



MEDITERRANEA
STRUTTURA OSPEDALIERA AD ALTA SPECIALITÀ

Struttura Ospedaliera Privata
accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale

CARTA DEI SERVIZI

Premessa



Gentile Signora, Egregio Signore,

Le diamo il benvenuto nella Clinica Mediterranea e La invitiamo a sfogliare la nostra Carta dei Servizi che rappresenta una guida pratica per usufruire dei diversi servizi offerti assicurando a tutti la possibilità di scelta.

La Carta dei Servizi si propone come modello di dialogo diretto con l'utente, costituendo uno strumento volto alla tutela dei diritti dei pazienti poiché rappresenta un sistema di garanzia, qualità e di controllo da parte della cittadinanza.

Il mondo sanitario è una realtà dinamica, caratterizzata da continui e repentini mutamenti che richiedono un'accurata flessibilità organizzativa ma anche grande disponibilità di nuove tecnologie e terapie. Per questo motivo la Struttura è impegnata da sempre in processi di rinnovamento sia strutturali che scientifici.

Da sempre basiamo la nostra crescita sul principio che pone il paziente al centro della nostra attività e curiamo e miglioriamo i nostri standard qualitativi allo scopo di conseguire, insieme alla nostra utenza che ne è parte integrante, alti e ambiziosi obiettivi. La nostra filosofia di lavoro è basata sul concetto di squadra per costruire insieme il progetto di una "Clinica a misura d'uomo".

La Carta dei Servizi illustra gli organismi interni preposti alla cura, all'assistenza e alla tutela del malato.

Le chiediamo, pertanto, di collaborare nel monitoraggio e nella valutazione della qualità dei servizi erogati, con segnalazioni, consigli ed anche attraverso la compilazione dei "questionari di gradimento" che vengono distribuiti quotidianamente presso gli sportelli amministrativi dell'accettazione siti al primo piano, affinché tutti possano essere attori nel processo evolutivo che vede il cittadino principale artefice della propria salute attraverso la scelta, la conoscenza e la verifica.

Nell'augurarLe una buona consultazione, Le porgiamo i nostri migliori saluti.

Celeste Condorelli

Amministratore Delegato

Clinica Mediterranea S.p.A.

Sede Legale e Operativa Clinica Mediterranea SpA Via Orazio, 2 80122 Napoli tel 081 7259111 fax 081 7259777

Sede Operativa Poliambulatorio Diagnostico SSN Via Ponte di Tappia, 82 80133 Napoli tel 081 5514993

Prenotazioni Servizio Sanitario Nazionale 081 7259222 - Prenotazioni Privato/Assicurato 081 7259888

www.clinicamediterranea.it staff@clinicamediterranea.it

Reg. Soc. Trib. Napoli n° 483/49 Capitale Sociale € 660.993,00 int. vers. CF e PIVA 00271860637



INTRODUZIONE

Che cos'è la carta dei servizi?

E' un documento previsto dal decreto legge n.163 del 12 maggio 1995 che obbliga le strutture sanitarie pubbliche e private ad adottare la Carta dei Servizi come mezzo di informazione e tutela per il cittadino.

Costituisce uno strumento fortemente innovativo che ha come finalità la sostanziale modifica del rapporto tra istituzione e cittadino, e rappresenta un importante segnale del processo di trasformazione che sta attraversando la sanità italiana.

I soggetti protagonisti della Carta dei Servizi sono:

La Direzione Aziendale
I Professionisti, gli Operatori Sanitari e Amministrativi
I Cittadini utenti e i loro rappresentanti.

I Temi della Carta dei Servizi sono:

L'INDIVIDUAZIONE dei principi fondamentali che devono regolare tutti i servizi e le prestazioni mediche;

L'INFORMAZIONE agli utenti sui servizi offerti, sulle modalità di accesso e sulla struttura che eroga la prestazione;

GLI STANDARD di qualità adottati, che sono obiettivi di carattere generale o anche specifici;

L'IMPEGNO a valutare periodicamente la qualità con verifiche costanti utilizzando anche questionari per raccogliere direttamente dal paziente il proprio giudizio sul servizio offerto dalla struttura sanitaria (Customer Satisfaction);

L'ADOZIONE di meccanismi di tutela, quali ad esempio il reclamo, a salvaguardia dei diritti degli utenti.

CODICE ETICO

In ottemperanza al Decreto Legislativo D.Lgs 231/01 la Clinica Mediterranea si è dotata di un Codice Etico Comportamentale che costituisce il codice di condotta per tutti coloro che interagiscono con l'organizzazione dell'Azienda; ad esso deve rapportarsi l'intero complesso delle attività dell'Azienda, comprese le sue articolazioni organizzative e funzionali.

Sede Legale e Operativa Clinica Mediterranea SpA Via Orazio, 2 80122 Napoli tel 081 7259111 fax 081 7259777

Sede Operativa Poliambulatorio Diagnostico SSN Via Ponte di Tappia, 82 80133 Napoli tel 081 5514993

Prenotazioni Servizio Sanitario Nazionale 081 7259222 - Prenotazioni Privato/Assicurato 081 7259888

www.clinicamediterranea.it staff@clinicamediterranea.it

Reg. Soc. Trib. Napoli n° 483/49 Capitale Sociale € 660.993,00 int. vers. CF e PIVA 00271860637



Conseguentemente è stato nominato un Organismo di Vigilanza (ODV), dotato di indipendenza nell'esecuzione delle attività di controllo con funzioni di vigilanza e controllo relativamente al funzionamento, all'efficacia e all'osservanza della metodica organizzativa e gestionale adottata dall'Azienda con il proprio Codice Etico Comportamentale.

PRINCIPI ISPIRATORI DELLA CLINICA MEDITERRANEA

CENTRALITÀ DEL PAZIENTE: viene garantita assicurando soprattutto una costante attenzione alla qualità dei servizi offerti;

EGUAGLIANZA intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi erogati e l'accesso agli stessi sono uguali per tutti;

IMPARZIALITÀ in quanto il comportamento della Clinica e dei propri operatori nei confronti dell'utente sono ispirati da criteri etici di obiettività, equità e giustizia;

CONTINUITÀ ovvero costanza nell'erogazione dei servizi;

DIRITTO DI SCELTA dell'utente sulle diverse prestazioni sanitarie ed alberghiere offerte dalla Clinica e sulle diverse possibilità terapeutiche;

PARTECIPAZIONE quale diritto da parte del cittadino-utente ad individuare le criticità da rimuovere e le eccellenze da potenziare, ad ottenere informazioni, a proporre osservazioni, suggerimenti, memorie, documenti e ad esprimere una valutazione del servizio ricevuto;

EFFICIENZA ED EFFICACIA delle prestazioni erogate ossia la soddisfazione dei bisogni di salute con il miglior utilizzo delle risorse disponibili;

INTEGRAZIONE OSPEDALE-TERRITORIO per una Clinica aperta alle altre realtà sanitarie e socio-sanitarie;

APPROPRIATEZZA le cure devono essere erogate al “paziente giusto”, al “momento giusto” e al “livello organizzativo ottimale”;

ACCESSIBILITÀ ai servizi erogati ossia facilitare l'accesso dei cittadini-utenti alle prestazioni sanitarie.

LA CLINICA MEDITERRANEA

La storia

L'azienda fondata nel 1949 presenta ancora oggi una costruzione architettonica attuale con una torre circolare che si distacca dal corpo principale, completamente trasparente e disposta in modo da catturare sia la luce che la vista panoramica.

