Ma vogliamo essere considerati anche una struttura vicina alla gente –così ritiene il Dott. Caminiti , oggi amministratore delegato della struttura – ed ecco perché abbiamo inaugurato l'idea degli incontri con la società civile, durante i quali discutiamo le tematiche più attuali nel campo della salute e presentiamo le tecniche più innovative del settore.

Alla già storica attività chirurgica anche ortopedica, si è affiancata, da ultimo l'attività di riabilitazione intensiva.

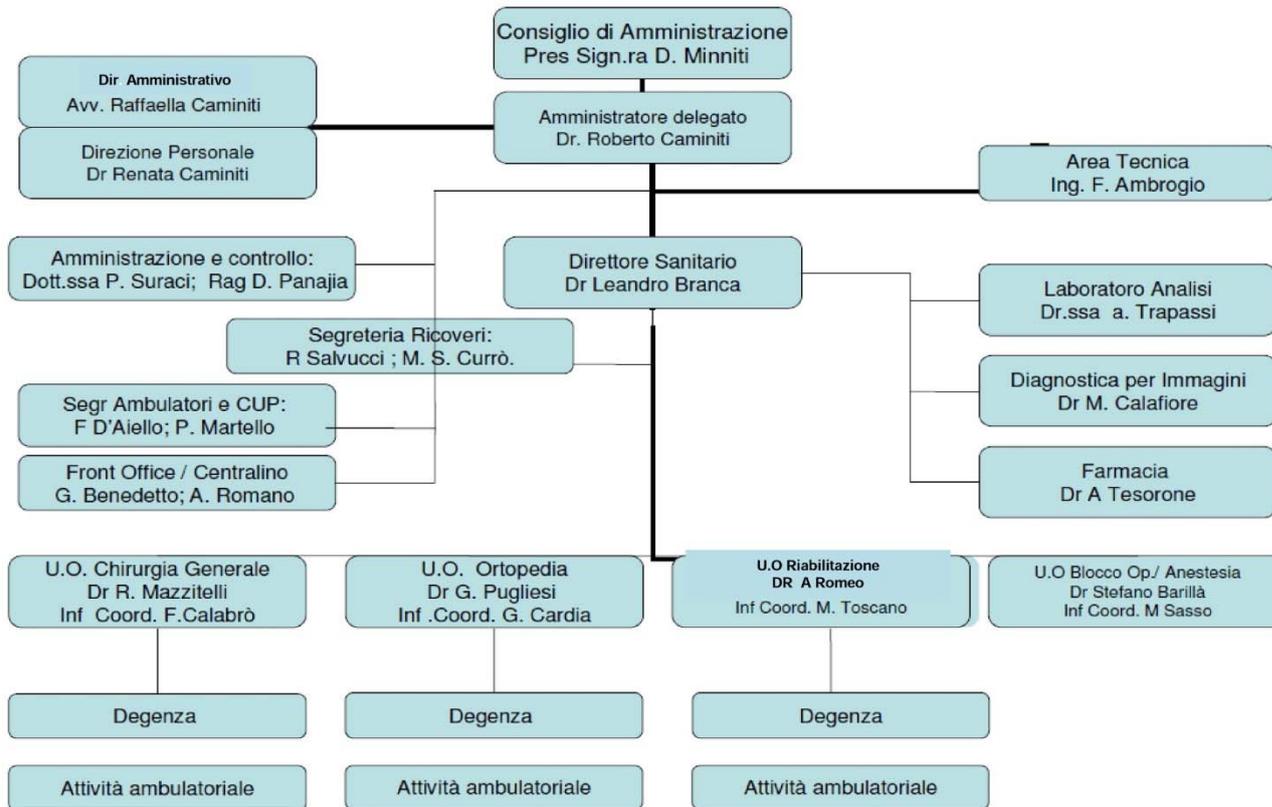
Nel 2012 la Casa di Cura ha ottenuto dalla Regione l'accreditamento per ulteriori 30 posti letto di riabilitazione muscolo scheletrica. Ecco quindi la nascita di un nuovo reparto diretto a riabilitare non soltanto i numerosi pazienti già trattati dalla struttura con interventi chirurgici e che necessitano di essere riabilitati, ma anche coloro i quali siano stati sottoposti a trattamento chirurgico in altri reparti o strutture. A tale fine è stata creata una moderna palestra idonea ad applicare i trattamenti che, ad hoc, un team specializzato di fisiatristi e fisioterapisti, prescrivono in base alle specifiche esigenze del paziente non solo in regime di ricovero ordinario ma anche in ricovero Day Hospital.

