

CARTA DEI SERVIZI



CASA DI CURA
NUOVA CLINICA
S.RITA S.p.A.

BENEVENTO

REGIONE CAMPANIA
AZIENDA SANITARIA LOCALE BENEVENTO
DISTRETTO SANITARIO BN1





La Casa di Cura "Clinica S. Rita" nasce a Benevento nel 1958, fondata dall'**Ing. Libero Cozzi**, che in seguito ad un'esperienza trentennale presso un'azienda leader nel settore elettromedicale, ritorna nella sua città. Dopo un periodo di pausa, necessario per la ristrutturazione e l'ampliamento dello stabile, l'attività riprende, con la denominazione "Nuova Clinica S. Rita S.p.A".

I nostri servizi, in continua evoluzione e miglioramento, e le rinomate professionalità succedutesi negli anni fanno della nostra Casa di Cura un pezzo della storia della Città di Benevento dagli anni 50 ad oggi.

La struttura si presenta ai cittadini, agli utenti ed agli operatori con lo spirito di sempre, improntato a principi scientifici ed umanitari nell'interesse di un ospite di riguardo: **il paziente**.

Gentile Ospite

La Direzione della Casa di Cura, nel darLe il benvenuto, La informa sugli elementi essenziali del servizio garantendoLe un'assistenza sanitaria esperta e di qualità, in un contesto ambientale umano e trasparente assicurando impegno, disponibilità e competenza, per renderLe la permanenza il più possibile confortevole. Le logiche di ricovero e cura assurgono a principio ispiratore di qualsiasi attività e servizio. Ispirandosi al principio di centralità del cliente garantisce l'adozione di tutti i sistemi volti al miglioramento continuo del servizio sia in un'ottica di sicurezza che di erogazione e fruibilità.

*La presente Carta dei Servizi si configura come "patto" con il Cittadino e vuole offrire una panoramica dei servizi della Casa di Cura e delle modalità di erogazione degli stessi e vuole essere uno strumento di **dialogo** con cui si promuove l'**informazione** e si garantisce la **partecipazione** dei signori pazienti, sancendo, oltre agli impegni ed ai principi che ci caratterizzano, anche i doveri e le regole che andranno rispettate per una ottimale e confortevole fruizione del servizio, nel rispetto delle direttive e standard sia nazionali che internazionali creando così un facile mezzo di **consultazione**.*

Mediante la piena informazione su tutte le attività, nonché su tutti i diritti degli interessati, la Carta dei Servizi permette di stabilire un rapporto diretto con il paziente che diventa conoscitore e partecipe della Struttura Sanitaria che ha scelto e il cui giudizio sarà sempre più importante per la programmazione e le scelte future della Clinica. I valori di riferimento della Carta dei Servizi, introdotta nel nostro Paese con la Direttiva del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 e resa vincolante per gli enti erogatori di Servizi Sanitari dalla Legge 273/95, sono sostanzialmente quelli previsti dalle Linee Guida n. 2/95 pubblicati sul supplemento ordinario della G.U. n. 203 del 31/08/1995 e dalla deliberazione n. 369 del 23/03/2010 della Regione Campania A.G.C. 20 Assistenza Sanitaria (linee guida per la carta di servizi sanitari).

La presente Carta dei Servizi, superando la visione di staticità di un documento, rientra in un "Progetto Carta dei Servizi" aziendale che, oltre all'adozione della Carta, si impegna alla comunicazione, alla divulgazione ed alla verifica della coerenza dei risultati.

La Carta dei Servizi viene consegnata a tutti i pazienti all'atto del ricovero da parte degli Uffici Amministrativi ed è predisposta la pubblicazione sul sito Web per facilitare lo scambio di informazioni all'interno ed all'esterno al fine della verifica e dell'aggiornamento annuale.

La collaborazione che gli operatori e gli utenti della Casa di Cura vorranno offrirci (opinioni, suggerimenti o anche reclami), sarà ritenuta preziosa per la Direzione al fine di migliorare la qualità dell'assistenza e dei servizi.

Per qualunque richiesta può rivolgersi al personale in servizio identificato dal cartellino di riconoscimento.



PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

La Casa di Cura "Nuova Clinica S. Rita":

- è accreditata, per ricoveri medico-chirurgici, con il SSN/ASL BN per n. 72 posti letto (D.C.A. N.130/2014) ed autorizzata per n. 110 p.l (Autorizzazione sanitaria Comune di Benevento n. 8 del 13.02.2008);
- ha adottato un Sistema di Gestione per la Qualità in continuo aggiornamento ed implementazione, certificato fin dall'anno 2003 alla norma UNI EN ISO 9001 nelle diverse edizioni ed attualmente alla norma UNI EN ISO 9001 ed. 2015;
- è Iscritta nel registro dei Titolari del trattamento dati tenuto presso il Garante della Privacy;
- effettua la gestione ed il controllo della sicurezza dei dati, con aggiornamento periodico della documentazione di sistema (Documento programmatico sulla sicurezza aziendale in ossequio alle Linee guida emanate dal Garante e alle ulteriori fonti e modifiche normative in materia di Privacy);
- dal gennaio 2011 ha adottato il Modello di organizzazione gestione e controllo ex D.lgs. 231/01. Si è dotata di un "Codice Etico" nel quale sono raccolti tutti gli standard etici, ed i relativi principi ispiratori, ai quali si devono uniformare tutti i dipendenti ed i collaboratori per definire ulteriori obiettivi in tema di mansioni e responsabilità accrescendo la consapevolezza e formazione delle professionalità al vostro servizio.

Tutti gli iter certificativi, i modelli organizzativi e le procedure adottate ed opportunamente integrati sono tesi a garantire una crescente efficienza e affidabilità, ed a promuovere con approfondite analisi l'abbattimento dei rischi afferenti i vari aspetti connessi all'attività della Casa di Cura.

La Casa di Cura è situata nella zona Est della città, in V.le Mellusi n°103 e si sviluppa su 5 piani più un interrato, per una superficie coperta di circa 6.000 mq. I piani sono collegati tra loro da due rampe di scale, due ascensori, due montalettighe e due montavivande.