Particolare anche nel lay-out interno, sempre in continuo mutamento per aggiornarsi alle nuove esigenze e norme sanitarie.

È una struttura sanitaria accreditata con il SSN, con 180 posti letto, dotata di Alta Specialità del Cuore per la quale è considerata a livello nazionale tra i centri di eccellenza.

È un'azienda che ha un totale di circa 400 lavoratori di cui dedicati all'assistenza 150 medici, 220 tra infermieri, ostetriche e personale tecnico sanitario.

E' una struttura certificata UNI EN ISO 9001; riconosciuta come centro per la sperimentazione clinica; premiata con l'assegnazione di un bollino rosa dall'Osservatorio Nazionale sulla salute delle donne; accreditata come provider per i corsi ECM del Ministero della Salute; inserita nella rete formativa della seconda Università di Napoli essendo sede di tirocinio per gli studenti dei Corsi di laurea Infermieristica, Infermieristica Pediatrica ed Ostetrica.

La Clinica Mediterranea è dotata di un reparto dedicato a pazienti assicurati e privati, con tutti i confort e un servizio alberghiero privilegiato.

MISSION

La **“Mission”** della Clinica Mediterranea è quella di garantire ai cittadini le migliori cure utilizzando servizi diagnostici, procedure terapeutiche e strutture tecnologiche d'avanguardia, impegnandosi ogni giorno a custodire una elevata qualità, stimolando l'aggiornamento tecnico-scientifico continuo dei propri operatori, assicurando ambienti e procedure aggiornate in materia di salute e sicurezza sul lavoro, garantendo le migliori condizioni di comfort e benessere.

La Clinica Mediterranea è costantemente impegnata al miglioramento continuo di:

- Innovazione Scientifica;
- Efficacia ed Efficienza;
- Umanizzazione dell'assistenza;
- Aggiornamento professionale degli operatori;
- Razionalizzazione dei percorsi e degli ambienti;

Sede Legale e Operativa Clinica Mediterranea SpA Via Orazio, 2 80122 Napoli tel 081 7259111 fax 081 7259777

Sede Operativa Poliambulatorio Diagnostico SSN Via Ponte di Tappia, 82 80133 Napoli tel 081 5514993

Prenotazioni Servizio Sanitario Nazionale 081 7259222 - Prenotazioni Privato/Assicurato 081 7259888

www.clinicamediterranea.it staff@clinicamediterranea.it

Reg. Soc. Trib. Napoli n° 483/49 Capitale Sociale € 660.993,00 int. vers. CF e PIVA 00271860637



- Sicurezza.

VISION

La “**Vision**” della Clinica Mediterranea si fonda sui seguenti obiettivi:

- Soddisfazione dei pazienti-utenti;
- Efficacia delle prestazioni erogate;
- Efficienza e razionalità nell’impiego delle risorse umane, economiche e tecnologiche;
- Miglioramento continuo della qualità dell’assistenza e dei servizi erogati;
- Potenziamento della comunicazione esterna e interna, come strumento necessario e determinante per il raggiungimento degli obiettivi di salute e come attività che concorre alla costruzione di un “luogo”, la Clinica Mediterranea, come punto di riferimento del cittadino fruitore.

INFORMAZIONI GENERALI E CONTATTI

La Clinica Mediterranea è sita a Napoli in Via Orazio n°2

È facilmente raggiungibile

- in auto:

- per chi risiede a Napoli, attraverso le principali arterie di transito della città: Riviera di Chiaia, Corso Vittorio Emanuele.
- per chi risiede in comuni limitrofi attraverso la Tangenziale (uscita Fuorigrotta), direzione Mergellina.

-in autobus: vi sono diverse linee di autobus (Es. 140, C21, C24, C16) oppure, cerca il tuo percorso su www.anm.it, oppure telefona al numero verde 800639525.

-in metro: dalla Stazione Centrale di Napoli fermata Mergellina o con la Funicolare di Mergellina.

-in Taxi: cerca lo stazionamento più vicino

Sede Legale e Operativa Clinica Mediterranea SpA Via Orazio, 2 80122 Napoli tel 081 7259111 fax 081 7259777

Sede Operativa Poliambulatorio Diagnostico SSN Via Ponte di Tappia, 82 80133 Napoli tel 081 5514993

Prenotazioni Servizio Sanitario Nazionale 081 7259222 - Prenotazioni Privato/Assicurato 081 7259888

www.clinicamediterranea.it staff@clinicamediterranea.it

Reg. Soc. Trib. Napoli n° 483/49 Capitale Sociale € 660.993,00 int. vers. CF e PIVA 00271860637



COME ORIENTARSI

Punto Informativo

All'ingresso della Clinica Mediterranea è collocata la portineria; qui si possono chiedere informazioni circa l'ubicazione dei servizi rivolti all'utente, i percorsi, le principali attività e le modalità organizzative generali dell'Azienda.

Rapporti con il Pubblico

Per ottenere ulteriori informazioni relative al funzionamento dei servizi dell'Azienda e per presentare eventuali reclami o effettuare segnalazioni è a disposizione degli utenti l'URP cioè l'Ufficio Relazione con il Pubblico presso la Direzione Sanitaria sito al 1° piano dell'edificio aperto dalle ore 09:00 alle ore 12:00.

PER PRENOTARE

Ufficio Accettazione e Cassa

Ubicato al Primo Piano

Aperto, dal Lunedì al venerdì dalle ore 07,30– 19.00, il sabato dalle ore 08,30-11.30

Per Prenotazioni Visite specialistiche, Diagnostica per immagini, Analisi di Laboratorio e Ricoveri:

contattare telefonicamente il CALL CENTER tel.081/7259222 dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle ore 18:00 il Sabato dalle ore 09:00 alle ore 12:00

COME IDENTIFICARE IL NOSTRO STAFF

Il nostro staff può essere identificato:

- a) dal cartellino di riconoscimento, che indica cognome, nome e qualifica;
- b) dai differenti colori della divisa:

Medico di reparto: camice bianco più divisa blu scuro

Coordinatore infermieristico di reparto: divisa bianca con rivetto rosso al taschino e camice bianco

Sede Legale e Operativa Clinica Mediterranea SpA Via Orazio, 2 80122 Napoli tel 081 7259111 fax 081 7259777

Sede Operativa Poliambulatorio Diagnostico SSN Via Ponte di Tappia, 82 80133 Napoli tel 081 5514993

Prenotazioni Servizio Sanitario Nazionale 081 7259222 - Prenotazioni Privato/Assicurato 081 7259888

www.clinicamediterranea.it staff@clinicamediterranea.it

Reg. Soc. Trib. Napoli n° 483/49 Capitale Sociale € 660.993,00 int. vers. CF e PIVA 00271860637



Infermiere di reparto: divisa bianca e rivettino blu per Area Medicina e Chirurgia, divisa bianca e rivettino verde per Area Cuore, divisa bianca e rivettino bordeaux per Area Ginecologia e Ostetricia

Infermiere blocco operatorio, laboratorio di emodinamica ed elettrofisiologia, terapia intensiva e terapia intensiva coronarica: divisa blu e camice bianco

Ostetriche: divisa bordeaux

Infermiera di neonatologia: divisa bianca con rivettino con orsacchiotti

Operatore tecnico assistenziale e ausiliari: divisa bianca con rivettino giallo

Personale pulizie: divisa bianca con rivettino verde e turchese.