La nostra Mission

La Mission della Casa di Cura Caminiti è quella di dare una risposta sempre più adeguata alle richieste di cure dell'utenza. La Qualità, la professionalità, la specializzazione, l'avanguardia nella tecnologia, la cortesia sono i nostri migliori strumenti. L'impegno dalla diagnosi alla cura è quello di supportare il paziente in ogni fase, non soltanto apprestando le cure medico-sanitarie più appropriate, ma anche attraverso la continua attenzione ad ogni tipo di necessità che lo stesso dimostri. Il supporto umano tra ogni operatore sanitario e non ed il singolo paziente è ritenuto in ogni procedura adottata all'interno dell'organizzazione della struttura, indispensabile al pari del trattamento squisitamente sanitario. Ecco che l'organizzazione tende a migliorare continuamente:

- L'efficacia, la qualità e la sicurezza delle cure;
- Il rapporto umano tra fra utenti ed operatori sanitari;
- Gli standard tecnologici cercando di adeguarli ai parametri di riferimento nazionali ed internazionali;
- Lo sviluppo professionale dei dipendenti;
- L'efficienza della gestione.

Organigramma



L'ATTIVITA' SANITA'

Il ricovero ordinario, il ricovero Day Surgery, la prestazione ambulatoriale

La Casa di Cura Caminiti, come già detto è costituita da tre reparti accreditati con il SSN così suddivisi: due per il trattamento di patologie rientranti nell'acuto, la chirurgia generale e l'ortopedia, ed uno di trattamento post-acuto, la riabilitazione muscolo-scheletrica.

I trattamenti chirurgici dei reparti per acuto si distinguono in prestazioni in ricovero ordinario, in day surgery, e in regime ambulatoriale.

Tale distinzione effettuata in base ad una precisa ripartizione compiuta dal Dipartimento dell'Assessorato della Sanità della Regione Calabria, comporta che le patologie che necessitano un trattamento chirurgico più o meno complesso rientrano nella prima categoria con una degenza minima di 3 giorni; i trattamenti meno complessi rientrano nella seconda categoria con una degenza di una sola giornata. Rientrano nell'ultima categoria tutte quelle prestazioni chirurgiche, di massima semplicità che non necessitano di un ricovero ma che vengono effettuate ambulatorialmente. Tale ultima dizione non deve ingannare, però, l'utenza; sono prestazioni che comunque vengono effettuate non in ambulatorio ma in sala operatoria con tutti i supporti necessari per rendere tali trattamenti massimamente sicuri per il paziente.

Una importante differenza esistente tra quest'ultima categoria e quelle precedenti è da un punto di vista amministrativo; mentre il ricovero ordinario e quello di Day Surgery sono totalmente a carico del SSN, per le prestazioni ambulatoriali, sarà a carico del paziente il pagamento della quota ricetta e del ticket. Pertanto è importante che il paziente che si ritrovi ad usufruire di una qualunque esenzione sia attento a farla inserire dal proprio medico curante nell'impegnativa con cui si richiede la prestazione e che dovrà essere presentata al momento del Pre-ricovero (vedi pag18)

Anche per le prestazioni di riabilitazione muscolo-scheletriche si ha la possibilità di effettuarle sia in regime di ricovero ordinario che di ricovero diurno (day hospital) con le differenze sopra riportate.

