

CLINICA MEDITERRANEA SPA

Struttura Ospedaliera Accreditata SSN con Alta Specialità
Certificata per la qualità a norma UNI EN ISO 9002

Via Orazio, 2 - 80122 NAPOLI - Tel. 081-725911; Fax 081-7259777

Call Center 081 7259 222

Sito Internet: www.clinicamediterranea.it

e.mail: staff@clinicamediterranea.it

CARTA DEI SERVIZI

Redatta da Alessandra Belluccio - Responsabile Organizzazione, Sviluppo e MKTG

edizione - 2008

Indice

Introduzione	pag. 5
Principi fondamentali	pag. 6
Come raggiungerci	pag. 7
Unità Operative e Responsabili:	
◆ Organigramma	pag. 8
◆ Raggruppamento di Chirurgia: unità operative di Chirurgia Generale, Oculistica, Ostetricia e Ginecologia	pag. 9-10
◆ Raggruppamento di Medicina	pag. 11
◆ Alta Specialità del Cuore: unità operative di Cardiologia, Chirurgia Cardiovascolare, Unità Coronarica e Terapia Intensiva Cardiochirurgica	pag. 12-17
Blocco Operatorio e Blocco Parto	pag. 18
Ambulatori	pag. 19
Attività diagnostiche ambulatoriali	pag. 20-21
Il ricovero:	pag. 22
◆ Le compagnie assicurative	pag. 23
◆ La prenotazione	pag. 24
◆ L'accettazione	pag. 25
◆ Cosa portare in Clinica	pag. 26
◆ I pasti	pag. 27
◆ Le camere	pag. 28

Indice

Informazioni Generali:

- ◆ Ufficio Prenotazione pag. 29
- ◆ Ufficio Accettazione, Informazioni e Cartelle Cliniche pag. 30
- ◆ Centralino pag. 31
- ◆ Servizio Religioso pag. 32
- ◆ Sala Convegni pag. 33
- ◆ Telefono e Bar pag. 34

Diritti e Doveri dei degenti:

- ◆ Cartelle Cliniche pag. 35
- ◆ Consenso, Collaborazione e Rifiuto del trattamento pag. 36
- ◆ Diritto alla riservatezza pag. 37
- ◆ Visita medica-Riconoscimento del Personale di Assistenza-Informazione pag. 38
- ◆ Visite ai degenti pag. 39
- ◆ Pulizia, ordine e silenzio - Il fumo pag. 40
- ◆ Reclami pag. 41

Introduzione agli standard di qualità e modalità di verifica pag. 42-43

Indice

Standard di qualità:

- ◆ Area “Diritto all’Informazione” pag. 44-46
- ◆ Area “Prestazioni Alberghiere” pag. 47-48
- ◆ Area “Personalizzazione/Umanizzazione” pag. 49-50
- ◆ Area “Progetto Qualità” pag. 51
- ◆ Area “Servizio Infermieristico” pag. 52-53

Introduzione

La Carta dei Servizi della Clinica Mediterranea intende fornire ai pazienti che accedono alla struttura tutte le informazioni necessarie per usufruire dei diversi servizi nel modo più agevole e con il maggiore beneficio.

La Clinica Mediterranea dispone di un'efficiente organizzazione che da sempre pone al centro delle sue scelte le esigenze del Paziente e di cui intende, con tale pubblicazione, rendere partecipi tutti coloro che accedono alla struttura.

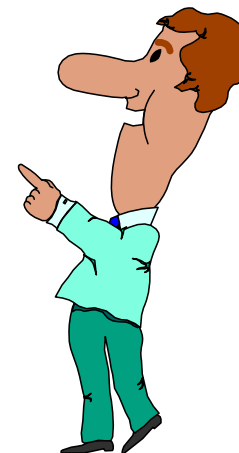
E' nostro convincimento che tutte le professionalità e le tecnologie di cui la Clinica si è dotata in tanti anni di esperienza e di presenza sul territorio, vadano continuamente aggiornate e migliorate sulla base delle indicazioni e dei suggerimenti ricevuti dai pazienti.



Principi fondamentali

- ◆ La Carta dei Servizi è una guida volta alla tutela dei diritti del malato, attraverso il rispetto di standards di qualità che riguardano tutti i momenti della vita del Paziente nella struttura
- ◆ I principi fondamentali che ispirano la Carta sono:

EFFICIENZA ED EFFICACIA
DIRITTO DI SCELTA
PARTECIPAZIONE
EGUAGLIANZA
EQUITA'
IMPARZIALITA'
CONTINUITA'



- ◆ Garante di tali principi è la Direzione Sanitaria, a cui il Paziente potrà fare riferimento per la sua tutela, salvaguardia e rispetto.

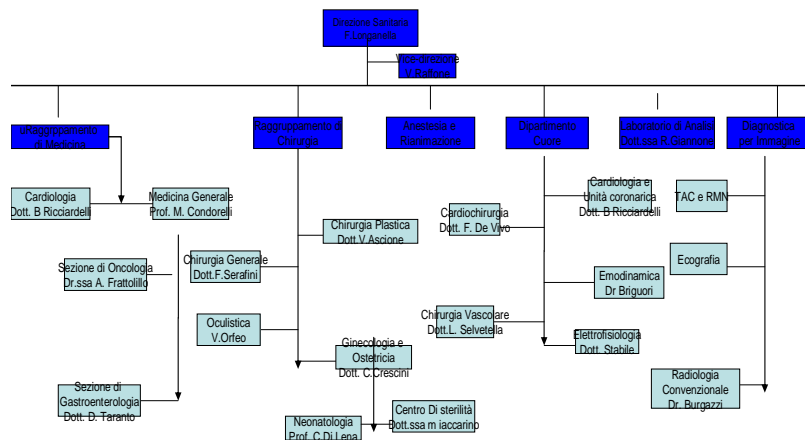
Come raggiungerci

La Clinica Mediterranea è situata nel Centro di Napoli, alla Via Orazio, 2 - CAP 80122

- E' facilmente raggiungibile
- sia in auto, attraverso le principali arterie di transito della città: Riviera di Chiaia, Corso Vittorio Emanuele e, per chi viene da fuori Napoli, Tangenziale (uscita Fuorigrotta)
- sia con mezzi pubblici, attraverso la Metropolitana (fermata Mergellina), la Funicolare di Mergellina e diverse linee di autobus (R3, 140, C16, C24, C21)