ATTIVITA' E SERVIZI

Centro Cuore

- **Unità Operativa di Cardiocirurgia: Prof. Luigi Chiariello**

T max attesa: 4gg

- **Unità Operativa di Chirurgia Vascolare: Dott. Lucio Selvetella**

T max attesa: 10 gg

- **Unità Operativa di Cardiologia: Dott. Bruno Ricciarelli**

T.max. attesa: 11gg

- **Servizio di Emodinamica e Cardiologia Interventistica: Dott. Carlo Briguori**

T max attesa: 4gg

- **Servizio di Elettrofisiologia: Dott. Giuseppe Stabile**

T max attesa: 4gg

- **Unità Operativa di Terapia Intensiva e Rianimazione: Dott.ssa Rita Monti**

- **Unità Operativa di Terapia Intensiva Coronarica: Dott. Bruno Golia**

Sede Legale e Operativa Clinica Mediterranea SpA Via Orazio, 2 80122 Napoli tel 081 7259111 fax 081 7259777

Sede Operativa Poliambulatorio Diagnostico SSN Via Ponte di Tappia, 82 80133 Napoli tel 081 5514993

Prenotazioni Servizio Sanitario Nazionale 081 7259222 - Prenotazioni Privato/Assicurato 081 7259888

www.clinicamediterranea.it staff@clinicamediterranea.it

Reg. Soc. Trib. Napoli n° 483/49 Capitale Sociale € 660.993,00 int. vers. CF e PIVA 00271860637



Area Chirurgica

- **Unità Operativa di Chirurgia Generale:** Dott. Paolo Falco
T.max. attesa: 15gg
- **Chirurgia Senologica /Ricostruttiva:** Dott. Renato Thomas
T.max. attesa: 20gg
- **Unità Operativa di Oculistica:** Dott. Vincenzo Orfeo
T.max. attesa: 3 mesi
- **Unità Operativa di Ginecologica e Ostetricia:** Dott. Ciro Guarino
T.max. attesa: 15gg
- **Neonatologia:** Dott. Carlo Di Lena

Centro Procreazione Medicalmente Assistita (CPMA): Dott. Andrea Borini

Il CPMA effettua: inquadramento della coppia sterile con visita ed ecografia ginecologica, inquadramento della patologia maschile, monitoraggio follicolare, valutazione del liquido seminale inseminazione intrauterina (metodi: FIVET, ICSI, IMSI, TESE e MESA), congelamento dei gameti maschili e dei gameti femminili, congelamento degli embrioni, congelamento degli ovociti con tecnica di vitrificazione.

Ambulatorio Ostetricia e ginecologia convenzionato SSN Call center 0817259222

L'ambulatorio effettua al primo piano e nei giorni riportati di seguito le seguenti prestazioni:

- Lunedì ore 11:00-14:00: Colposcopia/Peniscopia, Colposcopia, Diatermocoagulazione
- Martedì ore 08:00- 14:00: Ecografia, Ecografia morfo-strutturale II trimestre
- Mercoledì ore 08:00-14:00: visita ostetricia Gravidanza con TC pregresso
Pacchetto gravidanza: 7 visite+3 ecografie+3 cardiografie
- Giovedì ore 08:00-14:00: Menopausa (visita)
Pacchetti menopausa: vis.+ecografia, vis.+ecografia+mammografia
- Venerdì ore 11:00-14:00: visita Ginecologica

Sede Legale e Operativa Clinica Mediterranea SpA Via Orazio, 2 80122 Napoli tel 081 7259111 fax 081 7259777

Sede Operativa Poliambulatorio Diagnostico SSN Via Ponte di Tappia, 82 80133 Napoli tel 081 5514993

Prenotazioni Servizio Sanitario Nazionale 081 7259222 - Prenotazioni Privato/Assicurato 081 7259888

www.clinicamediterranea.it staff@clinicamediterranea.it

Reg. Soc. Trib. Napoli n° 483/49 Capitale Sociale € 660.993,00 int. vers. CF e PIVA 00271860637



Lunedì, Mercoledì, Venerdì dalle ore 16:00 alle 18:00 presso il reparto di Ginecologia e Ostetricia ubicato al 4° piano: ambulatorio cardiocografia

LA STANZA FAMILIARE O NIDO PER TRE

La Clinica Mediterranea sempre impegnata nel migliorare e diversificare le proprie offerte, propone alle partorienti la possibilità di effettuare, in convenzione con il SSN, senza nessun costo aggiuntivo, il “parto in acqua”.

Il “parto in acqua” è un parto fisiologico che avviene in una sala parto detta “stanza familiare” o “Nido per tre” confortevole, moderna e innovativa che ha lo scopo di rendere veramente unica la nascita di una nuova vita non solo per la mamma e il piccolo ma anche per il papà.

Il “parto in acqua” è una modalità di parto ancora poco diffusa in Campania ma che ha notevoli benefici sia per la mamma sia per il neonato; l’acqua tiepida-calda allevia i dolori del parto, riduce i tempi del travaglio, mentre offre al neonato un ambiente più familiare.

Inoltre, il papà potrà assistere e supportare psicologicamente la mamma durante tutto il travaglio e il parto in un ambiente spazioso e confortevole.

La “stanza familiare” offre modalità diverse di rilassamento soprattutto per la gestante, quali per esempio un sottofondo musicale oppure “un cielo stellato” o ancora la cromoterapia.

Infine, concluso il parto, i neogenitori e il neonato potranno godersi insieme le prime ore sul grande letto della “stanza familiare” prima che gli operatori sanitari accompagnino mamma e neonato nella camera di degenza.

NIDO ON-LINE

Il servizio “Nido on-line” e' rivolto ai genitori che devono lasciare in clinica i propri nascituri bisognosi di ulteriori cure prima della dimissione.

La Clinica Mediterranea ha messo a disposizione uno strumento WEB che consente ai genitori di guardare attraverso una connessione internet i propri figli direttamente da casa. Nel rispetto della privacy l’accesso è possibile solo dopo aver richiesto la password alla Coordinatrice Infermieristica e/o alle infermiere pediatriche. Inoltre, tutti i giorni dispari, dalle ore 11:00 alle ore 12:00, nei locali del nido fisiologico al Punto cicogna tutte le mamme ed i papà presenti in Reparto possono partecipare ad un incontro con il Pediatra, la Coordinatrice Infermieristica e/o l’Infermiera Pediatrica per un colloquio su elementi di puericultura per ricevere tutti i consigli per i primi mesi di vita del neonato.

Sede Legale e Operativa Clinica Mediterranea SpA Via Orazio, 2 80122 Napoli tel 081 7259111 fax 081 7259777

Sede Operativa Poliambulatorio Diagnostico SSN Via Ponte di Tappia, 82 80133 Napoli tel 081 5514993

Prenotazioni Servizio Sanitario Nazionale 081 7259222 - Prenotazioni Privato/Assicurato 081 7259888

www.clinicamediterranea.it staff@clinicamediterranea.it

Reg. Soc. Trib. Napoli n° 483/49 Capitale Sociale € 660.993,00 int. vers. CF e PIVA 00271860637



DONAZIONE SANGUE CORDONALE

La Clinica sostiene fortemente la donazione del sangue cordonale. Le donne interessate alla donazione del sangue del cordone ombelicale possono rivolgersi al reparto di ostetricia e ginecologia della Clinica per manifestare la propria volontà alla donazione. La donazione è volontaria, anonima e gratuita. La madre deve acconsentire a sottoporsi all'anamnesi, alle indagini di laboratorio e ai test previsti dalle disposizioni vigenti ai fini di accertarne l'idoneità.