I REPARTI

Chirurgia Generale

Il reparto di chirurgia generale è un' Unità Operativa di ricovero con 20 posti letto accreditati con il Servizio Sanitario Nazionale, nel quale è attivo un gruppo di medici ed infermieri che si adoperano per offrire un livello qualitativo di assistenza che sempre più soddisfi le esigenze dell'utenza; il reparto eroga prestazioni afferenti alla Chirurgia Generale ed alle sue principali specialità, con particolare attenzione alle patologie ed ai problemi di natura oncologica.

Vengono eseguiti circa 1000 interventi chirurgici ogni anno, di varie specialità. Viene inoltre praticata abitualmente la Videochirurgia Laparoscopica.

Inoltre è attivo il servizio di Colon Proctologia.

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

Il Primario Responsabile è il Prof. Riccardo Mazzitelli che si avvale della collaborazione di una équipe di specialisti in Chirurgia Generale. In particolare l'équipe è composta, oltre che dal primario, dal Dott. Paolo Cardillo e dal Dott. Giuseppe Romeo anch'essi specialisti in Chirurgia Generale, dal Dott. Pietro Tripodi che vanta una particolare competenza nell'ambito dell'ecografia interventistica, dall Dott. Edoardo Saladino con particolari competenze sulle malattie epatiche e biliari ed dal Caposala Dott. Francesco Calabrò.

Il servizio di Endoscopia, (gastro, colon, retto, endoscopia delle vie biliari e cistoscopia) sia diagnostica interventistica, di cui si dirà più avanti, sono anche a supporto della chirurgia generale.

Come anticipato vengono effettuati numerosi interventi di chirurgia neoplastica dell'apparato gastrointestinale.

Attività molto rilevante è la chirurgia urologica sia per patologia neo plastica che per patologia benigna e diagnostica.

L'organizzazione di reparto prevede che le sedute di chirurgia generale siano distribuite in tre giorni ogni settimana (lunedì, mercoledì, venerdì), mentre gli altri giorni (martedì, giovedì, sabato) i chirurghi sono dedicati ai controlli post operatori, le medicazioni ed i controlli post dimissioni.

Ogni mattina, se si tratta di una giornata di attività chirurgica prima dell'inizio della attività stessa, il primario e l'équipe effettuano la visita di controllo del paziente degente e provvede alle valutazioni del caso e ad impartire le disposizioni per la gestione dello stesso.

In ogni caso, nelle giornate di attività chirurgica a disposizione del reparto vi è sempre un medico che si rapporta ai chirurghi per qualunque esigenza straordinaria.

Le comunicazioni tra il chirurgo ed il paziente o i familiari di quest'ultimo avviene in occasione del controllo durante la mattinata e, comunque, in ogni momento in cui il paziente lo ritiene necessario previa richiesta al caposala, che fisserà un appuntamento con i chirurghi interessati.

L'ortopedia

Il reparto di ortopedia è un' Unità Operativa di ricovero con 10 posti letto accreditati con il Servizio Sanitario Nazionale oltre 2 posti letto di day surgery, nel quale è attivo un gruppo di medici ed infermieri che si adoperano per offrire un livello qualitativo di assistenza che sempre più soddisfi le esigenze dell'utenza; il reparto eroga prestazioni afferenti alla traumatologia e alla protesica, alla chirurgia della mano, alla chirurgia della colonna.

Vengono eseguiti circa 800 interventi chirurgici ogni anno, di varie specialità. Viene inoltre praticata abitualmente l'artroscopia di ginocchio e di spalla.

Per quanto riguarda la protesica oltre alla protesi di anca e a quella di ginocchio, vengono effettuate anche protesi di spalla e di gomito.

L'equipe è composta dal chirurgo responsabile dell'Unità Operativa Dott. Giulio Pugliesi, dalla dott.ssa Fiorella Drago, e dalla caposala Dott.ssa Giuseppina Cardia.