Unità Operative e Responsabili: L'Organigramma



Unità Operative e Responsabili: Raggruppamento di Chirurgia

Unità Operativa di Ostetricia e Ginecologia

Primario: Dr. Claudio Crescini

-con annessa Neonatologia

Primario: Prof. Carlo di Lena

Il reparto è ubicato al IV Piano, dispone di stanze di I e di III classe

Il numero telefonico del reparto è: 081-7259751/602

Caposala: Sig.ra Carmela Carotenuto

Orario di visita ai degenti: 13.30-15.30; 18.30-19.30

Informazioni ai familiari: Lun. Mer. Ven., ore 12.00-13.00

Per le prenotazioni dei ricoveri: 081 7259751- 738

Per le prenotazioni delle visite: 081 7259 222

Unità Operative e Responsabili: Raggruppamento di Medicina

Unità Operativa di Medicina Generale

Primario: Prof. Mario Condorelli

- Sezione di Gastroenterologia: Dr. Domenico Taranto

- Sezione di Oncologia: Dr.ssa Adele Frattolillo

Tel. 081-7259209

Tel. 081-7259759

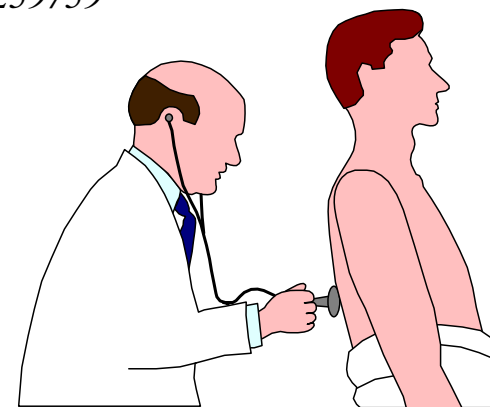
Il reparto è ubicato al V Piano, dispone di stanze di I e di III classe

Il numero telefonico del reparto è: 081-7259757/603

Caposala: Sig.ra Carmela Durante

Orario di visita ai degenti: 13.30-15.30; 18.30-19.30

Informazioni ai familiari: ore 13.00-14.00



Per le prenotazioni dei ricoveri: 081-7259738-259 oppure fare riferimento ai numeri su indicati

Per le prenotazioni delle visite: call center nr. 081 7259 222

Unità Operative e Responsabili: Alta Specialità del Cuore

Unità Operativa di Cardiologia ed Unità Coronarica (UTIC)

Primario: Dr. Bruno Ricciardelli

Il reparto è ubicato al III Piano, dispone di stanze di I e di III classe

Il numero telefonico del reparto è: 081-7259 326/748/601

Caposala: Sig.ra Fulvia Maresca

Orario di visita ai degenti: 13.30-15.30; 18.30-19.30

Informazioni ai familiari: ore 13.00-14.00

Per le prenotazioni dei ricoveri: 081-7259326

Per le prenotazioni delle visite: call center nr. 081 7259 222

Unità Operative e Responsabili: Alta Specialità del Cuore

La **Cardiologia** della Clinica Mediterranea si compone di:

- un'unità funzionale di cardiologia di media assistenza dotata di 15 posti letto
- di un modulo cardiologico di Alta Specialità composto da: 6 posti letto di Terapia Intensiva Coronarica; 9 posti letto di Terapia Sub-Intensiva Cardiologica e 22 posti letto di Degenza Ordinaria

Le attrezzature a disposizione dell'Unità Operativa di Cardiologia per la valutazione cardiologica dei pazienti comprendono: 2 ecocardiografi di cui uno fornito di sonda per ecografia transesofagea e per ecodoppler vascolare; un tappeto rotante collegato a centralina computerizzata per prova da sforzo; un analizzatore computerizzato di ECG dinamico delle 24 ore secondo Holter con 5 registratori; un analizzatore computerizzato dei valori di pressione arteriosa delle 24 ore con un registratore; uno spirometro.

Le patologie più frequentemente osservate e trattate secondo le attuali linee guida delle società nazionali ed internazionali di cardiologia sono state:

- cardiopatia ischemica (60%)
- scompenso cardiaco congestizio (20%)
- ipertensione arteriosa (10%)
- altre patologie (10%)

Sono stati inoltre impiantati oltre 100 elettrostimolatori cardiaci (79 VVI, 11 DDD, 4VVIR, 1 DDDR).

Unità Operative e Responsabili: Alta Specialità del Cuore

-Servizio di Emodinamica e Cardiologia interventistica - Dr. Carlo Briguori

Servizio di Elettrofisiologia - Dr. Giuseppe Stabile

Il laboratorio di Emodinamica ed Elettrofisiologia è ubicato al Piano Ammezzato.

Per le prenotazioni dei ricoveri: 081-7259764/724/326

Per le prenotazioni delle visite: call center nr. 081 7259 222

Unità Operative e Responsabili: Alta Specialità del Cuore

Unità Operativa di Chirurgia Cardio-Vascolare

- *Cardiologia: Dr. Fabrizio de Vivo*
- *Chirurgia Vascolare ed Endovascolare: Dr. Lucio Selvetella*

Il reparto è ubicato al III Piano, dispone di stanze di I e di III classe

Il numero telefonico del reparto è: 081-7259748

Caposala: Sig.ra Fulvia Maresca

Per le prenotazioni dei ricoveri	di Cardiologia:	081-7259747
	di Ch. Vascolare:	081-7259774
Per le prenotazioni delle visite:	call center nr.	081 7259 222

Orario di visita ai degenti e informazioni ai familiari: 13.30-15.30; 18.30-19.30

Unità Operative e Responsabili: Alta Specialità del Cuore

Il primo intervento cardiocirurgico venne eseguito presso la Clinica Mediterranea nel 1988; da allora ne sono stati effettuati diverse migliaia con una media di circa 400 l'anno.