Anche il padre deve essere sottoposto ad accurata anamnesi al fine di escludere la presenza di eventuali malattie genetiche.

Una volta espresso il proprio consenso saranno gli operatori stessi ad introdurre la futura mamma nel percorso. L'unità di sangue cordonale, dopo la raccolta, viene inviata alla banca sita presso il P.O. Pausilipon di Napoli.

Area Medica

- **Unità Operativa di Nefrologia:** Dott. Mandia

T max attesa: 10gg

- **Unità Operativa di Gastroenterologia:** Dott. Domenico Taranto

T.max. attesa: 3 mesi

Esso viene preventivamente concordato con i Medici del reparto di competenza, in seguito ad una valutazione clinica del paziente.

Ricovero in Day Hospital ("ricovero ordinario a ciclo diurno")

Si tratta di un ricovero programmato su indicazione dello specialista dell'Unità Operativa e riservato alla cura delle patologie che richiedono un percorso diagnostico-terapeutico che non supera le 24 ore e che non richiede l'occupazione di posto letto.

Ricovero in Day Surgery

E' un ricovero a ciclo diurno per pazienti che necessitano di un intervento chirurgico con degenza inferiore a una giornata, esso è di norma articolato in tre accessi:

1° ACCESSO

-Esami di laboratorio

Sede Legale e Operativa Clinica Mediterranea SpA Via Orazio, 2 80122 Napoli tel 081 7259111 fax 081 7259777

Sede Operativa Poliambulatorio Diagnostico SSN Via Ponte di Tappia, 82 80133 Napoli tel 081 5514993

Prenotazioni Servizio Sanitario Nazionale 081 7259222 - Prenotazioni Privato/Assicurato 081 7259888

www.clinicamediterranea.it staff@clinicamediterranea.it

Reg. Soc. Trib. Napoli n° 483/49 Capitale Sociale € 660.993,00 int. vers. CF e PIVA 00271860637

- RX del torace (a desrizione del medico)
- ECG
- Visita anestesiológica
- Appuntamento per il 2° accesso

2° ACCESSO

- Intervento chirurgico
- Osservazione post intervento
- Dimissione con appuntamento per il 3° accesso

3° ACCESSO

- Visita di controllo
- Eventuale rimozione punti

Prericovero

E' un accesso ambulatoriale programmato per esami propedeutici al ricovero e viene eseguito di norma entro i trenta giorni precedenti l'intervento diagnostico-terapeutico.

Ambulatoriale

Si intende la possibilità clinica,organizzativa ed amministrativa di effettuare interventi chirurgici od anche procedure diagnostiche e/o terapeutiche invasive e seminvasive praticabili senza ricovero in anestesia locale e/o analgesia

L'attività ambulatoriale non è 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	TEMPI DI ATTESA 1°
	VISITA
Visite Chirurgia Generale	2 gg
Visite Oculistica	7 gg
Visite Cardiologia	4 gg
Visite Gastroenterologia	9 gg

Sede Legale e Operativa Clinica Mediterranea SpA Via Orazio, 2 80122 Napoli tel 081 7259111 fax 081 7259777

Sede Operativa Poliambulatorio Diagnostico SSN Via Ponte di Tappia, 82 80133 Napoli tel 081 5514993

Prenotazioni Servizio Sanitario Nazionale 081 7259222 - Prenotazioni Privato/Assicurato 081 7259888

www.clinicamediterranea.it staff@clinicamediterranea.it

Reg. Soc. Trib. Napoli n° 483/49 Capitale Sociale € 660.993,00 int. vers. CF e PIVA 00271860637



VISITE	TEMPI DI ATTESA 1° VISITA
Visite Chirurgia Vascolare	9 gg
Visite Cardiochirurgia	2 gg
Visite Ostetricia e Ginecologia	4 gg

Si prenotano, inoltre, visite di urologia, ortopedia, nefrologia e medicina generale.
 In Clinica sono presenti i seguenti ambulatori (Prenotazioni call-center 0817259222)

AMBULATORI	UBICAZIONE	TEMPI MAX ATTESA
LABORATORIO DI ANALISI (convenzionato SSN): Esami urgenti Esami di routine	I Piano	Accesso diretto
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI (convenzionata SSN) TAC	Piano Terra	Accesso diretto 4gg
Ecografia (convenzionata SSN)	Piano Terra	5 gg
Endoscopia Digestiva	II Piano	30 gg

Il referto viene consegnato secondo le seguenti modalità:

- per visite specialistiche: referto immediato;
- per esami radiologici: immediato per ecografia, in media 1 giorno per radiologia e TAC;
- per esami di Laboratorio analisi: 24 ore per esami di routine e 4 h per esami urgenti.

Procedure per l'Accettazione

Per l'accettazione è necessario presentarsi (di persona o tramite delegato) presso l'Ufficio Accettazione ubicato al primo piano per la registrazione della cartella clinica; l'ufficio è aperto nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì h 07:30—19:00 e il Sabato h 8:30— 11:30.

Sede Legale e Operativa Clinica Mediterranea SpA Via Orazio, 2 80122 Napoli tel 081 7259111 fax 081 7259777

Sede Operativa Poliambulatorio Diagnostico SSN Via Ponte di Tappia, 82 80133 Napoli tel 081 5514993

Prenotazioni Servizio Sanitario Nazionale 081 7259222 - Prenotazioni Privato/Assicurato 081 7259888

www.clinicamediterranea.it staff@clinicamediterranea.it

Reg. Soc. Trib. Napoli n° 483/49 Capitale Sociale € 660.993,00 int. vers. CF e PIVA 00271860637



Il paziente deve presentare i seguenti documenti:

- Documento di identità;
- Tessera Sanitaria;
- Codice Fiscale;
- Impegnativa di ricovero, in originale, compilata dal proprio medico curante (solo per i Ricoveri in convenzione con il SSN);
- Eventuali polizze assicurative (solo per i Ricoveri Privati).

I pazienti stranieri devono presentare i seguenti documenti:

Documento d'identità o passaporto in corso di validità o documento identificativo equipollente con fotografia.

In particolare:

i pazienti della Comunità Europea, temporaneamente presenti in Italia, devono munirsi di impegnativa rilasciata dalla ASL di competenza che riporta il codice ENI.

I pazienti residenti al di fuori della Comunità Europea, in soggiorno temporaneo in Italia, devono presentare un modello rilasciato dalla ASL con codice STP ed una impegnativa sempre rilasciata dalla ASL che riporta il codice STP.

Per i pazienti extra-comunitari, modelli STP (stranieri temporaneamente presenti).

Al momento dell'accesso in reparto

Il paziente sarà ricevuto dal coordinatore infermieristico e/o dal personale infermieristico che provvederà ad accompagnarlo nella stanza di degenza.

E' importante indicare il recapito telefonico di una persona di riferimento; mettere a disposizione dei medici ogni documentazione possibile; segnalare agli operatori eventuali allergie a farmaci o materiali; portare cambi di biancheria intima e l'occorrente per l'igiene personale.