Partecipano inoltre attivamente al reparto anche numerosi Chirurghi specialisti esterni alla organizzazione stabile della Casa di Cura, garantendo un approccio multidisciplinare. In particolare la chirurgia degli arti superiori ed in particolare della mano viene praticata dal Dott. Fortunato Borruto; specialista del trattamento chirurgico ed in artroscopia del ginocchio è il Dott. Roberto Simonetta; specialista della chirurgia della colonna è il Dott. Antonio Russo.

L'organizzazione di reparto prevede che le sedute chirurgiche di ortopedia siano distribuite in due giorni ogni settimana (martedì, giovedì), mentre gli altri giorni (lunedì, mercoledì venerdì e sabato) i chirurghi sono dedicati ai controlli post operatori, le medicazioni ed i controlli post dimissioni.

Ogni mattina, se si tratta di una giornata di attività chirurgica prima dell'inizio della attività stessa, il primario e l'equipe effettuano la visita di controllo del paziente degente e provvedono alla valutazione del caso e ad impartire le disposizioni per la gestione del paziente.

In ogni caso, nelle giornate di attività chirurgica vi è sempre a disposizione del reparto un medico che si rapporta ai chirurghi per qualunque esigenza straordinaria.

Le comunicazioni tra il chirurgo ed il paziente o i familiari di quest'ultimo avvengono in occasione del controllo durante la mattinata e comunque in ogni momento in cui il paziente lo ritiene necessario previa richiesta al caposala che fisserà un appuntamento con i chirurghi interessati.

La riabilitazione

Il reparto di riabilitazione è un' Unità Operativa di ricovero con 30 posti letto accreditati con il Servizio Sanitario Nazionale oltre 3 posti letto di day ospitai, nel quale è attivo un gruppo di medici ed infermieri che si adoperano per offrire un livello qualitativo di assistenza che sempre più soddisfi le esigenze dell'utenza.

L'attività di tale reparto è incentrata esclusivamente sulla riabilitazione muscolo-scheletrica. Vengono trattati oltre ai pazienti sottoposti ad intervento chirurgico all'interno della struttura e che necessitano del trattamento di riabilitazione intensiva in regime di ricovero, anche pazienti provenienti da reparti esterni alla struttura a cui sia prescritto il medesimo trattamento.

L'equipe è composta dal Dott Virgilio Romeo fisiatra e Responsabile dell'Unità Operativa, la Dott.ssa Maria Accorinti Fisiatra, la dott.ssa Angela Miliardi, il Dott.Francesco Postorino, il Dott. Massimo Ascitutto , il Dott. Antonino Agostino fisioterapisti e la Dott. Margherita Caterina Toscano infermiera di supporto del reparto

Il Fisiatra, studiata all'ingresso la situazione clinica del paziente, predispone un piano terapeutico ad hoc che sarà eseguito durante la giornata dai fisioterapisti.

I pazienti ed i loro familiari potranno incontrare il sanitari durante la mattinata durante il giro di controllo e potranno riferire ogni particolare necessità all'infermiera del reparto di riabilitazione che provvederà a risolvere le eventuali criticità sotto la direzione del responsabile.

I SERVIZI

La Casa di Cura Caminiti dispone di una prima **accoglienza** già all'ingresso della struttura. Infatti, proprio all'ingresso si trova la postazione di un operatore che, presente dalle 07,00 alle 21,00, che provvederà a fornire all'utenza le informazioni richieste.

E' compito dell'operatore di Accoglienza:

- indicare il piano di degenza ovvero il numero di stanza dei pazienti, previo rispetto della privacy dei degenti, in caso di visitatori;
- fornire le informazioni adeguate in merito alla disposizione degli uffici amministrativi e sanitari o degli altri servizi;
- consegnare ai pazienti, che si recano in struttura per effettuare il Pre-ricovero, il numero di identificazione.
- Far rispettare le regole della struttura (orari di visita, divieto di far accedere ai reparti bambini con età inferiore ai 12 anni).