All'ingresso, ai piani e nei corridoi sono presenti visibili e chiare indicazioni che facilitano l'orientamento dell'utente.

- Le barriere architettoniche sono state eliminate secondo le norme previste dalla legge. Sono pertanto presenti due ingressi alla Casa di Cura e una terza entrata per accesso diretto con auto o ambulanza;

- Le misure per la sicurezza di lavoratori e degenti sono adottate con la massima attenzione, parten-

do dall'analisi dei rischi e dei pericoli fino alle migliori misure di prevenzione. Pertanto il Sistema di emergenza prevede adeguate segnalazioni acustiche, idranti ed estintori. Sono presenti barriere antincendio, percorsi di esodo in sicurezza, scale di emergenza e gruppi di continuità. Il personale, inoltre, è opportunamente addestrato per gestire le emergenze;

- Approvvigionamento idrico: rete urbana, autoclave e riserve di emergenza;
- Approvvigionamento elettrico: rete urbana mediante una propria cabina di distribuzione – 2 gruppi di continuità per le sale operatorie e particolari strumentazioni – gruppo elettrogeno per emergenza;
- Approvvigionamento gas metano: rete urbana.

Tutti gli approvvigionamenti e gli impianti sono certificati dalle ditte esecutrici e dagli organi di controllo e sorveglianza preposti, secondo la normativa vigente.

La Casa di Cura eroga i propri servizi secondo i principi di seguito esposti, per alcuni dei quali si fa riferimento a quanto descritto nel Sistema Di Gestione della Qualità (SGQ).





POLITICA, OBIETTIVI E PRINCIPI FONDAMENTALI

La politica della Casa di Cura si può sintetizzare nei seguenti punti:

- 1** Approccio sistemico alla gestione dei servizi;
- 2** Coinvolgimento del personale;
- 3** Leadership;
- 4** Decisioni basate su dati di fatto;
- 5** Orientamento e soddisfazione degli utenti;
- 6** Coinvolgimento e centralità della figura del paziente;
- 7** Gestione del rischio, adozione del Manuale Clinical Risk Management e pianificazione programmata per il continuo monitoraggio;
- 8** Aggiornamento e formazione continua di tutto il personale: annualmente viene redatto il Piano di Formazione di tutto il personale, previa valutazione delle competenze già acquisite, delle esperienze personali e dei compiti assegnati o da assegnare a ciascuno. Vengono organizzati Corsi Convegni e Tavole rotonde in loco, unitamente a formazione sul campo. Viene promossa la partecipazione a Corsi esterni alla Struttura nell'ambito della formazione continua obbligatoria (ECM). La reportistica viene opportunamente registrata e monitorata e considerata come base per i futuri programmi.

DIREZIONE

- AMMINISTRATORE:

DOTT.SSA ISABELLA COZZI.

- DIRETTORE SANITARIO:

DOTT.SSA FERNANDA MIRCO.





PRINCIPI FONDAMENTALI

APPROPRIATEZZA DELLE CURE

Le prestazioni sono erogate con modalità e tempistiche adeguate ai singoli casi, garantendo il rispetto dei protocolli medico-chirurgici riconosciuti dalle linee guida scientifiche a garanzia della salute del paziente assistito.

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Ogni paziente della Casa di Cura deve essere rispettato in tutti i momenti del vivere quotidiano, nella dignità della persona, avendo diritto di ricevere l'assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di età, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

UMANIZZAZIONE E DIRITTO DI SCELTA

La Casa di Cura rende semplice l'accesso ai servizi e alle prestazioni sanitarie con la cortesia e la disponibilità del personale nel rispetto del rapporto umano e della libertà di scelta da parte dei cittadini.

TRASPARENZA

La Casa di Cura si impegna ad orientare la propria azione nel rispetto della trasparenza, anche con la comunicazione dei risultati ottenuti circa l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati.

CONTINUITÀ

La Casa di Cura assicura la continuità e la regolarità delle cure. In caso di funzionamento irregolare, o di interruzione del servizio, adotta misure volte ad apportare agli utenti il minor disagio possibile.

RISERVATEZZA

I servizi ed il trattamento dei dati relativi allo stato e ai fatti riguardanti il paziente assistito (acquisizione, conservazione, trasmissione, distruzione) sono effettuati nel rispetto più assoluto della riservatezza. Le informazioni riguardanti la persona sono comunicate solamente al diretto interessato o al suo delegato. Tutti i trattamenti di dati sono effettuati nel rispetto più assoluto delle norme che regolamentano la privacy e la protezione dei dati personali.

Il personale sanitario e il personale amministrativo improntano le proprie azioni nel rispetto del segreto professionale e della riservatezza delle informazioni di cui sono venuti a conoscenza.

EFFICIENZA, EFFICACIA E QUALITÀ DEI SERVIZI

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è la salute del paziente, al fine di ottenere il miglior risultato possibile, aggiornando costantemente le proprie conoscenze tecnico-scientifiche ed utilizzando con efficienza ed efficacia l'organizzazione per l'eroga-

zione dei servizi della struttura.

In adesione ai criteri di "Ospedale senza dolore" il servizio di Anestesia e Rianimazione, in collaborazione con i medici delle Unità Operative, assicura interventi idonei al trattamento del dolore tramite programmi individuali predisposti nel rispetto della normativa vigente e della dignità del malato.

PARTECIPAZIONE

La Casa di Cura garantisce al paziente e ai suoi familiari la partecipazione alla prestazione del servizio, attraverso una corretta e tempestiva condivisione delle informazioni riguardanti la diagnosi e la cura, assicurando così la facoltà di esprimere una personale valutazione sui trattamenti e servizi ricevuti, anche attraverso suggerimenti e reclami per un costante miglioramento.