E' doveroso il rispetto degli orari di visita stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e favorire la quiete ed il riposo degli altri pazienti presenti.

Il paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, considerandoli patrimonio di tutti .

COSA PORTARE CON SE'?

Effetti personali:

Pigiama o camicia da notte	Vestaglia o giacca da camera
Pantofole comode	Biancheria intima

Sede Legale e Operativa Clinica Mediterranea SpA Via Orazio, 2 80122 Napoli tel 081 7259111 fax 081 7259777

Sede Operativa Poliambulatorio Diagnostico SSN Via Ponte di Tappia, 82 80133 Napoli tel 081 5514993

Prenotazioni Servizio Sanitario Nazionale 081 7259222 - Prenotazioni Privato/Assicurato 081 7259888

www.clinicamediterranea.it staff@clinicamediterranea.it

Reg. Soc. Trib. Napoli n° 483/49 Capitale Sociale € 660.993,00 int. vers. CF e PIVA 00271860637



Effetti personali: materiale per la cura e l'igiene personale: spazzolino, pettine, sapone, biancheria da bagno (asciugamani)

Documentazione clinica: eventuale precedente fotocopia di cartella clinica e/o esami di laboratorio/strumentali.

La valigia per il parto:

Per la futura mamma:

- tutti gli esami e le ecografie eseguite durante la gravidanza;
- la tessera sanitaria ed eventuale impegnativa del medico di base;
- documento di riconoscimento valido e una fotocopia;
- camicie da notte aparte davanti;
- golfino/vestaglia (meglio sempre se aperte davanti);
- pantofole;
- reggiseno per l'allattamento;
- una scatola di coppette assorbilatte;
- assorbenti post-parto (consigliati quelli in ovatta e garza);
- asciugamani;
- detergente intimo (meglio se specifico per post-parto o tintura madre di calendula);
- olio di mandorle per idratare il seno (non è tossico per il bebè) oppure lanolina pura;
- Spazzolino, dentifricio, bagnoschiuma, shampoo, spazzola;
- Burro di cacao;
- Mutandine a rete usa e getta o mutandine di cotone comode;
- accappatoio;
- ciabattine antiscivolo in plastica per doccia
- In caso di parto in acqua reggiseno a fascia e cuffia per capelli da doccia;
- Salviette igieniche umidificate

Per il bebè:

- tutine in cotone a manica lunga (in estate anche senza manica);
- bodi in cotone

Per la dimissione:

- golfino/giacca/tutina a seconda della stagione
- cappellino
- copertina cotone o lana a seconda della stagione
- lenzuolini

STANZA DI DEGENZA

Le stanze di degenza accolgono letti da un minimo di n° 1 a un massimo di n° 4. Il bagno è in camera.

Ogni posto ha la testata letto con luci e campanello chiamata ed è arredato con un armadietto, un comodino, una sedia e un tavolino pasti scorrevole.

Per una convivenza armonica con i compagni di stanza e rispettosa delle reciproche esigenze, i

Sede Legale e Operativa Clinica Mediterranea SpA Via Orazio, 2 80122 Napoli tel 081 7259111 fax 081 7259777

Sede Operativa Poliambulatorio Diagnostico SSN Via Ponte di Tappia, 82 80133 Napoli tel 081 5514993

Prenotazioni Servizio Sanitario Nazionale 081 7259222 - Prenotazioni Privato/Assicurato 081 7259888

www.clinicamediterranea.it staff@clinicamediterranea.it

Reg. Soc. Trib. Napoli n° 483/49 Capitale Sociale € 660.993,00 int. vers. CF e PIVA 00271860637



pazienti sono invitati a tenere ordinato e pulito il proprio posto letto e gli spazi in comune e sono pregati di tenere basso il volume di eventuali radio, televisori e telefoni in dotazione nella camera di degenza.

Il giorno della dimissione le stanze di degenza devono essere liberate entro le ore 10:00.

VISITA MEDICA E INFORMAZIONI SULLO STATO DI SALUTE

Il Responsabile dell'Unità Operativa, insieme al Medico di reparto, effettua il giro visite ogni mattina per valutare lo stato di salute dei pazienti.

Al termine del giro visita, il Responsabile dell'Unità Operativa o suo delegato, nella stanza medici, rilascia informazioni e chiarimenti ai pazienti e loro familiari circa il percorso di cura intrapreso, le terapie effettuate e eventuali peggioramenti o miglioramenti delle condizioni di salute.

I PASTI

I pasti sono serviti nei seguenti orari:

colazione: a partire dalle ore 7:30;

pranzo: a partire dalle ore 12:30;

cena:

-nel periodo invernale dalle ore **18:30 per la degenza ordinaria**; dalle ore **19:00 per la degenza in solvenza**

-nel periodo estivo dalle ore **19:00 per la degenza ordinaria**; dalle ore **19:30 per la degenza in solvenza**

ORARI DI VISITA

Le visite sono consentite nei seguenti orari:

GIORNI FERIALI	GIORNI FESTIVI
dalle ore 13:30 alle ore 15:30	dalle ore 13:30 alle ore 15:30
dalle ore 18:30 alle ore 19:30	dalle ore 17:30 alle ore 19:30

Sede Legale e Operativa Clinica Mediterranea SpA Via Orazio, 2 80122 Napoli tel 081 7259111 fax 081 7259777

Sede Operativa Poliambulatorio Diagnostico SSN Via Ponte di Tappia, 82 80133 Napoli tel 081 5514993

Prenotazioni Servizio Sanitario Nazionale 081 7259222 - Prenotazioni Privato/Assicurato 081 7259888

www.clinicamediterranea.it staff@clinicamediterranea.it

Reg. Soc. Trib. Napoli n° 483/49 Capitale Sociale € 660.993,00 int. vers. CF e PIVA 00271860637



Per l'Unità Operativa UTIC si sottolinea quanto segue:

Il medico riceve un familiare per paziente tutti i giorni dalle 13:30 alle 14:30 per fornire informazioni sullo stato di salute del degente; inoltre a discrezione del Medico Responsabile, può essere consentita ai parenti la visita del degente.

Per l'Unità Operativa UTI si sottolinea quanto segue:

Il medico riceve un familiare per paziente tutti i giorni dalle 13:00 alle 15:00 per fornire informazioni sullo stato di salute del degente; inoltre a discrezione del Medico Responsabile, può essere consentita ai parenti la visita del degente.

LA DIMISSIONE

La dimissione del paziente ricoverato avviene su disposizione del medico di reparto.

All'atto della dimissione viene consegnata al degente una relazione clinica completa (epicrisi), in cui viene descritto in breve l'iter diagnostico terapeutico o chirurgico percorso, le eventuali complicanze, le prescrizioni ed un eventuale calendario per visite di controllo e/o medicazioni.

A seguire l'elenco delle modalità di dimissione:

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

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

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

Al momento della dimissione il medico del reparto affida al paziente la lettera di dimissione ricovero, la diagnosi e le prescrizioni diagnostiche e terapeutiche raccomandate, ed e' inoltre segnalato il riferimento al quale il paziente o il medico di famiglia che lo prende in carico puo', per ulteriori informazioni, o in casi di emergenza, contattare i medici del reparto.