Il numero più alto di procedure riguarda il trattamento della Cardiopatia Ischemica e delle sue complicanze. Una gran parte dell'attività è stata anche dedicata alla Chirurgia Valvolare sia ricostruttiva che sostitutiva. La Clinica rappresenta inoltre un punto di riferimento regionale per la chirurgia dell'aorta mediastinica e toracica.

La Cardiocirurgia presta il suo supporto anche al Servizio di Emodinamica della Clinica, attraverso il cosiddetto "stand-by" chirurgico, ovvero garantendo la presenza dell'equipe cardiocirurgica durante tutte le procedure di angioplastica coronarica, per una maggiore sicurezza del paziente.

La Cardiocirurgia è disponibile per gli interventi di emergenza mediante un servizio di reperibilità attivo tutto l'anno.

Dall'aprile 2000 la guida dell'Unità Operativa di Cardiocirurgia della Clinica Mediterranea è stata affidata al dott. *Fabrizio de Vivo*.

Il dott. de Vivo ha introdotto nella routine operatoria la tecnica di rivascolarizzazione coronarica a cuore battente, (by-pass aorto coronarico senza l'ausilio della circolazione extracorporea (CEC)), tanto che oggi presso la Clinica Mediterranea, così come nei centri cardiocirurgici più avanzati, il 90% degli interventi coronarici viene eseguito senza CEC.

Il vantaggio in tale tecnica sta soprattutto nella drammatica riduzione delle complicanze postoperatorie e nella possibilità di ampliare ulteriormente le indicazioni chirurgiche anche a pazienti che presentino fattori di rischio per la CEC. Il numero di interventi a cuore battente eseguiti a tutt'oggi rendono la Clinica Mediterranea leader del settore per la Regione Campania.

Unità Operative e Responsabili: Alta Specialità del Cuore

Unità di Terapia Intensiva Coronarica

Coordinatore: Dr. Bruno Golia

Terapia Intensiva Cardiochirurgica e Rianimazione

Coordinatore: Dr.ssa Rita Monti

I reparti sono ubicati al III Piano

Numeri telefonici: 081-7259330/263/332/333/329

Caposala: Sig.ra Alba Totta, Sig.ra Rosaria Cavaliere

Il Primario ed i suoi collaboratori ricevono i familiari per informazioni nei seguenti orari: 13.00-14.00;
17.00-18.00

I 12 posti letto di Terapia Intensiva Cardiochirurgica e Coronarica ed i 18 posti letto di Terapia Sub-Intensiva sono monitorizzati e collagati a due diverse centrali, ognuna delle quali fornita di una stazione di ripetizione. Sono inoltre in dotazione al reparto due centraline di telemetria.

Il reparto di Terapia Intensiva Coronarica partecipa al registro ANMCO, progetto di rete informatica che connette oltre 100 Centri Cardiologici Ospedalieri Italiani (collaborazione al Progetto Internazionale G8 Cardio). Tutti i centri partecipanti utilizzano uno standard tecnologico informatico di alto livello per registrare, archiviare, analizzare e comunicare i dati relativi all'attività clinica ed alla qualità della cura.

Blocco operatorio e Blocco parto

Il Blocco Operatorio è ubicato al II Piano e si compone di n° 6 Sale Operatorie, costruite secondo i più avanzati criteri di ingegneria sanitaria.

Il medico responsabile è il prof. Vincenzo Romano, primario di Anestesia e Rianimazione.

Il Capo Sala è il sig. Luigi Barbaro.

Il Blocco Parto è ubicato al IV Piano, adiacente al Reparto di Ostetricia, e si compone di 3 Sale Travaglio-Parto. Si esegue parto-analgesia.

Il Medico Responsabile è il Dr. Claudio Crescini, primario dell'Unità Operativa di Ostetricia e Ginecologia.

La caposala è la sig.ra Carmela Carotenuto.

Si esegue parto-analgesia.

Ambulatori

Le visite specialistiche ambulatoriali non sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale, ma è possibile la copertura assicurativa, se si dispone di relativa polizza.

Per prenotazioni ed informazioni telefonare al call center: 081-7259222

Visite Chirurgia Generale: Primo Piano - Studio n° 16
Visite Chirurgia Vascolare: Secondo Piano – Studio n°208
Visite Oculistica: Secondo Piano - Studio n° 206
Visite Ostetricia e Ginecologia: Primo Piano - Studio n° 6
Visite Chirurgia Plastica: Primo Piano - Studio n° 18
Visite Gastroenterologia: Secondo Piano - Studio n° 1
Visite Cardiologia: Primo Piano - Studio n° 7
Visite Cardiochirurgia: Secondo Piano - Studio n° 213

Si prenotano, inoltre, visite di pediatria, urologia, andrologia, otorinolaringoiatria, dermatologia, allergologia, pneumologia, diabetologia, ortopedia, neurologia, oncologia e per la sterilità maschile e femminile.
E' attivo un ambulatorio per la parto-analgesia.

Attività diagnostiche ambulatoriali

La Clinica Mediterranea offre, inoltre, le seguenti prestazioni ambulatoriali:

- LABORATORIO DI ANALISI ubicato al I Piano tel. 081-7259714/722
- RADIOLOGIA CONVENZIONALE ubicata al Piano Terra tel. 081-7259713/732
- ECOGRAFIA ubicata al Piano Terra tel. 081- 7259713/732
- TAC ubicata al Piano Terra tel. 081-7259713/732
- RISONANZA MAGNETICA ubicata al Piano Terra tel. 081-7259713/732
- ENDOSCOPIA DIGESTIVA ubicata al II Piano tel. 081-7259209
- DIAGNOSTICA CARDIOLOGICA ubicata al I Piano tel. 081-7259326
- EMODINAMICA* ubicata al Piano Ammezzato tel. 081-7259764
- FLUORANGIOGRAFIA ubicata al II Piano tel. 081-7259206
- URODINAMICA ubicata al II Piano tel. 081-7259259

* anche in convenzione con ricovero di 48 ore

Attività diagnostiche ambulatoriali: la Diagnostica per immagini

Presso il Servizio di Diagnostica per Immagini sono in funzione apparecchiature radiologiche di ultima generazione che consentono di effettuare:

- ⑩ **Indagini di radiologia tradizionale** (pneumologia, osteo-artrologia, medicina interna)
- ⑩ **Indagini contrastografiche** (cardio-vascolare, gastroenterologia, urologia, ginecologia, chirurgia)
- ⑩ **Indagini specialistiche** (senologia, odontoiatria)

E' possibile, inoltre, effettuare **indagini ecografiche** con apparecchiature convenzionali e Doppler (internistiche, endocrinologiche, senologiche, ginecologiche-ostetriche, muscolo-tendinee e vascolari).