A questa prima accoglienza si affianca il **fronte office**, che è l'ufficio amministrativo deputato al rapporto con l'utenza. Tale ufficio, al fine di rendere agevole il percorso all'utenza, si trova sullo stesso piano dell'ingresso principale. Due operatori di tale servizio sono principalmente impegnati nella:

- formalizzazione dei ricoveri;
- formalizzazione delle dimissioni;
- rilascio di certificazione di ricovero o di dimissione;
- Ricezione della richiesta di sistemazione in camere singole o doppie (a pagamento);
- la regolarizzazione dei pagamenti (tic
- ket per prestazioni di chirurgia ambulatoriale, eventuale pagamento relativo alle stanze di degenza);
- richiesta e consegna di Cartella Clinica.

Gli orari di ufficio sono dalle 08,30 alle 12,30 dal lunedì al sabato e dalle 16 alle 18 il lunedì ed il mercoledì.

La struttura inoltre dispone di un ingresso secondario che insiste sulla via Nazionale e che da direttamente accesso ai servizi di Diagnostica per Immagine, Laboratorio Analisi ed agli Ambulatori di Ortopedia. Da tale ingresso si accede anche al Poliambulatorio: struttura distinta rispetto alla Casa di Cura in cui gli specialisti della struttura, e non solo, effettuano visite di libera professione.

In questo complesso si trova il **CUP**. I due operatori di tale ufficio amministrativo si occupano:

- della prenotazione di visite specialistiche;
- della prenotazione e consegna dei referti degli esami di laboratorio;
- della prenotazione degli esami radiologici e la consegna dei relativi referti;
- della gestione amministrativa degli ambulatori di ortopedia.

È possibile effettuare una prenotazione attraverso il CUP anche telefonicamente o per via telematica; in effetti, l'utente può prenotare la visita specialistica/esame di laboratorio/esame radiologico ecc. attraverso una semplice telefonata al 0965/756410. L'operatore che risponderà provvederà ad inoltrare la telefonata direttamente al CUP dove i due operatori (Sig.ra Patrizia Martello e Sig.ra Francesca D'Aiello) procederanno a prenotare quanto richiesto, comunicando giorno ed ora prevista per l'effettuazione della prestazione. È possibile pure prenotare attraverso il sito internet: www.casadicuracaminiti.it cliccando su PRENOTAZIONI e compilando l'apposito modulo. Gli orari di ufficio sono dalle 08,30 alle 13,00.

ANESTESIA

Il servizio di anestesia si occupa della gestione anestesiologicala di tutti i pazienti che necessitano del trattamento chirurgico sia in regime di ricovero ordinario che 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 condizione clinica dello stesso. L'anestesista incontra per la prima volta il paziente in sede di pre-ricovero. In tale incontro, previa visita, verrà illustrato il tipo di anestesia, le modalità di somministrazione, le complicanze inerenti al tipo specifico di trattamento anestesiologicalo prescelto. Si procederà alla firma del consenso informato.

Inoltre l'equipe anestesiologicala seguirà il paziente nella fase post-operatoria per il monitoraggio ed il trattamento del dolore. Gli anestesisti procederanno, infatti, ad indicare in terapia il trattamento analgesico appropriato per il tipo di intervento chirurgico e di patologia.

Il responsabile dell'unità operativa di anestesia è il Dott. Stefano Barillà che si avvale della eccellente collaborazione del Dott. Maurizio Tescione e della Dott.ssa Concetta Mancini.

ENDOSCOPIA DIGESTIVA

Il servizio si occupa della diagnosi e del trattamento medico/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. In ogni caso l'attività endoscopica sia che riguardi il tratto digestivo superiore

(esofagoduodenogastroscofia) che quello inferiore (rettosigmoidocolonscofia) viene effettuata sempre con il supporto dell'anestesista che effettuerà una leggera sedazione al fine di evitare qualunque tipo di disagio al paziente. Gli esami endoscopici vengono effettuati dal Prof. Luigi Familiari, già ordinario in pensione dell'università di Messina, professionista di rinomata fama nazionale ed internazionale.

