



Santa Maria del Pozzo
Hospital

**GUIDA AI SERVIZI
DI
DEGENZA OSPEDALIERA**

**Il Direttore Sanitario
Dott. Domenico MASCOLO**

INDICE

- 1. DIRITTI DELL' UTENTE**
- 2. DOVERI DELL' UTENTE, FAMILIARI O ASSISTENTI**
- 3. RELAZIONI FRA SERVIZIO ATTESO, PERCEPITO, ONERI SOSTENUTI**
- 4. INFORMAZIONI VARIE**
- 5. TEMPI MASSIMI DI ATTESA DELLE PRESTAZIONI EROGATE**
- 6. SERVIZI DISPONIBILI**
- 7. SPAZI ED ARREDAMENTI A DISPOSIZIONE DEI PAZIENTI**
- 8. COMUNICAZIONI TELEFONICHE**
- 9. POSSIBILITÀ DI SCELTA DI CIBI DIVERSI.**
- 10. TUTELA DELLA PRIVACY DELL' UTENTE DURANTE LA VISITA /
MEDICAZIONE**

1. DIRITTI DELL' UTENTE

La Struttura ottempera ai requisiti di tutela della privacy come da D.lgs. 196/2003 e smi. Ai sensi di detto decreto all'atto dell'inserimento in trattamento l'utente firma un modulo che autorizza il Centro al trattamento dei dati personali esclusivamente per fini istituzionali.

È attivato il servizio reclami che permette di:

1. Ricevere osservazioni, opposizioni o reclami in via amministrativa;
2. Provvedere a dare tempestiva risposta al reclamante da parte della Direzione;
3. Fornire al reclamante tutte le informazioni e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia;

2. DOVERI DELL' UTENTE

Questa Clinica è luogo di cura e, pertanto, è richiesta a tutti, degenti e visitatori, un'attiva collaborazione per poter garantire un elevato standard di assistenza; il rispetto dei principi basilari di ordine e pulizia facilita il compito di chi è preposto alla cura dei pazienti. Il degente è tenuto ad osservare tutte le disposizioni del presente regolamento ed in particolare è obbligato a rispettare gli orari stabiliti per le terapie, i pasti, le visite e la presenza in reparto.

- Il paziente, o un familiare (nel caso in cui il paziente non sia nelle condizioni psicofisiche di provvedere), dovrà sottoscrivere, all'ammissione, una dichiarazione con la quale si impegna al versamento di un deposito cauzionale (sotto forma di deposito cauzionale infruttifero) ed al pagamento degli extra (ad es.: telefono, etc.) e di quant'altro gli potrà occorrere, non specificamente previsto dalla retta di degenza (ad es.: consulenze private, indagini o trattamenti non compresi nella retta etc.) .
- Ogni sette giorni l'Amministrazione presenterà il conto all'obbligato e questi dovrà provvedere al pagamento, lasciando invariato il deposito.
- L'uso della televisione, nelle camere a più letti, è consentito con pagamento settimanale di euro 8,00 a carico del paziente che ne fa richiesta e sempre che vi sia l'assenso degli altri pazienti ricoverati nella stessa camera.
- Ai familiari del paziente viene rilasciata una tessera identificativa; essa va conservata accuratamente anche dopo il termine della degenza per la richiesta ed il ritiro della cartella clinica.
- La Casa di Cura non risponde degli oggetti e del denaro non depositati all'atto di ricovero.
- Il trasferimento del degente presso altra camera è disposto dal caposala, che ne terrà informato il Primario. La Direzione Sanitaria si riserva il diritto di cambiare camera senza che questo comporti una modificazione della retta; tale cambiamento può avvenire tra camere della stessa classe.
- Le terapie mediche vengono somministrate dagli infermieri di turno in base agli orari ed alle modalità prescritte dai medici di reparto.
- È assolutamente vietata l'assunzione arbitraria e l'introduzione di farmaci

dall'esterno.