Il Servizio **TAC** si avvale di un apparecchio di ultima generazione con tecnologia spirale che, grazie anche all'utilizzo di un sistema di iniezione computerizzata, consente l'esecuzione di tutti gli esami TC convenzionali e contrastografici, nonché pratiche interventistiche.

Il servizio **RMN** utilizza un sistema con magnete permanente che consente un'ampia gamma di indagini convenzionali e contrastografiche (neurologiche, ortopediche, internistiche).

Il ricovero

Il ricorso al ricovero nella struttura viene effettuato solo quando vi sia l'effettiva ed indispensabile necessità per il Paziente di ricevere assistenza sanitaria in modo continuativo in regime di degenza ordinaria o di Day-Surgery/Day-Hospital

Il ricovero presso la struttura può svolgersi attraverso distinte modalità amministrative:

- in convenzione -per le unità operative accreditate con il Servizio Sanitario Nazionale-
- privatamente o con copertura assicurativa.

Il ricovero è sempre programmato, secondo le liste di attesa e previa visita medica ambulatoriale svolta da un medico dell'Unità Operativa presso cui il ricovero è richiesto.

Il ricovero

Le principali *compagnie assicurative* con cui è convenzionata la Clinica Mediterranea sono:

Assida	Inter Partner Assistance
ASSILT	International S.O.S.
Blue Assistance	J. Van Breda
Casagit	Mondial Assistance
Caspie	New Med
ClinicService	SAI
Europe Assistance	Sanicard
Fasdac	SICDAI
Fasi	Unisalute
Fisde	

Il ricovero

◆ La prenotazione

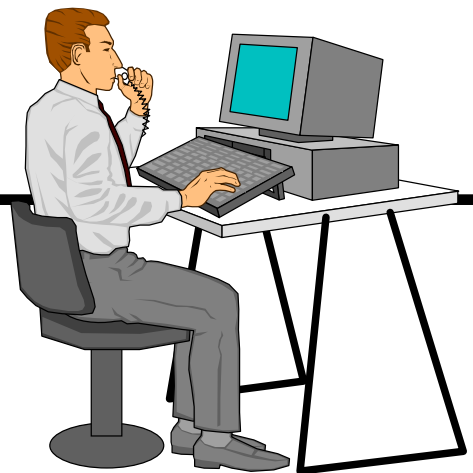
Lunedì - venerdì ore 8.00-13.00; 14.30-16.00

Tel. n° 081-7259738-259 (fare riferimento anche ai numeri telefonici indicati nelle singole unità operative e per la Cardiologia allo 081-7259326)

Tutti i pazienti che vogliono accedere al ricovero devono:

- telefonare o presentarsi allo sportello per prenotare un colloquio/ visita preliminare di accettazione
- eseguire la visita/colloquio preliminare di accettazione con lo specialista di riferimento
- se intendono usufruire del S.S.N., recarsi dal proprio medico di base e fornirsi di proposta impegnativa

In occasione della visita di accettazione il Paziente verrà prenotato per effettuare gli esami diagnostici pre-chirurgici e/o per il ricovero stesso. E' utile comunicare allo sportello se si possiede convenzione con assicurazione e se si intende usufruire di trattamento alberghiero differenziato (Prima Classe).



Il ricovero

◆ L'accettazione

Lunedì - venerdì ore 8.30-13.00; 14.00-16.30

Sabato ore 8.30-11.30

Tel. 081-7259706

Nel giorno stabilito per il ricovero il Paziente, se ha già effettuato gli esami pre-ricovero di routine, e salvo diversa indicazione, deve presentarsi in Clinica alle ore 9.30 presso lo sportello accettazione dove l'impiegato, dopo avere verificato la prenotazione, istruisce la cartella clinica ed indirizza il Paziente dalla caposala del reparto di riferimento.

Se invece gli esami di routine devono essere ancora effettuati, il Paziente si presenterà alle ore 8.00 presso le diagnostiche per l'effettuazione degli esami di laboratorio e dell'RX torace e poi agli sportelli amministrativi per la registrazione della cartella clinica e l'assegnazione della stanza.

Il ricovero



◆ Cosa portare in Clinica

Al fine di evitare episodi spiacevoli di furto o smarrimento, di cui la Direzione non si assume responsabilità, si consiglia di portare solo gli effetti personali strettamente necessari: spazzolino da denti, dentifricio, sapone, deodorante, biancheria personale, vestaglia, pantofole, asciugamani.

Ed inoltre:

- la richiesta del medico curante
- la tessera sanitaria rilasciata dalla Azienda Sanitaria Locale
- la carta d'identità
- il codice fiscale
- Il tesserino con numero di polizza, nel caso in cui si sia coperti da assicurazione

E' molto utile portare tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti.

E' importante comunicare ai medici notizie relative alle terapie in atto

Il ricovero

◆ I pasti

La colazione viene servita alle ore 8.00; il pranzo alle ore 12.30, e la cena alle ore 18.00. Durante la distribuzione del vitto i parenti sono pregati di non transitare nei corridoi.

E' proibito integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno.

La scelta del menu punta sulla qualità e la varietà dei cibi ed è articolato in n° 14 giorni, per ognuno dei quali sono previsti piatti diversi.

Non tutti i pazienti possono usufruire dei cibi previsti dal menu e pertanto, dietro prescrizione medica, il personale della cucina sarà a disposizione per preparare una dieta personalizzata, come:

- dieta iposodica (con poco sale) utile soprattutto per chi soffre di pressione alta
- dieta per diabetici (con minore quantità di zucchero, pasta e pane)
- dieta ipoproteica (con poche proteine) ovvero con minore quantità di carne, uova, formaggi e legumi.
- Dieta iperproteica (con più proteine) ovvero con maggiore quantità di carne, uova, formaggi e legumi.