ATTIVITÀ SANITARIA

La Casa di Cura Nuova Clinica Santa Rita è caratterizzata da una spiccata interdisciplinarietà e tempestività della diagnosi e cura, propria delle strutture opportunamente dimensionate e dotate di professionalità con propensione al lavoro in team, che facilita un approccio sistemico allo studio dei singoli casi. La Struttura assicura l'assistenza infermieristica h24 tramite personale dipendente qualificato coordinato dai caposala. Oltre alle prestazioni terapeutiche di competenza, gli Infermieri si adoperano per identificare e soddisfare i bisogni del paziente, per pianificare un'assistenza personalizzata, per favorire il ripristino ed il mantenimento del massimo livello di indipendenza possibile e per attuare interventi di prevenzione.

RISORSE UMANE

L'organico comprende 113 unità, così suddivise:

Personale Medico n°	33
Biologi n°	02
Infermieri Professionali n°	36
Ausiliari socio-sanitari n°	05
OSS. – OTA n°	06
Tecnici Laboratorio Analisi n°	01
Tecnico Radiologia n°	01
Farmacista n°	01
Personale Amministrativo n°	09
Operaio n°	02
Appalti esterni /Cons. Tecniche n°	17





**ATTIVITÀ SANITARIA
DI RICOVERO**

Reparti di degenza

RAGGRUPPAMENTO CHIRURGIA

Posti letto autorizzati n. **70** - Posti letto accreditati n. **40**

Responsabile:

DR. DINO DI PALMA • DR. DIEGO RANALDO

CHIRURGIA GENERALE • GINECOLOGIA • ORTOPEDIA

Posti letto accreditati n. **20**

**DR. DINO DI PALMA • DR. DIEGO RANALDO • DR. SILVIO COLETTA • DR. POMPEO TUFO • DR. ROCCO RECCE
• DR. ANGELO TOBIA CECERE**

CHIRURGIA GENERALE • CHIRURGIA ENDOSCOPICA • CHIRURGIA DEL COLON RETTO • CHIRURGIA ONCOLOGICA
• CHIRURGIA DELLA MAMMELLA • CHIRURGIA VIDEOLAPAROSCOPICA • CHIRURGIA DELLA TIROIDE • CHIRURGIA
DELLE VIE BILIARI E APPARATO DIGERENTE PROCTOLOGIA • CHIRURGIA GINECOLOGICA ED UROGINECOLOGICA

**DR. PIO SANTORO • DR. PIERPAOLO SANTORO • R. GABRIELE FALZARANO • DR. SANTINO CUOMO
• DR. FRANCO FIERRO**

ORTOPEDIA GENERALE • CHIRURGIA PROTESICA (GINOCCHIO, ANCA, SPALLA) • CHIRURGIA ARTROSCOPICA (GINOCCHIO,
SPALLA, CAVIGLIA, GOMITO) • CHIRURGIA DELLA MANO E DEL PIEDE • TRAUMATOLOGIA

OCULISTICA

Posti letto accreditati n. **10**

DR. BERNARDO D'AMBROSIO • DR. GIOVANNI IMPAGLIAZZO

OCULISTICA GENERALE • CHIRURGIA DELLA CATARATTA CON ULTRASUONI • CHIRURGIA DEL GLAUCOMA • CHIRURGIA
VITREORETINICA • STRABOLOGIA • RETINOGRAPHIA • ANGIOGRAPHIA A FLUORESCENZA • LASERTERAPIA RETINICA • YAG
LASER • ECOGRAPHIA /OCT • TOPOGRAPHIA CORNEALE • PACHIMETRIA • CAMPIMETRIA • BIOMICROSCOPIA ENDOTELIALE

UROLOGIA

Posti letto accreditati n. **10**

DR. MARIO COSCIONE

UROLOGIA GENERALE • URO-ONCOLOGIA • LAPAROSCOPIA UROLOGICA • ANDROLOGIA MEDICA E CHIRURGICA • ENDO-
SCOPIA DIAGNOSTICA ED INTERVENTISTICA • LITOTRIPSIA (TRATTAMENTO DELLA CALCOLOSI RENALE ED URETERALE)
• UROECOGRAFIA • URODINAMICA • UROGINECOLOGIA

RAGGRUPPAMENTO MEDICINA GENERALE CON UNITÁ FUNZIONALE DI PNEUMOLOGIA

Posti letto autorizzati n. **40** - posti letto accreditati n. **32**

Responsabile:

DR.SSA FERNANDA MIRCO

DR. GIOVANNI LIUCCI • DR. FRANCO PARENTE • DR. FAUSTO FUSCO • DR. DONATO MAIELLA

MEDICINA INTERNA • DIABETOLOGIA • CARDIOLOGIA INTERNISTICA (HOLTER PRESSORIO, HOLTER ECG) • ECOCOLORDOPPLER CARDIACO E VASCOLARE • EPATOLOGIA • ENDOCRINOLOGIA E DISTURBI DEL METABOLISMO • AGOASPIRATI • GASTROENTEROLOGIA: GASTROSCOPIA, RETTOCOLONSCOPIA, ERCP • PNEUMOLOGIA E ALLERGOLOGIA

ANESTESIA

Responsabile:

DR. EDUARDO BELLEZZA

DR. GIUSEPPE SORDA • DR.SSA RAFFAELLA MELILLO

RADIOLOGIA - ECOGRAFIA - TAC

Responsabile:

DR. MICHELINO TEDESCO

RADIOLOGIA TRADIZIONALE - TAC - ECOGRAFIA - MAMMOGRAFIA - RADIODIAGNOSTICA INTRAOPERATORIA - ECOCOLORDOPPLER/ECOCARDIOGRAFIA.

LABORATORIO ANALISI

Responsabile:

DR. INNOCENZO ZEPPA

ENDOSCOPIA DIGESTIVA

DR. GIOVANNI GALASSO • DR. GIUSEPPE CONTE

GASTROENTEROLOGIA: GASTROSCOPIA, RETTOCOLONSCOPIA - ERCP DIAGNOSTICA ED OPERATIVA SULLE VIE BILIARI E PANCREATICHE

ANATOMIA PATOLOGICA

SERVICE

SERVIZIO TRASFUSIONALE

CONVENZIONE CON IL SERVIZIO DI IMMUNOLOGIA TRASFUSIONALE DELL' A.O. SAN PIO DI BENEVENTO



Attività ambulatoriali

L'accesso ai servizi diagnostici ed alle prestazioni ambulatoriali per la valutazione di idoneità ad eventuale ricovero avviene previa prenotazione, anche telefonica, presso il C.U.P. dalle ore 14:00 alle 20:00, dal Lunedì al Sabato.