- Su richiesta del paziente, o dei suoi familiari, possono essere tenuti consultati medici ai quali dovranno partecipare il Primario o, comunque, almeno un medico della struttura. La richiesta su cui andrà riportata data, ora presumibile, motivazione e nome dello specialista-consulente, va inoltrata al Primario o al Direttore Sanitario, almeno 5 giorni prima del consulto. Sarà comunque garantito al medico consulente l'accesso alla documentazione e la trasmissione di informazioni. Il compenso del consulente esterno è a carico del richiedente.
- Le visite ai degenti, per un massimo di due (2) visitatori per volta sono consentite negli orari stabiliti dalla Direzione Sanitaria, opportunamente esposti all'ingresso del reparto.
- È vietato l'accesso ai reparti di degenza al di fuori di tali orari, tranne per casi motivati ed espressamente autorizzati dai medici della Casa di Cura.
- I parenti dei degenti a cui sia stata autorizzata la permanenza in reparto, non possono introdurre sedie o lettini. Gli orari consentiti per il cambio della presenza sono: dalle 7.30 alle 8.30 al mattino, e dalle 19.30 alle 20.00 la sera.
- Ai visitatori non è consentito sedersi sul letto, introdurre e consumare cibi o bevande nelle stanze di degenza e nelle sale di attesa.
- È inoltre vietato sostare nelle camere di degenza mentre vengono effettuate visite mediche, trattamenti riabilitativi o durante la somministrazione della terapia, i cambi letti, i cambi degli ammalati e le pulizie.
- È vietato l'accesso ai reparti di degenza ai bambini di età inferiore a 12 anni.
- È vietato introdurre animali.
- Si raccomanda inoltre l'uso attento e accurato delle suppellettili e dell'arredamento della Casa di Cura. Eventuali danni causati saranno addebitati.
- I pazienti ed i visitatori sono tenuti ad un comportamento rispettoso del silenzio e della tranquillità, parlando a bassa voce durante le visite moderando il volume della radio e della televisione ed evitando di fare schiamazzi. È inoltre opportuno che i visitatori utilizzino un abbigliamento consono con l'ambiente ospedaliero (si eviti, ad es. di accedere alla struttura in ciabatte o similari, etc.)
- Per favorire il riposo notturno è obbligatorio il silenzio dalle ore 20.00 alle ore 7.00.
- È proibito introdurre alimenti dall'esterno: eventuale deroga alla presente disposizione va segnalata al caposala ed autorizzata dal Direttore sanitario.
- È vietato portare all'interno della clinica apparecchiature elettriche quali ad esempio: fornelli elettrici, stufe, asciugacapelli etc.
- Non è permesso ai degenti di allontanarsi arbitrariamente dalla clinica; i pazienti non presenti alle normali rilevazioni del personale di reparto saranno considerati automaticamente dimessi.
- È severamente vietato l'accesso alla struttura tramite le scale d'emergenza.

È assolutamente vietato l'ingresso in reparto ai bambini di età inferiore ai 12 anni. L'Amministrazione si riserva di dimettere dalla clinica i pazienti e di allontanare i familiari che vengano meno all'osservanza del presente regolamento.

3. RELAZIONI FRA SERVIZIO ATTESO, SERVIZIO PERCEPITO, ONERI SOSTENUTI.

Le sfasature rilevabili da ciascun paziente fra servizio atteso, servizio percepito ed oneri individuali sostenuti dal paziente medesimo sono rappresentabili alla Direzione della Casa di Cura da ciascun paziente nei seguenti modi:

- Presentazione reclami con modulistica disponibile ai banchi accettazione,
- Raccolta sistematica del grado di soddisfazione della Utenza con documentazione agli atti della Segreteria Medica.

4. INFORMAZIONI VARIE

4.1 Primario: Dott. Felice Avella

4.2 I Medici Specialisti di questa Area sono i seguenti:

Neurologi: Dottori Loredana Nargi, Giuseppina De Biase, Dott. L. Maffei

Internisti: Dott.ssa Ida Ferrara, Dott. Agostino Devastato, Dott. Addato Raffaele, dott. Luigi Sorrentino, Devastato Danilo, dott. Pellegrino Provvvisorio.