COME E DOVE RICHIEDERE LA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

RICHIESTA COPIA CARTELLA CLINICA

Sede Legale e Operativa Clinica Mediterranea SpA Via Orazio, 2 80122 Napoli tel 081 7259111 fax 081 7259777

Sede Operativa Poliambulatorio Diagnostico SSN Via Ponte di Tappia, 82 80133 Napoli tel 081 5514993

Prenotazioni Servizio Sanitario Nazionale 081 7259222 - Prenotazioni Privato/Assicurato 081 7259888

www.clinicamediterranea.it staff@clinicamediterranea.it

Reg. Soc. Trib. Napoli n° 483/49 Capitale Sociale € 660.993,00 int. vers. CF e PIVA 00271860637



Può chiedere la copia della cartella clinica:

- il paziente titolare della cartella, munito di un documento di riconoscimento;
- una persona delegata dal paziente, munita di delega scritta e di un documento di riconoscimento;
- il tutore o chi detiene la potestà, munito della documentazione attestante il proprio stato;
- congiunti di paziente deceduto, identificabili ai sensi di legge.

Per chiedere la copia della cartella clinica, l'utente deve rivolgersi presso gli sportelli amministrativi, ubicati al primo piano, dal lunedì al venerdì dalle ore 07:30 alle ore 19:00; il sabato dalle ore 08:30 alle ore 11:30.

La richiesta può essere effettuata anche per e-mail, tramite il sito www.clinicamediterranea.it.

RITIRO DELLA COPIA DELLA CARTELLA CLINICA

Ai sensi della legge 196/2003 sulla Privacy la copia della cartella clinica può essere ritirata da:

- 1) Il paziente titolare della cartella, munito di un documento di riconoscimento e della ricevuta di pagamento;
- 2) Una persona delegata dal paziente, munita di delega compilata e firmata dal paziente, di fotocopia del documento di riconoscimento del paziente, del proprio documento di riconoscimento e della ricevuta.

Per ritirare la copia cartella clinica, l'utente deve rivolgersi presso lo sportello amministrativo sito al primo piano, **esclusivamente** nei seguenti giorni: Lunedì, Mercoledì e Venerdì dalle ore 15:00 alle ore 17:00.

VERIFICA DELLA QUALITÀ

IL SISTEMA DELLA QUALITÀ

La Clinica Mediterranea si adopera da sempre per promuovere, diffondere e supportare la cultura della Qualità attraverso un proprio Sistema di Gestione della Qualità conforme alla normativa UNI EN ISO 9001:2008 ed ai requisiti nazionali e regionali in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie.

La qualità, l'efficienza e l'efficacia delle cure, "in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione dei pazienti", sono i principi fondamentali cui si ispira la Clinica Mediterranea.

Sede Legale e Operativa Clinica Mediterranea SpA Via Orazio, 2 80122 Napoli tel 081 7259111 fax 081 7259777

Sede Operativa Poliambulatorio Diagnostico SSN Via Ponte di Tappia, 82 80133 Napoli tel 081 5514993

Prenotazioni Servizio Sanitario Nazionale 081 7259222 - Prenotazioni Privato/Assicurato 081 7259888

www.clinicamediterranea.it staff@clinicamediterranea.it

Reg. Soc. Trib. Napoli n° 483/49 Capitale Sociale € 660.993,00 int. vers. CF e PIVA 00271860637



Efficienza, efficacia, sicurezza, accettabilità, soddisfazione, eticità, appropriatezza, tempestività, accessibilità, sono attributi concreti delle prestazioni rese disponibili dalla nostra organizzazione che, identificando nel rispetto del paziente la componente fondamentale delle azioni cliniche, assistenziali e amministrative, con una tensione costante verso l'eccellenza, applica con determinazione il principio del miglioramento continuo della qualità.

Obiettivo principale della struttura è pertanto quello di implementare costantemente non soltanto la qualità tecnica, e cioè tutti gli aspetti relativi alla diagnostica, alla cura e all'assistenza, ma anche la dimensione interpersonale, relativa ai rapporti tra utenti e operatori del servizio e il comfort.

POLITICA DELLA QUALITÀ

La Clinica Mediterranea è impegnata nel miglioramento continuo del proprio Sistema di Gestione per la Qualità attraverso il costante richiamo all'organizzazione tutta circa l'importanza del rispetto di tutti i requisiti e le prescrizioni stabiliti per i processi attuati.

A tal fine ha stabilito una propria Politica ispirata ai principi della Qualità e alla normativa ISO 9001:2008, basati su obiettivi di seguito definiti e nel costante riesame del sistema e delle risorse assegnate.

MECCANISMI DI VERIFICA E DI TUTELA

La Clinica Mediterranea effettua, in modo sistematico e continuativo, il monitoraggio del proprio Sistema di Gestione della Qualità attraverso:

- la verifica della soddisfazione dei pazienti, attraverso la somministrazione di appositi Questionari
- la gestione delle Segnalazioni/reclami/osservazioni di gradimento
- la gestione delle Non Conformità
- la gestione delle Azioni Correttive e Preventive
- l'attuazione di Verifiche Ispettive Interne ed Esterne (CSQ) periodiche
- la gestione di Progetti di miglioramento
- la verifica degli Indicatori in relazione agli standard di qualità

Tali iniziative sono volte a misurare, valutare e verificare l'efficacia e l'efficienza del sistema e dei processi attuati dall'organizzazione.

Anche l'attività sanitaria è sottoposta a valutazione ad intervalli regolari, così da verificare i risultati conseguiti in ogni area di intervento ed individuare le azioni necessarie al loro miglioramento. Particolare attenzione è dedicata alle seguenti aree:

- gestione del rischio clinico;
- lotta alle infezioni ospedaliere;
- miglioramento della qualità e della documentazione clinica.

Sede Legale e Operativa Clinica Mediterranea SpA Via Orazio, 2 80122 Napoli tel 081 7259111 fax 081 7259777

Sede Operativa Poliambulatorio Diagnostico SSN Via Ponte di Tappia, 82 80133 Napoli tel 081 5514993

Prenotazioni Servizio Sanitario Nazionale 081 7259222 - Prenotazioni Privato/Assicurato 081 7259888

www.clinicamediterranea.it staff@clinicamediterranea.it

Reg. Soc. Trib. Napoli n° 483/49 Capitale Sociale € 660.993,00 int. vers. CF e PIVA 00271860637



La Clinica Mediterranea garantisce la tutela del paziente e la sua partecipazione all'assistenza sanitaria sia attraverso le attività dell'Ufficio Accettazione Ricoveri/URP e della Direzione Sanitaria con la presentazione di segnalazioni, osservazioni, suggerimenti, reclami ed osservazioni di gradimento.

La raccolta delle istanze dei pazienti e dei loro familiari e la loro successiva elaborazione, consentono di rilevare i problemi esistenti ed individuare tutte le possibili azioni di miglioramento dei servizi.

Gli uffici preposti alla raccolta dei reclami sono l'URP e la Direzione Sanitaria.

L'Ufficio Accettazione Ricoveri/URP ha il compito di fornire informazioni, offrire consulenza, accogliere le segnalazioni e comunicare i tempi per la risposta.