CHIRURGIA

- VISITE SPECIALISTICHE;
- CHIRURGIA VASCOLARE
- INTERVENTI CHIRURGIA AMBULATORIALE;

Martedì e Sabato: 11:30 - 14:00

ORTOPEDIA

- VISITE SPECIALISTICHE;
- INFILTRAZIONI ENDOARTICOLARI;

Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 14:00 - 19:00

OCULISTICA

- VISITE SPECIALISTICHE;
- RETINOGRAFIA;
- ANGIOGRAFIA A FLUORESCENZA;
- TOPOGRAFIA CORNEALE;
- PACHIMETRIA;
- PERIMETRIA COMPUTERIZZATA;
- ECOGRAFIA/OCT;
- YAG LASER;

Martedì, Mercoledì e Sabato: 12:00 - 18:00

MEDICINA GENERALE

- VISITE SPECIALISTICHE;
- MEDICINA INTERNA;
- DIABETOLOGIA E DIETOLOGIA;
- PNEUMOLOGIA;
- ALLERGOLOGIA RESPIRATORIA;
- CARDIOLOGIA;

Martedì e Giovedì: 16:00 - 18:00

Sabato: 12:00 - 14:00

TERAPIA ANTALGICA /ANESTESIA

Orario su prenotazione

UROLOGIA

- VISITE SPECIALISTICHE;
- ECOGRAFIA UROLOGIA;
- ENDOSCOPIA UROLOGICA;
- ECOGRAFIA PROSTATICA TRANSURETRALE;
- URODINAMICA;
- BIOPSIE;
- URODINAMICA;

Martedì e Giovedì: 16:00 - 19:00

GASTROENTEROLOGIA ED ENDOSCOPIA DIGESTIVA

- VISITE SPECIALISTICHE;
- GASTROSCOPIA;
- COLONSCOPIA;
- RETTOSCOPIA;

Lunedì, Mercoledì e Venerdì: 11:30 - 16:00

GINECOLOGIA

- VISITE SPECIALISTICHE;
- PREVENZIONE ONCOLOGICA (CITOLOGIA-COLPOSCOPIA);
- UROGINECOLOGIA CLINICA;
- ECOGRAFIA;

Martedì e Giovedì su appuntamento.

RADIOLOGIA

Tutti i giorni: 11:30 - 13:00

LABORATORIO ANALISI

Tutti i giorni: 9:00 - 10:30

STATISTICHE RICOVERI ANNO 2021

Unità operativa	Numero	%su Totale
Medicina Generale	293	5,64
Chirurgia	1668	32,10
Urologia	783	15,07
Ortopedia	1834	35,30
Oculistica	354	6,81
Ginecologia	264	5,08



INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E I SERVIZI

LA PRENOTAZIONE DEL RICOVERO

Il ricovero può essere prenotato tutti i giorni, dal lunedì al sabato, dalle ore 8:00 alle ore 13:00.

L'accesso del paziente viene sempre valutato preventivamente dal medico curante/specialista della Casa di Cura.

MODALITÀ PRE-OPERATORIO

Il personale medico della Casa di Cura può adottare la modalità "preoperatorio" indirizzando il paziente presso l'ufficio accettazione per avviare il relativo percorso, durante il quale vengono effettuate le indagini cliniche e strumentali e le visite mediche afferenti al caso.

L'iter avrà durata dalle ore 08:00 alle 13:30. Per le azioni propedeutiche agli esami (preparazione, metodo di raccolta, regime alimentare) per eventuali opportuni chiarimenti si deve fare riferimento alla Caposala della Unità Operativa interessata.

Tutti gli accertamenti effettuati in preoperatorio sono totalmente gratuiti, a meno che il paziente decida per Sua volontà di rinunciare all'intervento, in questo caso dovrà procedere al pagamento delle prestazioni eseguite.

IL RICOVERO

Il ricovero è previsto in regime ordinario o a ciclo diurno: DAY Surgery, DAY Hospital. Esso avviene su proposta del Medico di Medicina Generale o della Continuità Assistenziale. Il Medico della Casa di Cura valutate necessità ed urgenza, inserisce il nominativo nella lista di attesa; quindi viene programmato il ricovero con immediata comunicazione al paziente o di persona o al contatto telefonico rilasciato.

La stessa procedura è adottata per i ricoveri a ciclo diurno con la sola differenza che vengono assicurate le prestazioni durante il giorno mentre la sera il paziente torna a casa.

Il paziente deve presentarsi con i seguenti documenti:

- 1 richiesta del medico curante;
- 2 carta d'identità;
- 3 tessera sanitaria;
- 4 scheda di accesso in ospedale;
- 5 eventuali precedenti cartelle cliniche e/o terapie in atto documentate;
- 6 biancheria ed effetti personali (si consigliano: pantofole chiuse ed antiscivolo, vestaglia, asciugamani e tutto ciò che si reputa opportuno per l'igiene personale).

PACC

La normativa regionale di riferimento prevede a seconda del singolo caso il pagamento del relativo ticket.

È possibile effettuare ricoveri in regime privatistico, con oneri completamente a carico del paziente o della propria assicurazione. Per modalità e tariffe contattare l'ufficio Amministrativo 0824/311475 – 722.

PER I CITTADINI STRANIERI

Per i cittadini dell'UNIONE Europea oltre al documento di riconoscimento è necessario presentare anche la tessera sanitaria europea (TEAM) o il Modello E111 ed il ricovero è gratuito.

Lo stesso trattamento è riservato ai Cittadini di Stati con i quali esistono accordi bilaterali.