Il ricovero

◆ Le camere

Ogni reparto dispone di camere di Terza e di Prima classe, per la quale il Paziente è tenuto a pagare una differenza per il particolare trattamento alberghiero riservatogli e per la possibilità di avere una compagnia in stanza.

Le stanze sono tutte dotate di bagno in camera, telefono con linea passante, TV, frigo-bar e cassaforte, oltre che di testa letti attrezzati.

Preghiamo i pazienti di rispettare la pulizia e l'ordine delle stanze e di salvaguardare gli arredi.

Il giorno della dimissione le stanze vanno lasciate entro le ore 10.00 per favorire l'ingresso dei nuovi ammalati.

Qualora non fosse possibile lasciare la Clinica prima di detta ora, i pazienti sono pregati di lasciare libera la stanza e di attendere negli appositi salottini.

Informazioni Generali

Uffici aperti al pubblico:

PRENOTAZIONE

◆ **Prenotazione Ricoveri – Pre-accettazione**

Primo Piano

Lunedì - venerdì ore 8.00-13.00; 14.30-16.00

E' possibile prenotare anche telefonicamente al 081-7259738-259

◆ **Prenotazione Visite specialistiche**

Call Center ore 9.00-18.00

Tal. 081 7259 222

◆ **Prenotazione Laboratorio Analisi**

Primo Piano

Tel. 081-7259714/722

◆ **Prenotazione Radiologia ed Ecografia**

Piano Terra

Tel. 081- 081-7259732/713

◆ **Prenotazione TAC e Risonanza Magnetica**

Piano Terra

Tel. 081-7259732/713

◆ **Prenotazione Emodinamica**

Piano Ammezzato

Tel. 081-7259764

◆ **Diagnostica Cardiologica**

Primo Piano

Tel. 081-7259326/222

Informazioni Generali

◆ Il centralino

Tel. 081-7259 111

dalle ore 8.00 alle ore 20.00

Tel. 081-7259 702

dalle ore 20.00 alle ore 8.00

Indichiamo qui di seguito i numeri telefonici di più frequente utilizzo:

Call Center per prenotazione visite specialistiche

081-7259222

Ufficio prenotazione ricoveri e pre-accettazione:

081-7259738-259

Ufficio accettazione, dimissione e cassa:

081-7259706

Ufficio informazioni e cartelle cliniche:

081-7259259-738

Ufficio Ragioneria

081-7259725-731

Farmacia

081-7259783

Ufficio acquisti

081-7259264

Unità Coronarica:

081-7259263-332

Laboratorio analisi

081-7259722

Radiologia ed Ecografia:

081-7259713

TAC e Risonanza Magnetica

081-7259732

Emodinamica

081-7259764

Cardiologia

081-7259326

Bar

081-7259718

Informazioni Generali

◆ Servizio Religioso

Presso la Clinica è assicurato il servizio Religioso con:

- la Santa Messa che viene celebrata tutte le Domeniche ed i giorni festivi alle ore 10.15;
- le confessioni, ogni sabato mattina direttamente nel reparto di degenza;
- eventuale assistenza-colloquio su richiesta

Informazioni Generali

◆ Sala Convegni

Nel 2001 è stata inaugurata una moderna Sala Convegni dotata dei più avanzati sistemi di comunicazione audio-visiva.

E' fornita di sistema dolby-surround e collegata con le camere operatorie e l'Emodinamica mediante telecamera con visuale a 360°.

La Sala ospita corsi, convegni, workshop e seminari organizzati dai medici della Clinica, anche in collaborazione con professionisti esterni italiani e stranieri, per il continuo aggiornamento scientifico e la divulgazione delle nuove tecniche operatorie.

La Clinica Mediterranea opera anche come Provider di corsi Accreditati ECM.

Informazioni Generali



◆ Telefono

Negli spazi comuni accessibili della Clinica sono disponibili telefoni pubblici con funzionamento a schede magnetiche

Tutte le stanze di Prima classe sono dotate di apparecchi telefonici abilitati per chiamate esterne. La linea va richiesta all'interno n°706.

Nelle stanze di terza classe l'apparecchio telefonico è abilitato soltanto per ricevere le telefonate.

Il personale sanitario non può fornire informazioni telefoniche sui ricoverati.

◆ Bar

Al primo piano della Clinica è ubicato un punto di ristoro aperto dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 20.00 e la domenica dalle ore 8.00 alle ore 14.00.

Il numero interno di telefono è il 718.

Si prega di volere rispettare, anche in questo luogo, i comportamenti prescritti per il resto della struttura: è vietato fumare, parlare a voce alta, creare disordine o buttare rifiuti fuori dagli appositi contenitori.

Diritti e Doveri dei Degenti

◆ Cartelle cliniche

Al termine del ricovero, o anche durante lo stesso, il Paziente può richiedere allo sportello “Informazioni e Cartelle Cliniche” la copia della sua cartella clinica, previo pagamento dei relativi diritti e compilando l’apposito modulo che viene consegnato dall’impiegato.

La copia della cartella di norma viene consegnata entro 30 giorni dalla data della richiesta.

Gli orari per usufruire del servizio sono:

per richiesta di copia cartella clinica: lunedì - venerdì ore 10.30-12.30; 14.30-16.00

per ritiro di copia cartella clinica: Lun. Mer. Ven ore 15.00-17.00

Si prega di effettuare la richiesta di fotocopia negli orari indicati e possibilmente nei giorni precedenti la dimissione.

Per informazioni telefoniche, chiamare negli stessi giorni al n. 081-7259738 dopo le 16.00.

Ai sensi della Legge 765/96 sulla Privacy, il documento può essere ritirato esclusivamente dall’interessato. In caso di sua impossibilità, la persona che ritira dovrà produrre, oltre al proprio documento d’identità, anche autocertificazione attestante il grado di parentela con l’interessato e fotocopia del documento d’identità del paziente.

Diritti e Doveri dei Degenti

◆ Consenso, Collaborazione e Rifiuto del trattamento

Nessun trattamento può essere eseguito senza il consenso volontario, informato e cosciente del Paziente.

Qualora il Paziente si trovi in stato di incoscienza, il Medico deve richiedere l'autorizzazione ai Familiari o al Giudice competente, salvo i casi di "imminente pericolo di vita".