Ogni segnalazione, suggerimento, reclamo, presentato in forma scritta viene gestito secondo

AREA INFORMAZIONE

FATTORE QUALITA'	STANDARD	OBIETTIVO	INDICATORE
DISPONIBILITA' DI INFORMAZIONI	Sportelli aperti al pubblico che erogano informazioni ai Cittadini sulle modalità di ricovero e sulla prenotazione di visite specialistiche	100%	N° sportelli aperti (6 ore/gg) / N° totale sportelli
TEMPO DI ATTESA PER LA COPIA DELLA CC	La Clinica si impegna a rilasciare copia di Cartella Clinica entro 30 gg. dalla data di richiesta	90%	N° CC consegnate entro 30gg/ N° totale di richieste
ORIENTAMENTO	Presenza di segnaletica interna ed esterna per orientare ed informare l'utenza	100%	Presenza di segnaletica continuamente aggiornata

quanto previsto dal Sistema di Gestione della Qualità.

AREA UMANIZZAZIONE

FATTORE DI QUALITA'	STANDARD	OBIETTIVO	INDICATORE
REGOLARITA' DELL'ASSISTENZA MEDICA	La Clinica garantisce la regolarità delle visite mediche in reparto	100%	Presenza dei medici in reparto negli orari definiti per il giro visite
RELAZIONI CON IL PERSONALE	Tutto il personale dipendente a diretto contatto con l'utente indossa targhette identificative chiare e leggibili	100%	Nr. personale con badges/nr. totale personale a contatto con il paziente
QUALITA' DELL'ASSISTENZA	Formazione continua del personale sanitario	100%	Verifica continua corsi di aggiornamento e corsi ECM

PRIVACY

RISPETTO DELLA PRIVACY	Viene garantito ad ogni paziente il rispetto della privacy secondo la normativa vigente	N° consenso ai trattamenti dei dati firmati/N° di pazienti ricoverati
------------------------	---	---

Sede Legale e Operativa Clinica Mediterranea SpA Via Orazio, 2 80122 Napoli tel 081 7259111 fax 081 7259777

Sede Operativa Poliambulatorio Diagnostico SSN Via Ponte di Tappia, 82 80133 Napoli tel 081 5514993

Prenotazioni Servizio Sanitario Nazionale 081 7259222 - Prenotazioni Privato/Assicurato 081 7259888

www.clinicamediterranea.it staff@clinicamediterranea.it

Reg. Soc. Trib. Napoli n° 483/49 Capitale Sociale € 660.993,00 int. vers. CF e PIVA 00271860637



COMFORT ALBERGHIERO

QUALITA' DEL SERVIZIO	La Clinica dispone di stanze di prima classe con letto per accompagnatore, telefono con linea passante, frigo-bar, TV	10%	N° stanze di I Classe/ totale stanze	N°
QUALITA' DEL VITTO	Alimentazione garantita sotto l'aspetto igienico sanitario	100%	Attività di verifica periodica (HACCP)	
SERVIZI INTERNI	Possibilità di usufruire del Bar o di distributore automatico di bevande/cibi	100%	Presenza di Bar interno e distributori automatici e verifiche periodiche	

IMPEGNI

La Clinica Mediterranea si impegna a sostenere e garantire:

- **L'offerta** delle prestazioni sanitarie secondo i livelli essenziali di assistenza;
- **La facoltà** per il degente di ricevere, da parte degli operatori, tutte le informazioni in maniera trasparente e completa circa il proprio stato di salute, la terapia proposta, i rischi potenziali legati alle procedure o interventi e le conseguenze connesse ad un eventuale rifiuto, le cure alternative;
- **Il miglioramento** del processo dell'assistenza, rivolto anche al controllo del dolore;
- **Il rispetto degli orari di visita e dei pasti;**
- **La possibilità** per il medico di base di consultarsi con gli operatori sanitari circa il decorso del proprio assistito;
- **Il diritto** del cittadino all'informazione tramite l'URP (Ufficio relazioni con il pubblico) ;
- **La possibilità** di prenotare le prestazioni in tempi brevi attraverso il numero del Call-center;
- **La consegna** al paziente di un foglio di dimissione recante la diagnosi e la terapia consigliata;
- **Una segnaletica interna** finalizzata a orientare e guidare adeguatamente l'utente;
- **Il diritto del cittadino** alla tutela e alla partecipazione, attraverso la presentazione all'Ufficio relazioni con il pubblico (URP) di osservazioni, suggerimenti, reclami, e questionario del grado di soddisfazione dei cittadini rispetto alla qualità dei servizi erogati;
- **L'integrità** della documentazione clinica (*evitando manomissioni, danni o smarrimento*), la tempestiva disponibilità e l'accessibilità ai soli soggetti aventi diritto.

DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO IN OSPEDALE

Art. 32 della Costituzione Italiana

Sede Legale e Operativa Clinica Mediterranea SpA Via Orazio, 2 80122 Napoli tel 081 7259111 fax 081 7259777

Sede Operativa Poliambulatorio Diagnostico SSN Via Ponte di Tappia, 82 80133 Napoli tel 081 5514993

Prenotazioni Servizio Sanitario Nazionale 081 7259222 - Prenotazioni Privato/Assicurato 081 7259888

www.clinicamediterranea.it staff@clinicamediterranea.it

Reg. Soc. Trib. Napoli n° 483/49 Capitale Sociale € 660.993,00 int. vers. CF e PIVA 00271860637



La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo.

Nessuno può essere obbligato a un determinato trattamento sanitario se non per disposizione di legge.

La legge non può in nessun caso violare i limiti imposti dal rispetto della persona umana.

Diritti

Il Consenso Informato

Il consenso informato è il mezzo che consente la partecipazione del paziente alle decisioni sulla sua salute articolandosi in tre momenti essenziali: la comunicazione e la condivisione al paziente delle informazioni di rilevanza diagnostica e terapeutica, l'assicurazione che egli abbia capito il significato della suddetta comunicazione e la sua definitiva decisione in merito.

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

Qualora il Paziente si trovi in stato di incoscienza o nell'incapacità di intendere e di volere per patologie che ne compromettono lo stato psichico, il Medico o il familiare chiede al Giudice Tutelare di nominare un legale rappresentante, salvo i casi di "imminente pericolo di vita" per i quali il Medico agisce senza consenso informato al fine di salvare la vita del paziente.

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, anche in merito all'assunzione di farmaci e cibi o bevande.

Il paziente può rifiutarsi di sottoporsi al trattamento proposto, assumendosene la responsabilità e sottoscrive, firmando, la dicitura in Cartella Clinica "il paziente rifiuta il trattamento e pertanto viene dimesso contro il parere dei sanitari".

Il Diritto alla Riservatezza

La Privacy rappresenta uno dei valori fondamentali per il Paziente ricoverato, cui viene riconosciuto il diritto di essere assistito nel pieno rispetto della propria persona secondo il Dlg 196/2003

Il trattamento che riceve deve essere riservato e pertanto:

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

Nota bene. Chi non è direttamente coinvolto nell'assistenza non è autorizzato a consultare la documentazione clinica senza espressa autorizzazione del Paziente; nessuno è autorizzato a consultare la cartella clinica del paziente quando questi viene dimesso dalla Clinica.

Sede Legale e Operativa Clinica Mediterranea SpA Via Orazio, 2 80122 Napoli tel 081 7259111 fax 081 7259777

Sede Operativa Poliambulatorio Diagnostico SSN Via Ponte di Tappia, 82 80133 Napoli tel 081 5514993

Prenotazioni Servizio Sanitario Nazionale 081 7259222 - Prenotazioni Privato/Assicurato 081 7259888

www.clinicamediterranea.it staff@clinicamediterranea.it

Reg. Soc. Trib. Napoli n° 483/49 Capitale Sociale € 660.993,00 int. vers. CF e PIVA 00271860637



Doveri

La stanza di degenza

La stanza di degenza, assegnata al paziente, deve essere mantenuta pulita e ordinata, la biancheria e gli oggetti personali vanno riposti nell'armadietto o nel comodino per facilitare le operazioni di pulizia.