Per i cittadini di Paesi non appartenenti all' Unione Europea occorre verificare l'esistenza con il Paese di provenienza di accordi bilaterali ed il possesso dei seguenti documenti:

- 1** permesso di soggiorno valido o il foglio di richiesta di rinnovo;
- 2** tessera sanitaria o polizza assicurativa o codice regionale S.T.P. (Straniero Temporaneamente Presente);
- 3** valido documento di riconoscimento. Se non si è in possesso dei requisiti e documentazione necessaria per l'accesso alle cure tramite Sistema Sanitario Nazionale si deve contattare l'ufficio amministrativo al 0824-311475.





RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE

All'atto della dimissione vengono consegnate:

- lettera di dimissione, utile in modo particolare per il Medico Curante, dalla quale si evince la diagnosi di dimissione, gli esami eseguiti e le cure e le terapie effettuate, i risultati clinici ottenuti, i consigli terapeutici futuri, i successivi controlli da effettuare;
- certificato di ricovero, se richiesto;
- eventuale documentazione personale consegnata al momento del ricovero. La copia della cartella clinica o altra documentazione sanitaria può essere richiesta presso lo sportello Accettazione previo pagamento dei relativi diritti.

I soggetti autorizzati a richiedere la Cartella clinica sono:

- intestatario della documentazione maggiorenne o minorenne emancipato;
- genitore del minore esercente la patria potestà;
- soggetto esercente la tutela, la curatela o l'affido dell'intestatario, munito di provvedimento costitutivo in originale;
- ogni altro soggetto (compreso il coniuge) munito di delega scritta e dei documenti di identità di entrambi (delegato e delegante), anche in fotocopia.

Se il paziente non è in grado di intendere e di volere, la richiesta può essere presentata dagli aventi diritto per legge, testimoniata da idonea documentazione. La copia della documentazione clinica può essere consegnata ad altra persona solo se munita di documento di riconoscimento personale, delega scritta e documento d'identità dell'intestatario. I tempi di attesa per il rilascio della Cartella sono conformi ai dettami legislativi vigenti e comunque mai superiori ai trenta giorni dalla richiesta.

Si può richiedere l'invio della documentazione a mezzo posta assicurata all'indirizzo indicato dall'interessato, previo versamento spese postali. È inoltre possibile richiedere l'invio della documentazione sanitaria a mezzo e-mail, nel rispetto delle misure di sicurezza previste per legge. La trasmissione avviene in modalità informatica che dispone dei sistemi di sicurezza previsti, tali da evitare alcun tipo di violazione del dato.

LA DEGENZA

I Medici, a cui il paziente è affidato, stabiliranno le indagini, i trattamenti e l'intero protocollo terapeutico necessario al caso clinico, che il personale infermieristico effettuerà, ad orari pre-stabiliti, con il costante controllo del medico. Durante l'orario della terapia e della visita medica è necessario che il paziente non si allontani dalla camera.

L'accesso dei visitatori è permesso dalle **11:00** alle **13:00** e dalle **16:00** alle **20:00**, tranne disposizioni diverse stabilite dal Medico di reparto. Durante le ore notturne, e precisamente dalle ore **20:00** alle ore **6:30**, la porta d'ingresso rimane chiusa per motivi di sicurezza; in caso di necessità, per uscire, sarà necessario avvertire il personale autorizzato. La Casa di Cura garantisce e gestisce all'interno della struttura il servizio di cucina (i pasti sono preparati da personale specializzato e i menu/diete sono predisposti su indicazione dei medici curanti).

ATTREZZATURE

La Casa di Cura Nuova Clinica S. Rita è dotata di arredi moderni e funzionali e, oltre alle attrezzature elettromedicali ordinarie e tradizionali, dispone di tecnologie moderne ed avanzate quali:

- sistema digitale di acquisizione immagini (RIS e PACS);
- T.A.C. (Tomografia Assiale Computerizzata) multistrati;
- mammografia;
- ecografi multifunzionali per esami ultrasonografici 2D e 3D e per ecointerventistica;
- strumentario completo per ecocolor Doppler cardiaco e vascolare;
- strumentario completo per interventi in videolaparoscopia;
- strumentario completo per artroscopia diagnostica e chirurgica;
- apparecchi KINETEC per mobilizzazione passiva di anca e ginocchio;
- strumentario completo per videoendoscopia digestiva;
- strumentario completo per chirurgia del segmento anteriore e posteriore dell'occhio;
- fluoroangiografo - OCT - YAG laser;
- strumentario per interventi urologici con tecnologie di ultima generazione: TURIS (resetto per le basse vie urinarie);
- litotritore e Laser per frantumazione calcoli (Litotrixxia ESWL);
- strumentario per Urodinamica;
- strumentario per endoscopia digestiva - urologica - bronchiale;
- spirometro.





SERVIZI DI SUPPORTO

ASSISTENZA SOCIALE

Per affrontare situazioni di disagio o problematiche socio-sanitarie durante il ricovero si può richiedere alla Caposala l'intervento dell'Assistente Sociale.

ASSISTENZA RELIGIOSA

È garantita all'interno della Casa di Cura l'assistenza religiosa di culto cattolico.

RACCOMANDAZIONI

- È importante portare ogni documentazione clinica in possesso, relativa agli ultimi periodi, che sarà restituita al momento della dimissione;
- È indispensabile informare i Medici della Casa di Cura su eventuali farmaci usati;
- Se a casa vengono assunti regolarmente dei farmaci, il paziente ricoverato non può, di sua iniziativa, continuare il trattamento senza aver avvertito preventivamente lo Staff medico della Casa di Cura;
- I visitatori sono pregati di non disturbare il riposo dei pazienti;
- È vietato a tutti fumare all'interno della Casa di Cura e nelle relative pertinenze;
- È vietato l'ingresso ai bambini al di sotto dei 12 anni;
- È vietato introdurre animali all'interno della Casa di Cura. Eventuale accesso di cani guida deve essere concordato con la Direzione;
- Durante il periodo del ricovero la Direzione della Casa di Cura non risponde di oggetti di valore e/o denari lasciati incustoditi in camera;
- La pulizia è un elemento importante della vita di una struttura sanitaria, pertanto, è gradita la collaborazione al fine di mantenere in ordine la stanza di degenza evitando di deporre oggetti (borse e valigie) in punti in cui possano creare intralcio alle attività di reparto e/o cadute accidentali;
- Nel rispetto dei degenti si consiglia di non ricevere telefonate durante le ore dei pasti e durante le ore di riposo, tenere basso il volume della TV e la suoneria del cellulare;
- È inibito l'uso del cellulare in vicinanza di apparecchiature elettroniche.