Dopo avere ricevuto le opportune informazioni ed espresso il proprio consenso al trattamento diagnostico e terapeutico, il Paziente deve eseguire le istruzioni che gli vengono fornite dal personale sanitario.

In particolare, è necessario che non assuma farmaci diversi da quelli distribuiti dal Personale di Reparto e che non assuma cibi o bevande senza avere richiesto parere al Personale di Reparto.

Il Paziente ha il diritto, in qualsiasi momento, di rifiutare un trattamento, tranne che in alcuni casi di interesse pubblico e sociale disciplinati da specifiche disposizioni di legge.

Quando il rifiuto del trattamento impedisce che l'assistenza sia appropriata, il rapporto tra la struttura sanitaria ed il Paziente può essere interrotto, previo avvertimento da parte del medico. In tale caso il rifiuto dovrà risultare per iscritto, con assunzione di responsabilità da parte del Paziente.

Diritti e Doveri dei Degenti

◆ Diritto alla Riservatezza

Rappresenta uno dei valori fondamentali per il Paziente ricoverato, cui va innanzitutto riconosciuto il diritto di essere assistito nel pieno rispetto della propria persona.

Il trattamento che riceve deve essere riservato. Pertanto:

- i colloqui e gli esami che riguardano il Paziente devono garantire l'intimità ed il riserbo delle informazioni clinico-sanitarie
- eventuali discussioni o disamine più approfondite sul caso vanno condotte con discrezione, senza estranei e solo alla presenza del personale addetto all'assistenza
- tutto il personale che opera all'interno della struttura è tenuto al segreto professionale

Chi non è direttamente coinvolto nell'assistenza non è autorizzato a consultare la documentazione clinica senza espressa autorizzazione del Paziente.

Diritti e Doveri dei Degenti

◆ Visita Medica

Poiché la visita medica è un momento assistenziale fondamentale, è necessario che i pazienti rimangano in camera durante gli orari stabiliti. Parimenti, devono restare in camera durante la somministrazione delle terapie nel Reparto.

Ogni volta che si allontana dal reparto, il Paziente è tenuto a segnalare al personale sanitario la sua temporanea assenza ed a riferire dove può essere rintracciato.

◆ Riconoscimento del Personale di Assistenza

Il Paziente ha diritto di informarsi sulla identità e qualifica professionale delle persone che lo stanno assistendo, anche in riferimento al trattamento che riceve.

Il personale deve avere apposti sulla divisa il cartellino identificativo.

◆ Informazione

L'informazione sulle proprie condizioni di salute è un diritto fondamentale: il Primario ed il medico responsabile del trattamento sono disponibili, negli orari stabiliti, per fornire tutti i chiarimenti necessari al Paziente ed ai familiari da questo autorizzati.

Diritti e Doveri dei Degenti



◆ Visite ai degenti

Ogni Paziente, al di fuori di quelli ricoverati nei reparti di Terapia Intensiva, può ricevere visite da parte di parenti o amici, in numero limitato di persone e negli orari stabiliti. E' necessario, tuttavia, che tali visite non siano d'ostacolo alle attività mediche e non arrechino disturbo al riposo degli altri pazienti ricoverati, soprattutto se presenti nella stessa stanza.

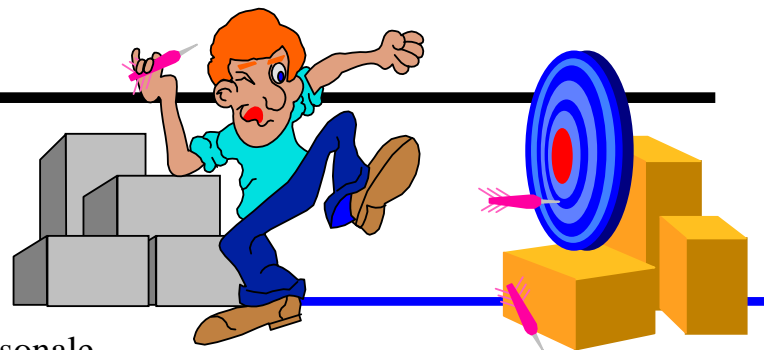
Viene permessa la visita di un solo visitatore per volta, nel rispetto degli orari stabiliti: 13.30-15.30; 18.30-19.30.

Eventualmente, a discrezione del Medico Responsabile, può essere consentita la visita, con adeguata protezione, a Pazienti ricoverati in Unità di Terapia Intensiva e Rianimazione.

Non sono ammessi in Clinica i bambini al di sotto dei 12 anni, a causa del rischio di trasmissione di malattie infettive, oltre che a causa delle situazioni di disagio che si possono creare.

In casi particolari il Medico può autorizzare la presenza continuativa di una persona accanto al Paziente, rilasciando un permesso speciale.

Diritti e Doveri dei Degenti



◆ Pulizia, ordine e silenzio

La pulizia delle stanze viene effettuata da apposito personale.

Invitiamo i pazienti a mantenere in ordine tutti gli arredi presenti nella stanza e di non provocare danni, di cui la Clinica chiederà il risarcimento.

Per facilitare le operazioni di pulizia si prega di non tenere sedie o sdraio nella stanza.

Ai familiari non è consentito sedere sui letti

Per non arrecare disturbo agli altri pazienti si prega di evitare rumori, di parlare a voce bassa e di moderare il volume di radio, televisione e telefoni cellulari.

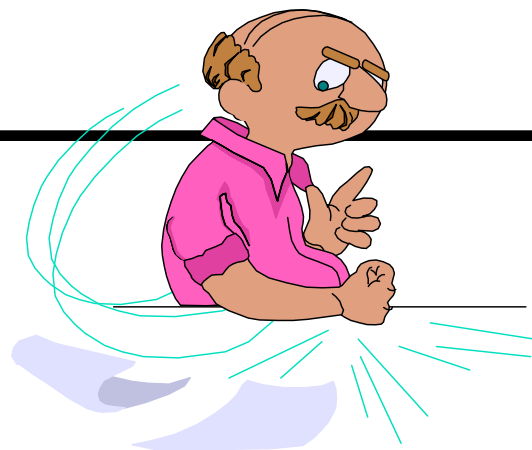
◆ Il fumo

E' assolutamente vietato fumare nelle stanze, nei corridoi e nelle corsie dei reparti di cura.