LABORATORIO ANALISI

Il Laboratorio di Analisi Cliniche della Casa di Cura Caminiti è impegnato nella elaborazione dei dati ematochimici principalmente dei pazienti interni. Il laboratorio si avvale di una strumentazione nuova e tecnologicamente all'avanguardia. Il responsabile, la dott.ssa Antonella Trapassi, biologa unitamente alla dott.ssa Antonella Caracappa anch'essa biologa ed al tecnico di Laboratorio Sebastiano Atepi con alta professionalità garantiscono standard qualitativi elevati.

I punti particolarmente qualificanti sono:

- la rapidità dell'esecuzione degli esami e di comunicazione dei risultati ai responsabili delle unità operative.
- Validazione di ogni risultato da parte del personale laureato;
- Adesione ai programmi di valutazione esterni di Qualità (VEQ) della Regione Emilia Romagna.
- Controllo di qualità giornaliero.

Il laboratorio, inoltre, è convenzionato per i pazienti esterni per il laboratorio di base.

I pazienti esterni possono accedere al laboratorio dalle 07,30 alle 09,00 per effettuare il prelievo. Il giorno successivo presso l'ufficio amministrativo relativo ai servizi, è possibile ritirare il referto. La prestazione convenzionata viene effettuata previa consegna all'apposito ufficio amministrativo dell'impegnativa del medico curante con l'indicazione della tipologia di esami da eseguire.

PUNTO DI PRIMO INTERVENTO

Con Decreto n° 131 del 2012 la Casa di Cura ha ottenuto l'accreditamento per quanto riguarda il Punto di primo intervento ortopedico. Il PPI è il primo livello dell'emergenza sanitaria. Accoglie i pazienti che si presentano spontaneamente all'accettazione del servizio ed è attivo

12 ore (08/20). La principale attività consiste nell'individuare l'effettivo grado dell'emergenza e, all'occasione, stabilizzare le condizioni cliniche del paziente.

quest'ultimo può:

- Ricevere la prestazione sanitaria idonea alle sue condizioni cliniche presso la Casa di Cura;
- Essere tenuto in osservazione presso la struttura al fine di verificare le condizioni del paziente della condizioni della patologia;
- Essere trasferito nel minor tempo possibile presso struttura idonea al trattamento della patologia in atto con il 118;
- Essere inviato ad un pronto soccorso per il proseguimento delle indagini.

Il PPI è costituito da una apposita accettazione, da un ambulatorio, da una sala per l'effettuazione di gessi o presidi simili, tre posti letto di osservazione breve.

Tale servizio allo stato non è attivo in quanto non è stata resa operativa la rete d'emergenza regionale.

RADIOLOGIA E DIAGNOSTICA PER IMMAGINE

Il servizio di radiologia e diagnostica per immagini esegue prestazioni di Radiologia digitale, ecografia, ecodopler, mammografia, odontopantomografia, dentascan e TAC. Anche tale servizio per la parte di radiologia tradizionale è convenzionata con il Sistema sanitario regionale; ciò vuol dire che oltre a fornire un servizio di supporto ai reparti di chirurgia, ortopedia e riabilitazione, cioè per i pazienti interni alla struttura, elargisce prestazioni anche per i pazienti esterni, sia in SSN che privatamente.

Il servizio è attivo dalle 08,30 sino alle 18,00. Responsabile di tale servizio è il dott. Mario Calafiore radiologo che si avvale della collaborazione di due tecnici di radiologia. Le immagini vengono immediatamente refertate e spesso consegnate dopo solo qualche minuto al paziente.

Per il servizio di ecografia la struttura si avvale della collaborazione della Dott.ssa Anna Maria Rechichi e del Dott. Pietro Tripodi che effettuano gli esami ecografici richiesti per i pazienti interni o prenotati per gli esterni.