SERVIZI A DISPOSIZIONE DEL RICOVERATO

Durante la permanenza nella Casa di Cura si potrà usufruire dei seguenti servizi:

- distributori automatici di bevande calde, fredde e snack al piano terra;
- sale e spazi di intrattenimento opportunamente arredati;
- possibilità di comunicazione telefonica dal letto di degenza;
- servizio "WI-FI ospiti"

Su richiesta sono a disposizione i servizi di parrucchiere e consegna quotidiani.

Camere

La Casa di Cura dispone di camere di degenza a 2 e 3 posti letto con bagno interno e TV.

Il posto letto assegnato al momento del ricovero potrà essere cambiato per motivi clinico-assistenziali.

Su richiesta e previo pagamento della differenza di classe sono disponibili camere singole con letto per accompagnatore, telefono, frigo.

Pasti

Il servizio di ristorazione, viene gestito internamente alla Casa di Cura ed è stato giudicato sempre in maniera positiva dai degenti (come si evince dai questionari somministrati). Il menù è variato per ogni giorno della settimana ed è prevista la possibilità di scelta esclusa solo nel caso che sia assegnata una dieta specifica dal Medico di reparto. Nell'interesse del degente, onde evitare possibili interferenze con le terapie in atto, è vietato integrare l'alimentazione fornita dalla Casa di Cura con cibi o bevande provenienti dall'esterno e non autorizzate dal Medico.

ORARIO		
Pasti	Pasti: Cena:	12:00 - 13:00 17:30 - 18:30
Ricevimento telefonate e visite	Mattino:	12:00 - 13:00
	Sera:	16:00 - 19:00
	Estivo:	17:00 - 20:00
Dimissioni	Entro le 10:30 di regola	
Accettazione (ricoveri, info, pratiche amministrative, etc.)	Lun-Ven e Sabato	8:00 - 13:00
		16:00 - 19:00
		08:00 - 13:00
CUP Prenotazione ambulatori	Lun - Sab:	14:00 - 20:00
Ricevimento direzione sanitaria*	Lun - Ven:	12:30 - 14:00

**La direzione sanitaria e i medici delle Unità Operative sono a disposizione per fornire tutte le informazioni riguardanti lo stato di Salute, che potranno essere comunicate solo personalmente.*



STANDARD DI QUALITÀ IMPEGNI E PROGRAMMI

La politica per la qualità è una strategia aziendale che costituisce lo specchio dell'architettura organizzativa ed operativa in uso presso la struttura e comporta la fissazione e la misurazione di Standard di qualità promuovendo il miglioramento continuo e garantendo attività e procedure omogenee in tutte le aree. Essa ha valore quando opportunamente chiara e assimilata dagli interessati e rivolta al costruttivo dialogo e nell'interesse di tutti, senza prescindere dal buon senso nella reale applicazione. La Casa di Cura è impegnata da oltre un decennio al mantenimento dei requisiti del proprio Sistema di Qualità attraverso la ricerca e l'adozione di procedure e protocolli sempre più aderenti alla mutevole situazione legislativa e di settore, verificando che risultino utili e suscettibili di valutazioni periodiche per il continuo miglioramento del Sistema e quindi del Servizio. L'implementazione di modelli e certificazioni sono finalizzate all'ottimizzazione dei processi e favorire così un'agile completa visione d'insieme del Sistema Azienda. La carta dei servizi, strumento d'interfaccia tra la Casa di Cura, gli utenti e la ASL di appartenenza, ha il compito non solo informativo, ma di reale potere di controllo sulla qualità delle prestazioni erogate.

In particolare la Casa di Cura:

- adotta standard di qualità del servizio, mantenendo attiva una certificazione dei processi attraverso visite ispettive esterne da parte di enti di certificazione accreditati;
- rende pubblici gli standard ed anche gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve/medio termine informando l'utente;
- verifica il rispetto degli standard e riconosce all'utente lo stesso diritto di verifica;
- verifica il grado di soddisfazione dell'utente;
- assicura all'utente stesso la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati, o che sono stati lesi i principi informativi della carta dei servizi e i diritti stessi dell'utente.

La Casa di Cura, per meglio rispondere alle richieste e aspettative dell'utenza, assicura gli standard di qualità di seguito sintetizzati in tabella.

STANDARD DI QUALITÀ		
OBIETTIVO	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
TEMPI DI ATTESA	N° Giorni mediamente intercorrente tra prenotazione e ricovero	7 giorni
	N° Giorni mediamente intercorrente tra ricovero e intervento chirurgico	1 giorno
	N° Giorni mediamente intercorrente per consegna copia cartella clinica (dalla data di richiesta)*	7 - 30 *per le urgenze tempo reale
IGIENE E COMFORT ALBERGHIERO	Frequenza pulizia stanze di degenza	2 volte al giorno
	Frequenza pulizia servizi igienici	2 volte al giorno
	Frequenza cambio biancheria	1 volta al giorno
	Comfort interno alla stanza	Telefono, aria condizionata, servizi igienici, dispositivi chiamata infermieri, luce individuale, letto a 3 snodi regolabile
	Sanificazione camere	Le camere di degenza, letti e suppellettili vengono sanificate ad ogni cambio di paziente
INFORMAZIONI	Accoglienza all'ingresso e informazioni	Tutti i pazienti sono accolti dal personale preposto (amministrativo-sanitario)
	Informazione sulla salute dei pazienti	Disponibilità giornaliera del Medico di reparto in orari prestabiliti
	Documentazione per il Medico curante	Ad ogni paziente in dimissione viene consegnata una lettera a firma del medico di reparto, indirizzata al medico curante, contenente chiarimenti ed informazioni sul tipo di ricovero e delle cure praticate, trattamento terapeutico consigliato dopo la dimissione
PROFESSIONALITÀ E TECNOLOGIE	Dotazione e qualifica del personale medico e paramedico	Conformità ai requisiti previsti dagli standard Regionali. Percorsi di formazione ed aggiornamento continui interni ed esterni.
	Dotazione e gestione delle attrezzature elettromedicali	Manutenzione preventiva programmata; verifiche periodiche di sicurezza elettrica e di taratura. Vita media apparecchiature: 5 anni.