Questo per disposizioni di legge e, soprattutto, per rispetto della salute propria e degli altri pazienti.

Diritti e Doveri dei Degenti

◆ Reclami



Ogni Paziente riceverà al momento del ricovero un questionario da compilare, in cui potrà esporre le sue opinioni e dare suggerimenti sui diversi servizi offerti dalla struttura.

I questionari verranno poi analizzati da un apposito ufficio, al fine di migliorare sempre più la qualità delle prestazioni e dei servizi offerti.

Eventuali reclami potranno essere rivolti direttamente alla capo-sala che provvederà a risolvere il problema personalmente, quando di sua competenza, o ad attivare il personale di volta in volta interessato.

Introduzione agli standard di qualità e modalità di verifica

Gli standard definiti in questa sessione della Carta dei Servizi devono essere considerati un punto di riferimento per i cittadini che utilizzano la struttura e devono essere intesi come una dichiarazione del livello di qualità del servizio che la Clinica è in grado di esprimere.

In sostanza gli standard sono obiettivi dichiarati e costituiscono una forma di garanzia per l'utente.

In alcuni casi si tratta di risultati già raggiunti, in altri, per i quali si richiedono investimenti e modifiche nell'organizzazione, viene indicata la data prevista per il raggiungimento e la percentuale di avvicinamento allo standard definito.

Al fine di verificare il mantenimento degli impegni presi, per ognuno degli standard definiti vengono stabiliti anche gli indicatori da utilizzarsi per il monitoraggio e le modalità di rilevazione dei dati relativi all'indicatore stesso.

Gli standard si riferiscono a 5 aree specifiche:

Diritto all'Informazione

Prestazioni alberghiere

Personalizzazione/Umanizzazione

Progetto Qualità

Servizio Infermieristico

Introduzione agli standard di qualità e modalità di verifica

Area “Diritto all’Informazione” E’ l’area in cui vengono presi in considerazione tutti gli impegni dell’azienda in materia di informazioni agli utenti sui servizi disponibili, sulla qualità del servizio offerto e sui reclami.

Area “Prestazioni alberghiere” E’ l’area nella quale sono riportati gli obiettivi per il mantenimento e miglioramento delle prestazioni alberghiere offerte nel corso del ricovero al Paziente, al fine di migliorare la qualità del servizio erogato.

Area “Personalizzazione/Umanizzazione” E’ l’area in cui sono specificati gli impegni della Clinica per migliorare le relazioni con i Pazienti ed il suo Personale, nonché l’area in cui si definiscono gli impegni del personale medico.

Area “Progetto Qualità” E’ l’area in cui sono definiti gli impegni della Clinica per la definizione ed applicazione del Sistema Qualità a norma UNI EN ISO 9002

Area “Servizio Infermieristico” E’ l’area a cui bisogna fare riferimento per conoscere la qualità del servizio infermieristico della Clinica.

Standard di qualità: Area “Diritto all’Informazione”

STANDARD	OBIETTIVO	INDICATORE	MODALITA’ DI RILEVAZIONE
La Clinica dispone di sportelli aperti al pubblico che erogano informazioni ai Cittadini sulle modalità di ricovero e sulla prenotazione di visite specialistiche	100%	Numero di sportelli aperti min. 6 ore al giorno sul totale degli sportelli	Verifiche a cura della Funzione Organizzazione
Ogni servizio diagnostico fornisce tutte le informazioni necessarie per la prenotazione e l’esecuzione degli esami	100%	Nr. reclami ricevuti/ nr.pazienti prenotati	Verifiche a cura della Funzione Organizzazione
In ogni reparto la Caposala istruisce i Pazienti ed i Familiari sull’attività di Reparto	100%	Nr. reclami ricevuti/ nr.pazienti ricoverati	Verifiche a cura della Direzione Sanitaria
La Clinica consegna a tutti i degenti e a tutti coloro che frequentano gli ambulatori medici e le diagnostiche, un opuscolo, tratto dalla Carta dei Servizi, con la descrizione dei principali servizi offerti e le modalità di fruizione degli stessi	100%	Numero di opuscoli distribuiti/numero di ricoveri annui e prestazioni ambulatoriali e diagnostiche	Verifiche a cura della Funzione Organizzazione

Standard di qualità: Area “Diritto all’Informazione”

STANDARD	OBIETTIVO	INDICATORE	MODALITA' DI RILEVAZIONE
La Clinica distribuisce la Carta dei Servizi ai Medici di base della Provincia di Napoli	50% entro dicembre 2007	N° di Medici di base a cui è stata distribuita la Carta/n° totale dei Medici di base della Provincia di Napoli	A cura della Direzione Sanitaria
La Clinica distribuisce un questionario per i degenti per verificarne il grado di soddisfazione e per ricevere reclami e suggerimenti	70%	N° questionari pervenuti /totale questionari distribuiti	A cura della Funzione Organizzazione
La lettera di dimissione consegnata al Paziente contiene tutti gli elementi necessari per il medico curante	100%	Nr. medici che rilasciano la lettera in modo conforme allo standard sul totale dei medici che dimettono	Verifica a cura della Direzione Sanitaria

Standard di qualità: Area “Diritto all’Informazione”

STANDARD	OBIETTIVO	INDICATORE	MODALITA' DI RILEVAZIONE
La Clinica si impegna a rilasciare copia di Cartella Clinica entro 20 gg. dalla data di richiesta	90%	Nr di cartelle cliniche rilasciate oltre il termine/ nr. totale di richieste	A cura della Direzione Sanitaria
La Clinica si impegna ad applicare una procedura di consenso informato in tutti i Reparti	100%	Nr. reparti in cui si applica la procedura/nr. totale dei reparti	Verifica a cura della Direzione Sanitaria
La Clinica si impegna ad aggiornare la segnaletica all'interno della struttura	100% entro dicembre 2007	Nr. unità operative e servizi con segnaletica/nr. totale unità operative e servizi	Verifica a cura della Funzione Organizzazione

Standard di qualità: Area “Prestazioni alberghiere”