Il Dott. Tripodi, inoltre, esegue, aghi aspirati eco guidati alla tiroide

La prenotazione può effettuarsi tramite CUP.

AMBULATORI DI LIBERA PROFESSIONE

Come già accennato la Casa di Cura dispone di un poliambulatorio distinto dalla struttura in cui gli specialisti della stessa effettuano delle visite specialistiche di libera professione.

L'elenco degli ambulatori è il seguente:

- Cardiologia;
- Chirurgia generale;
- Chirurgia della mano;
- Chirurgia vascolare;
- Chirurgia plastica;
- Diabetologia ed endocrinologia;
- Elettromiografia;
- Gastroenterologia;
- Ortopedia.

TERAPIA FISICA

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 prestazioni comprese nel servizio sono:

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

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

Dopo la visita il pre-ricovero

Effettuata la visita con lo specialista, sarà quest'ultimo, qualora abbia riscontrato una patologia per la quale sia necessario il ricorso ad un ricovero presso la Casa di Cura, a programmare con l'ausilio del capo sala del reparto di riferimento il percorso del paziente all'interno della struttura.

Sarà, infatti, il capo sala a contattare l'interessato; a quest'ultimo sarà assegnato un giorno in cui presentarsi in struttura per effettuare il **pre-ricovero**. In questa occasione all'arrivo in struttura l'operatore di prima accoglienza consegnerà al paziente un numero 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 sarà effettuata:

- La parte amministrativa della cartella clinica (compilazione della parte anagrafica, consegna della documentazione amministrativa, firma dei consensi amministrativi, formalizzazione di richieste di sistemazione in stanze a pagamento);
 - Il prelievo ematico per eseguire gli esami di laboratorio necessari;
 - L'elettrocardiogramma e visita cardiologia;
- La visita con il medico per la compilazione della parte iniziale della cartella clinica (anamnesi, consegna di copia referti di esami effettuati fuori dalla struttura, ecc.);
 - La radiografia del torace;
 - La visita anestesiologicala.

In sede di pre-ricovero sarà richiesta la copia di un documento di identità, la copia della tessera sanitaria, l'impegnativa di ricovero rilasciata dal medico curante e la scheda di accesso in ospedale anch'essa rilasciata dal medico curante. Qualora la prestazione rientri in quelle ambulatoriali sarà soggetta al pagamento del tichet, almeno che il paziente non abbia avuto riconosciuto dall'ASP un codice di esenzione.

Il paziente potrà scegliere una sistemazione in stanze private.

Vi è la possibilità di avere una stanza con un solo posto letto, dotata di un divano letto per la sistemazione di un eventuale assistente con televisore; il costo di tale stanza è di € 250,00 oppure di avere sistemazione in una stanza con due posti letti € 150,00.

E' bene precisare che, qualora al pre-ricovero non consegua il ricovero e, quindi, la prestazione chirurgica, per motivi da imputare alla volontà del paziente, il costo della prestazione resa sarà di €

150,00 e resterà a carico dello stesso, previo il rilascio dell'apposita fattura da parte del personale di segreteria.

Effettuato il pre-ricovero si passa al **ricovero**; il capo sala comunica il giorno in cui è programmato l'intervento; in tale giornata il paziente si reca in struttura alle 07,30. L'operatore di prima accoglienza consegnerà un tesserino con l'indicazione del numero di stanza e del numero di letto assegnato. Con tale tesserino ci si recherà in reparto di degenza nel quale l'infermiere provvederà ad accompagnare il paziente in stanza e lì sarà preparato ed attenderà l'intervento chirurgico.

Le prestazioni effettuate in ricovero ordinario hanno una durata minima di degenza di tre giornate. Valutate le condizioni cliniche del paziente, il responsabile dell'unità operativa, qualora lo stato clinico lo consenta, procede a dimettere il paziente. Sarà rilasciato allo stesso una lettera di dimissione, rivolta al medico di famiglia, con la descrizione del trattamento chirurgico effettuato, della terapia farmacologica che dovrà essere eventualmente continuata a domicilio, della dieta ove necessaria. Il certificato indicherà inoltre la prognosi assegnata al paziente ed inoltre, l'appuntamento per la visita di controllo.