REGOLAMENTO

Diritti del malato

La Casa di Cura "Nuova Clinica Santa Rita" pone al centro della sua attenzione i diritti del malato, che deve essere curato con imparzialità, uguaglianza, continuità, efficienza ed efficacia.

Prevede la piena partecipazione del malato alle cure con i seguenti diritti:

- 1 Diritto di scelta;
- 2 Diritto all'informazione e all'espressione del consenso informato;
- 3 Diritto al rispetto della dignità e accoglienza;
- 4 Diritto alla privacy;
- 5 Diritto al reclamo.

Diritto di scelta

L'utente può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria a cui desidera accedere fatte salve le direttive del Servizio Sanitario Nazionale.

Informazione Sanitaria e Consenso Informato

Il paziente ha diritto:

- ad identificare immediatamente gli operatori che lo hanno in cura;
- di conoscere i criteri della gestione delle liste d'attesa, i tempi e le modalità di accettazione;
- ad avere informazioni dal Medico che lo ha preso in cura e ad esprimere consenso pieno e consapevole sulla base di tutte le informazioni e i moduli che riguardano la patologia da trattare;
- ad avere chiarimenti e spiegazioni esaurienti sugli aspetti di natura assistenziale e, nei limiti delle specifiche competenze professionali, sui trattamenti sanitari prestati dal professionista;
- di interrompere in qualunque momento il ricovero, anche contro il parere dei sanitari, previa conoscenza dei rischi connessi e assunzione formale di responsabilità.

La persona assistita, inoltre, al momento delle dimissioni, ha diritto:

- a ricevere una lettera di dimissioni;
- a ricevere la documentazione e le informazioni su terapie ed eventuali controlli da effettuare dopo le dimissioni;
- a fare richiesta di copia cartella clinica o documentazione sanitaria all'ufficio competente, se lo ritiene.

Diritto al rispetto della dignità e accoglienza

Il paziente ha diritto ad un'accoglienza adeguata che sia espressione di un sereno e fiducioso

dialogo tra operatori sanitari e utenti, nel rispetto della dignità della persona e del principio dell'eguaglianza.

Privacy

Il paziente ha diritto alla protezione dei propri dati personali, che sono trattati dalla Casa di Cura in ossequio a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di sicurezza dei dati (*rif. Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali UE 2016/679*). Ogni paziente, prima dell'accesso è invitato a sottoscrivere il consenso al trattamento dei dati, compresa notifica alla piattaforma regionale della Campania; ogni utente, inoltre, ha la possibilità di esercitare i propri diritti (*da 15 a 22 e all'art. 34 del Regolamento Europeo*).

La struttura adotta un sistema generale di DATA PROTECTION conforme al Regolamento Europeo UE 2016/679 e alle Linee guida emanate dal Garante, comprensivo della valutazione dei rischi, del Registro dei trattamenti di dati personali e delle formule di informativa, ampiamente illustrate tramite cartellonistica affissa in punti strategici della Casa di Cura.

Per ogni altra tipologia di informazione o per l'esercizio dei diritti in materia di trattamento dati è possibile rivolgersi al personale dell'ufficio accettazione o inviare una richiesta al titolare del trattamento, scrivendo a: infoprivacy.clinica-santarita@gmail.com, oppure potrà contattare direttamente il Responsabile della Protezione Dati della Casa di Cura Nuova Clinica Santa Rita Spa, nella persona della **Dr.ssa Michela Tufano** scrivendo a michela.tufano@pec.it.

Comunicazione e relazioni con il pubblico

Per tale attività è presente un Ufficio Informazioni al piano terra a cui ci si può rivolgere ogni giorno dalle 08:00 alle 13:00 dalle 15:00 alle 19:00.

Presentazione di un reclamo

Coloro che ritengono di aver subito un disservizio o che sia stata loro negata o limitata la fruibilità di prestazioni erogate, possono presentare reclamo compilando specifico modulo da consegnare o inviare per lettera alla Direzione Sanitaria. In ogni caso la Direzione Sanitaria è sempre disponibile a colloqui e confronti impegnandosi a fornire risposte concrete.

Valutazione dei servizi offerti dalla Struttura Sanitaria

Al fine di valutare la qualità percepita dagli utenti, la Casa di Cura "Nuova Clinica Santa Rita" ha predisposto un'attività costante di monitoraggio della soddisfazione del cliente con la distribuzione, all'atto del ricovero, di appositi questionari. Le schede possono essere imbucate nell'apposita cassetta ai piani (banco caposala), anche in forma anonima, e sono oggetto di reportistica e valutazione periodica.



Doveri del paziente

Il paziente ha il dovere:

- di informare tempestivamente i sanitari sull'intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate;
- di informare i medici e gli altri operatori sanitari su tutto ciò che possa risultare utile e necessario per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza;
- di comunicare immediatamente la rinuncia al ricovero, alla visita/prestazione strumentale prenotata e comunque non oltre 48 ore precedenti l'appuntamento;
- di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della Casa di Cura;
- di rispettare quelle norme che permettono il corretto svolgimento dell'attività assistenziale-terapeutica, compreso il rispetto degli orari di accesso ai visitatori;
- di osservare il divieto di fumo, di non assumere bevande alcoliche e di non utilizzare i telefoni cellulari nelle aree in cui ne è fatto divieto;
- di rispettare il lavoro e la professionalità degli operatori sanitari verso i quali il paziente con l'accesso alla struttura sanitaria, esprime un rapporto di fiducia e di rispetto, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico-assistenziale.