Fisiatri: Dott.ssa M. Rosaria Cervone, dott.ssa Concetta D' Onofrio, dott.ssa Luisa Sodano, dott. Del Gaudio Giovanni, Dott. Salvatore Brancaccio.

4.3 I Medici Specialisti Consulenti stabili delle degenze sono:

Vulnologo: Pierluigi Gallo

Foniatra: Dottor Attilio Covino

Urologo: Dottor Pezzuti Guido

4.4 Prestazioni erogabili:

In regime convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale:

Ricoveri di Riabilitazione Ospedaliera Intensiva Cod. 56

Ricoveri in regime di Lungodegenza Cod. 60

4.5 Modalità **di accesso ai ricoveri convenzionati**

L' accesso avviene tramite trasferimento e trasporto dall' Ospedale o a seguito di prescrizione del Medico di libera scelta su indicazione delle dimissioni ospedaliere e/o dello Specialista della ASL (Linee guida per le attività di riabilitazione in Regione Campania, BURC n. 22 del 3/5/ 2004).

Le patologie per cui è verificata l'appropriatezza del ricovero sono quelle indicate nella DGRC 7029/1995 riconfermate dalla DGRC 6489/2001 e riportate a pagina 268 del BURC n. 2 del 8/1/96, ad eccezione, in conseguenza della delibera n. 6 /2007 della ASL NA4, di quelle elencate ai punti 6,15,24,25,26,31,32,33. I Medici del reparto Degenze ricevono i parenti dei degenti autorizzati a ricevere informazioni negli orari stabiliti dal Primario ed opportunamente esposti all' ingresso del reparto.

4.6 Le visite ai degenti sono consentite per un massimo di due visitatori per volta per ciascun

Degente nei seguenti orari:

Giorni feriali:

Dalle 7,30 alle 8,30;

Dalle 12,45 alle 14,00;

Dalle 17,45 alle 20,00.

Nei giorni festivi:

Dalle 7,30 alle 8,30;

Dalle 11,45 alle 14,00;

Dalle 17,00 alle 20, 00.

È vietato l'accesso ai reparti di degenza al di fuori di tali orari , tranne per casi motivati ed espressamente autorizzati dai medici della casa di Cura.

4.7 I pasti vengono erogati nei seguenti orari:

Prima colazione: dalle ore 7,00 alle ore 7,15;

Pranzo: dalle ore 12,45 alle ore 13,00;

Cena: dalle 17,45 alle 18,10.

4.8 Il ritiro dei referti e delle documentazioni cliniche deve essere preceduto dalla compilazione di una domanda da presentare, da parte dell'interessato o di chi ne ha diritto, alla Segreteria Medica con versamento dei diritti di segreteria all'atto della domanda per il quale si rilascia fattura. La documentazione richiesta viene resa disponibile, normalmente, dopo 15 giorni dalla richiesta.

4.9 Sono disponibili camere singole a pagamento. Il costo di giornaliero di una camera singola è di euro 85,00 + IVA.

L'accompagnatore può ricevere il pasto principale al costo di euro 10,50 e può ricevere la cena al costo euro 7,25. Nella camera singola si può disporre di un televisore al costo settimanale di euro 8,00.

Le camere singole sono dotate di frigorifero.

4.10 **Il paziente ha la possibilità di contribuire a migliorare la qualità del servizio con gli strumenti rappresentati al punto precedente.**

Egli può anche richiedere al proprio terapeuta, al proprio Case Manager o alla Direzione lo svolgimento di interventi migliorativi rispetto alle situazioni rilevate come non soddisfacenti con le modalità previste dalla comunicazione Prot 720 del 10.9.07 affissa ai banchi accettazione.

4.11 **Le cartelle cliniche devono** dare evidenza che il paziente viene preso in carico globalmente da una equipe multidisciplinare che informa il paziente sulla malattia, sulle disabilità correlate, sulle valutazioni prognostiche.