STANDARD	OBIETTIVO	INDICATORE	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Ad ogni piano della struttura è disponibile almeno un telefono pubblico	100%	Nr. piani in cui è disponibile almeno un telefono/totale piani della struttura	Verifiche a cura della Responsabile Servizi Generali
La Clinica dispone di stanze di prima classe con letto per accompagnatore, telefono con linea passante, frigo-bar, TV	10%	Nr. stanze di I Classe/totale stanze	Verifiche a cura della Responsabile Servizi Generali
Ad ogni piano della struttura vi è una hall con salottino per l'attesa	100%	Nr.hall su totale piani della struttura	Verifiche a cura della Responsabile Servizi Generali
La Clinica dispone di un punto ristoro aperto 12 ore al giorno, con eccezione della domenica	100%	Presenza del punto di ristoro	Verifiche periodiche di buon funzionamento a cura della Resp. Servizi Generali

Standard di qualità: Area “Prestazioni alberghiere”

STANDARD	OBIETTIVO	INDICATORE	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Possibilità di usufruire del barbiere, operante ad orario fisso nel presidio	100%	Presenza del barbiere presso la struttura	Verifica a cura della Caposala
Presenza di servizi igienici in ogni area aperta al pubblico	100%	Nr. aree in cui è disponibile almeno un bagno/totale aree aperte al pubblico	Verifiche a cura della Responsabile Servizi Generali
Presenza di servizi igienici in ogni stanza di degenza	100%	Nr. stanze con bagno in camera/totale stanze	Verifiche a cura della Responsabile Servizi Generali
I ricoverati in stanze di I classe ed a dieta libera possono scegliere tra due opzioni per ogni componente del menu	100%	Presenza di un cameriere che prende le ordinazioni in ogni stanza di I classe	Verifiche a cura della Responsabile Servizi Generali
La Clinica si impegna ad attivare un sistema di pagamento per carta di credito	100%	Nr. sistemi di pagamento per carta di credito/nr. punti cassa	A cura del Responsabile Amministrativo

Standard di qualità: Area “Personalizzazione/Umanizzazione”

STANDARD	OBIETTIVO	INDICATORE	MODALITA' DI RILEVAZIONE
La Clinica si impegna ad una rilevazione, almeno 2 volte all'anno, dei tempi di attesa agli sportelli ed ai servizi diagnostici	100% entro dicembre 2007	Nr. sportelli e servizi diagnostici in cui viene eseguita la rilevazione/nr. totale sportelli e servizi	Verifica a cura dei responsabili degli uffici e dei servizi interessati
La Clinica offre la possibilità per il paziente chirurgico di effettuare gli esami di routine propedeutici al ricovero (ECG, RX torace, laboratorio) nei giorni che precedono il ricovero stesso	80%	Nr. esami pre-chirurgici svolti fuori dal ricovero/nr. totale interventi chirurgici	Verifica a cura della Direzione Sanitaria
La Clinica garantisce la tempestività del primo intervento medico in urgenza	100%	Nr. casi di disfunzione in situazioni di urgenza/nr. totale casi urgenti	Verifica a cura della Direzione Sanitaria
La Clinica garantisce la regolarità delle visite mediche in reparto	100%	Presenza dei medici in reparto negli orari definiti per il giro visite	Verifiche a cura delle caposala di reparto e della Direzione Sanitaria

Standard di qualità: Area “Personalizzazione/Umanizzazione”

STANDARD	OBIETTIVO	INDICATORE	MODALITA' DI RILEVAZIONE
La Clinica garantisce l'informazione da parte del medico sui trattamenti terapeutici, la terapia farmacologica ed il decorso della malattia	100%	Nr. reclami pervenuti alla Caposala/nr. totale pazienti ricoverati nel Reparto	Verifiche a cura della Caposala di reparto
Tutto il personale dipendente a diretto contatto con l'utente indossa targhette identificative chiare e leggibili	100%	Nr. personale con targhette/nr. totale personale a contatto con il paziente	Verifiche a cura della Responsabile Servizi Generali

Standard di qualità: Area “Progetto Qualità”

STANDARD	OBIETTIVO	INDICATORE	MODALITA' DI RILEVAZIONE
La Clinica si impegna ad introdurre nel Dipartimento del Cuore (Area di Alta Specialità) e in tutti i servizi tecnico-amministrativi a suo supporto un sistema qualità a norma UNI EN ISO 9002	100%	Nr. punti della normativa di riferimento applicati all'interno di ogni unità operativa/servizio del Dip. Cuore/nr. totale dei punti della normativa di riferimento	A cura della Funzione Qualità
La Clinica si impegna ad estendere il sistema qualità implementato nel Dip. C. a tutti i reparti/servizi della struttura	100%	Nr. punti della normativa di riferimento applicati all'interno della Clinica / nr. totale dei punti della normativa di riferimento	A cura della Funzione Qualità

Standard di qualità: Area “Servizio Infermieristico”

STANDARD	OBIETTIVO	INDICATORE	MODALITA' DI RILEVAZIONE
La Clinica assicura che in tutti i reparti di degenza sia presente almeno un infermiere professionale in ogni turno	100%	Nr. reparti di degenza in cui è presente almeno un infermiere professionale in ogni turno/nr. totale reparti di degenza	A cura dell'Ufficio Personale
La Clinica assicura che tutti i Pazienti costretti a letto ricevano assistenza nell'igiene personale e sostegno nell'alimentazione, nella mobilitazione e nel riposo	100%	Nr. reclami ricevuti tramite questionari	Analisi a cura della Direzione Sanitaria
La Clinica assicura che il personale infermieristico e tecnico fornisca ai pazienti risposte chiare e comprensibili ed informazioni appropriate	100%	Nr. reclami ricevuti tramite questionari	A cura della Direzione Sanitaria

Standard di qualità: Area “Servizio Infermieristico”

STANDARD	OBIETTIVO	INDICATORE	MODALITA' DI RILEVAZIONE
La Clinica assicura che il personale infermieristico e tecnico partecipi almeno una volta all'anno ad attività di formazione o aggiornamento	100%	Nr. partecipanti ad attività di formazione/aggiornamento nell'ultimo anno/Nr. personale infermieristico e tecnico	Verifica a cura dell'Ufficio Personale