Norme generali di comportamento nei casi d'emergenza

Presso la Casa di Cura, è attivo un servizio di vigilanza per il pronto intervento ed esperto della sicurezza. In caso di necessità occorre contattare la caposala che provvederà a reperire prontamente il personale in servizio.

IN TUTTI I CASI D'EMERGENZA

Si prega di mantenere la calma. Rivolgersi al personale di reparto e seguire attentamente le istruzioni. Il personale è stato appositamente addestrato per operare nei casi d'emergenza.

IN CASO D'INCENDIO

Appena si dovesse avvertire la presenza di focolai di incendio nei reparti si prega di rivolgersi immediatamente al personale in servizio e di attenersi alle sue istruzioni.

Qualora il focolaio dovesse essere localizzato nella propria stanza:

- se il degente è in grado di muoversi deve uscire senza perdere tempo dalla stanza, richiudendo alle proprie spalle la porta della camera e segnalare immediatamente al personale l'accaduto;

- se il Degente non è in condizione di spostarsi deve allertare immediatamente il personale in servizio con il pulsante di chiamata.

IN CASO DI RAPIDO ABBANDONO DELLA STRUTTURA

- evitare ogni condizione di panico e affidarsi alle direttive del personale in servizio, che è opportunamente addestrato;
- non utilizzare gli ascensori;
- non ritornare nella propria stanza.

Indirizzarsi alla più vicina uscita di sicurezza, adeguatamente segnalata;

- in ogni corridoio e nelle stanze è affissa la piantina che indica al paziente dove si trova e le relative norme da seguire in caso di emergenza. Nei corridoi sono indicati i percorsi e le vie d'uscita. Lo stabile della Casa di Cura dispone di due rampe di scale interne e una di emergenza esterna che comunica con il giardino.



PLANIMETRIA

SCALA A

IV PIANO

Endoscopia

III PIANO

Degenza

II PIANO

Blocco Operatorio

I PIANO

Degenza

PIANO TERRA

Accettazione
Direzione Sanitaria
Radiologia
Ecografia

SEMINTERRATO

Locali Tecnici

SCALA B

IV PIANO

Laboratorio
Analisi
Economato
Contabilità
Archivio

III PIANO

Degenza

II PIANO

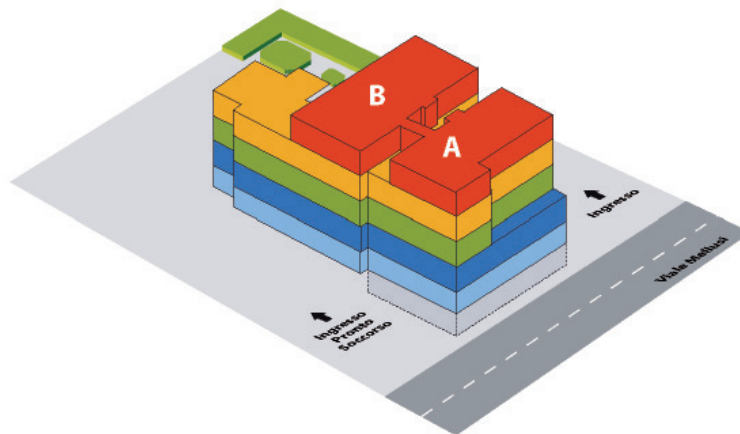
Degenza

I PIANO

Degenza
Ambulatori
Farmacia

PIANO TERRA

Pronto Soccorso
Ambulatori
T. A. C.
Cappella
Morgue



EMERGENZA COVID-19

Le informazioni e le indicazioni contenute in questa pagina sono relative alle misure per contrastare la diffusione del VIRUS SARS CoV 2 e garantire il maggior livello possibile di sicurezza e tutela della salute di Utenti ed Operatori.

Possono anche subire modifiche in base a necessità emergenti ed a disposizioni Ministeriali/Regionali/ASL e sono limitate al periodo di **PANDEMIA** che stiamo vivendo.

Misure di prevenzione generali:

- Sanificazione costante degli ambienti comuni e di degenza;
- Percorsi separati per varie attività;
- Segnaletica per garantire distanziamento;
- Check point ad ogni ingresso per misurazione temperatura ed igienizzazione mani;
- Personale della Struttura volontariamente vaccinato e sottoposto a screening periodico tramite tamponi;

Accesso alla Casa di Cura

- Ingresso contingentato a Visitatori ed Accompagnatori (per i casi di disabilità, non autosufficienza e condizioni particolari autorizzati dalla Direzione Sanitaria);
- Appuntamenti scadenziati per evitare assembramenti;
- Esecuzione di Tamponi naso-faringei a tutti i Ricoverandi, massimo 48 ore prima della data del ricovero (le relative indicazioni vengono fornite all'atto della prenotazione);
- Utilizzo di mascherine facciali almeno chirurgiche;
- All'ingresso misurazione TC ed igienizzazione mani;

NB: Effettuare per via telefonica le prenotazioni nonché tutte le richieste che non necessitano della presenza fisica, compreso il triage anamnestico. Rispettare gli orari di prenotazione accedendo alla struttura non più di 15 minuti prima per evitare assembramenti.



COME RAGGIUNGERCI

Autostrada A16 (NA-BA) con uscita Benevento.

Al casello di Castel del Lago percorrere il raccordo autostradale Uscita Benevento Est e proseguire in direzione Viale A. Mellusi.

Autostrada A1 (MI-NA) con uscita autostradale Caianello, direzione Benevento proseguire SS 372 fino all'imbocco della Tangenziale Uscita Benevento Est direzione Viale A. Mellusi.



LA CARTA DEI SERVIZI È STATA VALIDATA DA:
CROCE ROSSA BENEVENTO
PRESIDENTE DOTT. GIOVANNI DE MICHELE



DATA ULTIMO AGGIORNAMENTO: APRILE 2022

www.clinicasantaritabenevento.it