4.12 **Le relazioni di dimissione del paziente contengono le indicazioni utili alla gestione della fase successiva al percorso assistenziale interno.**

4.13 **Il paziente viene esplicitamente informato delle procedure di recupero e di rieducazione funzionale cui deve essere sottoposto nell'ambito della procedura di raccolta del consenso informato.**

4.14 **La cartella clinica contiene il codice di gravità della disabilità.**

4.15 **Il case manager viene comunicato al paziente all'atto della ammissione al ricovero.**

4.16 **Il paziente riceve dal case manager e dal coordinatore dell'assistenza indicazioni relative ai modi e tempi di trattamento, tipologia, disponibilità e realizzazione del percorso assistenziale, tramite sottoscrizione dell'“Allegato A” qui accluso.**

5. TEMPI MASSIMI DI ATTESA PER LE PRESTAZIONI EROGATE

Il tempo massimo di attesa per i ricoveri è, normalmente, non superiore a 15 giorni. Tuttavia, quando le liste di attesa sono particolarmente lunghe vengono informati di tale circostanza i pazienti e/o i loro familiari.

6. SERVIZI DISPONIBILI

L'utente può disporre di servizi diagnostici ampiamente articolati e così composti:

- Medicina di Laboratorio,
- Diagnostica per immagini,
- Neurofisiopatologia,
- Laboratorio di Medicina Fisica,
- Laboratorio di Urodinamica,

La Medicina di Laboratorio si articola nelle seguenti attività settoriali

- Chimica Clinica,
- Ematologia,
- Immunologia,
- Coagulazione,
- Parassitologia,
- Sieroimmunologia,
- Microbiologia clinica ed ambientale,
- Tossicologia,
- Biologia Molecolare.

La diagnostica per immagini è dotata delle seguenti attrezzature:

- Risonanza magnetica aperta,
- TAC spirale multistrato,
- Radiologia tradizionale e digitale,
- Mammografia,
- Ortopantomografia,
- Teleradiografia del cranio,
- Ecocolordoppler,
- Ecografia generale,
- Ecocardiografia,
- Apparecchio radiologico da corsia.

La Neurofisiopatologia svolge le seguenti indagini strumentali:

- Elettroencefalografia,
- Elettromiografia,
- Potenziali evocati.

Il Laboratorio di Medicina Fisica è dotato di:

- Gait Analysis,
- Treadmill.

7. SPAZI ED ARREDAMENTI A DISPOSIZIONE DEI PAZIENTI.

L'utente può disporre di una camera a due o a tre letti provvista di servizi igienici con doccia, arredo composto da armadietto e comodino con tavolino da pasto individuali, tavolo e sedie. Le camere sono tutte dotate di sistema di aria condizionata regolato in ciascuna stanza.

L'utente può usufruire inoltre, di molteplici spazi attrezzati per la riabilitazione quali palestre, piscine, locali attrezzati per la logopedia, la psicomotricità, la terapia occupazionale.

Ogni paziente dispone di un armadietto in cui può collocare effetti personali

8.COMUNICAZIONI TELEFONICHE.

All'utenza è garantita la possibilità di effettuare comunicazioni telefoniche dal letto di degenza.

9. POSSIBILITÀ DI SCELTA DI CIBI DIVERSI.

L'utente può usufruire di molteplici menù giornalieri previsti per le varie patologie (vitto ipolipidico, ipoglicidico, iposodico, ipoproteico) e di varia consistenza (normale, morbido, semiliquido, liquido).

Per i vitti normali è garantita la possibilità di scelta dei cibi preferiti fra quelli previsti nel menù giornaliero.

10. TUTELA DELLA PRIVACY DELL' UTENTE DURANTE LA VISITA/MEDICAZIONE

Durante le attività di visita /medicazione del paziente deve essere garantita integralmente la privacy dello stesso.

È pertanto vietata rigorosamente la permanenza dei familiari e dei visitatori nei locali in cui si effettua la visita/ medicazione mentre fra i letti sono disponibili tendine di separazione.