Le prestazioni rese in day surgery, o ambulatoriali si caratterizzano solamente per la diversa durata del ricovero che nel primo caso è di solo una giornata e nel secondo, di qualche ora; per il resto l'organizzazione rimane identica al ricovero ordinario.

Sin dal giorno della dimissione è possibile richiedere, compilando apposito modulo in segreteria, **la copia della cartella clinica**. L'addetto, 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 attesa sono di regola non oltre sette giorni dalla richiesta, fatta eccezione per quei casi in cui non sia ancora pervenuto il referto dell'esame istologico (esame eseguito in service), circostanza quest'ultima che impedisce l'archiviazione della cartella.

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

Per quanto riguarda la visita di controllo, come già anticipato, al momento della dimissione viene indicata la data in cui bisognerà effettuare la visita di controllo o, eventualmente, la medicazione della ferita chirurgica. Basterà semplicemente che il paziente alla data stabilita e all'orario previsto si rechi in struttura dove in ambulatorio vi saranno i chirurghi, che effettueranno la visita di controllo e daranno le indicazioni del caso in merito alla necessità di ulteriori controlli, visite, medicazioni, ecc.

Le visite di controllo entro un mese dalla dimissione, seppur non più in regime di ricovero, sono completamente gratuite, pertanto, non sarà richiesto al paziente alcun pagamento.

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 ed inoltre delle complicanze che dallo stesso possono derivare.

I consensi che il paziente dovrà firmare, previa completa informazione, sono sia di natura amministrativa che sanitaria.

Per quanto riguarda quelli sanitari sin dal compimento del pre-ricovero sarà cura del medico con il quale si procede a compilare la prima parte della cartella clinica a erudire il paziente sulle procedure standard alle quali sarà sottoposto ed a raccogliere da parte dello stesso 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 direttamente 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 personalmente dovrà procedere alla firma della documentazione con la quale acconsentirà alla prestazione prevista.

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 in cui viene raccolto il consenso 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 dei pazienti la firma del consenso al trattamento dei dati personali(d.lgs 196/2003). Al paziente sarà sottoposto un ulteriore modulo in cui, ove lo volesse, dovrà espressamente autorizzare tutto il personale della struttura ad rilasciare informazioni, numero di stanza, reparto di degenza, ecc, ai visitatori che si rechino presso la struttura per quel determinato paziente.

Inoltre, la struttura ha adottato un modello privacy per fare 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), di un permesso della Direzione Sanitaria per assistere di notte il paziente, la necessità di ottenere un permesso per introdurre cibi e bevande al fine di non contrastare le diete espressamente previste dalla Direzione Sanitaria per il paziente; l'impossibilità di fare accedere ai reparti i minori di 14 anni ecc.

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	Effettgazione 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

I reclami possono essere presentati sia verbalmente che per iscritto direttamente alla Direzione Sanitaria oppure al Responsabile del sistema Qualità.

L'eventuale contestazione può essere presentata anche via posta o per via telematica. Sarà cura della Direzione Sanitaria di concerto con il responsabile del sistema qualità prendere in esame le contestazioni.

In base alla gravità della contestazione si procederà ad istituire un' inchiesta per approfondire quanto evidenziato ed in base alle risultanze di tale inchiesta si assumeranno le determinazioni del caso.

Nel termine di trenta (30) giorni dalla ricezione della contestazione, a cura della direzione sanitaria e del responsabile del sistema Qualità, sarà data una risposta al diretto interessato, che ne abbia dimostrato interesse e che abbia indicato i propri recapiti, in merito alle risultanze delle verifiche interne effettuate e dei provvedimenti intrapresi per la soluzione della problematica evidenziata