Il paziente deve curare l'igiene in maniera meticolosa.

È vietato portare da fuori e tenere nelle stanze sdraio sedie, radio o qualsiasi altro suppellettile estraneo alla struttura che possano rappresentare inutili ingombri.

E' vietato portare gioielli o ingenti somme di denaro. La Clinica non risponde di eventuali furti.

Il paziente deve parlare a bassa voce, non utilizzare telefoni cellulari nelle zone dove si potrebbero creare interferenze con le apparecchiature elettromedicali; deve rispettare la Privacy dei degenti con cui si condivide la stanza.

È assolutamente vietato fumare all'interno della struttura sanitaria e tale divieto si applica anche alle "sigarette elettroniche".

È vivamente consigliato ai degenti di chiedere aiuto agli infermieri o agli OSS ogni volta che avessero difficoltà ad alzarsi dal letto o a recarsi in bagno, onde evitare cadute che potrebbero compromettere o aggravare il proprio stato di salute.

Comunicazioni utili

Il paziente deve dare le sue precise generalità agli operatori sanitari che lo assistono e deve assicurarsi che abbiano ben presente la sua identità.

Comunicare sempre ai medici i farmaci che assume, integratori, vitamine, erbe aromatiche o altre sostanze e se ha avuto precedenti allergie o reazioni avverse al cibo, al lattice o altro.

Comunicare sempre, specie in previsione di un intervento, se è affetto da altre patologie quali: ipertensione arteriosa, cardiopatia, diabete, insufficienza renale, o altro.

Attiva collaborazione per evitare prevedibili rischi

Osservare la segnaletica esistente e accedere solo agli ambienti consentiti.

Evitare di indossare calzature e abiti inadeguati o di portarli in modo che possano causare cadute (es. scarpe con tacchi alti, ciabatte aperte, vestaglie troppo lunghe o con cinture slacciate).

Il paziente deve sempre riferire al personale ogni disfunzione, irregolarità o pericolo che ritiene di aver riscontrato in modo da favorire i più solleciti correttivi.

Sede Legale e Operativa Clinica Mediterranea SpA Via Orazio, 2 80122 Napoli tel 081 7259111 fax 081 7259777

Sede Operativa Poliambulatorio Diagnostico SSN Via Ponte di Tappia, 82 80133 Napoli tel 081 5514993

Prenotazioni Servizio Sanitario Nazionale 081 7259222 - Prenotazioni Privato/Assicurato 081 7259888

www.clinicamediterranea.it staff@clinicamediterranea.it

Reg. Soc. Trib. Napoli n° 483/49 Capitale Sociale € 660.993,00 int. vers. CF e PIVA 00271860637

REGOLE PER I VISITATORI

Rispettare gli orari di visita esposti all'ingresso del reparto di degenza;

- Rispettare il bisogno di quiete dei ricoverati;
 - Rispettare il lavoro e orari del personale sanitario;
 - Non sostare in medicheria;
 - Non è consentito permanere nelle stanze di degenza durante la visita dei medici, durante la somministrazione della terapia, durante le operazioni di cura e igiene del malato;
 - Non è consentito portare alimenti e bevande;
 - Non affollare le stanze di degenza (si consiglia al massimo la presenza di 2 visitatori per paziente);
 - E' vietato l'accesso ai minori di età inferiore ai dodici anni;
 - Per motivi igienici, è sconsigliato sedersi, appoggiare borse o indumenti sui letti o sui tavoli; è vietato utilizzare i servizi igienici interni alle stanze ed introdurre piante e fiori nelle stanze di degenza;
 - Osservare la segnaletica esistente, in modo da accedere solo agli ambienti consentiti, utilizzando i percorsi ad essi riservati;
 - Rispettare i regolamenti interni e collaborare con il personale di reparto;
 - Controllare sotto la propria responsabilità i minori cui, eccezionalmente nel reparto di ostetricia può essere consentito l'accesso;
 - Segnalare tempestivamente le precarietà e disfunzioni riscontrate, favorendo gli interventi per rimediare alle stesse;
 - Rappresentare ogni specifica necessità al personale competente, per ottenerne l'eventuale autorizzazione;
 - E' vietato danneggiare qualsiasi presidio - materiale - apparecchio presente nel locale cui si è stati ammessi;
 - Evitare di far visita ai pazienti qualora si è affetti da influenza, raffreddore e da malattie esantematiche;
 - Evitare, quando si è portatori di pacemaker, di accedere in locali dove si utilizzano apparecchi che generano radiazioni elettromagnetiche, microonde e radiofrequenze;
 - Limitare l'uso dei telefoni cellulari facendo particolare attenzione a mantenere le suonerie con il volume più basso possibile;
 - È assolutamente vietato fumare all'interno della struttura ospedaliera: questo per disposizioni di legge e, soprattutto per rispetto della salute propria e degli altri pazienti; tale divieto si applica anche alle "sigarette elettroniche";
- E' vietato mangiare nel corridoio o nelle sale di attesa.

SOLVENZA

La Clinica Mediterranea, in un'ottica di continua innovazione, ha sviluppato una linea di attività private, con accesso personalizzato.

Sede Legale e Operativa Clinica Mediterranea SpA Via Orazio, 2 80122 Napoli tel 081 7259111 fax 081 7259777

Sede Operativa Poliambulatorio Diagnostico SSN Via Ponte di Tappia, 82 80133 Napoli tel 081 5514993

Prenotazioni Servizio Sanitario Nazionale 081 7259222 - Prenotazioni Privato/Assicurato 081 7259888

www.clinicamediterranea.it staff@clinicamediterranea.it

Reg. Soc. Trib. Napoli n° 483/49 Capitale Sociale € 660.993,00 int. vers. CF e PIVA 00271860637



Fiore all'occhiello della nuova realtà è il Reparto Solvenza, dal design ricercato che può essere assolutamente paragonato a un albergo a cinque stelle. Chi opta per questa nuova tipologia di ricovero riceve un trattamento privilegiato, potendo usufruire di una cucina raffinata con pasti personalizzati e snack pomeridiani, moderne e lussuose camere, provviste di ogni servizio «vip», tra cui impianto di filodiffusione per il collegamento dell'i-pod, collegamento internet tramite connessione wireless, aria condizionata autonoma. E, in dotazione ai pazienti, due pc.

Le camere sono sette e particolare cura è stata data alla scelta dei nomi che rievocano immagini caratteristiche di una Napoli da cartolina.

Non poteva certo mancare una accomodation «Vesuvio»: è la suite, in una posizione centrale e panoramica.

Un omaggio anche al castello dalla vista mozzafiato che sorge a San Martino con «Sant'Elmo». E alle zone più «in» della city, «Posillipo», «Marechiaro» e «Mergellina», distribuite in sequenza sul lato mare. Completano la rosa «Orazio» e «Petrarca».

Scegliere il Reparto Solvenza vuol dire scegliere anche un accesso alla struttura estremamente semplificato, senza liste di attesa e code agli sportelli. A completare l'offerta un'equipe medica di illustri professionisti e un'assistenza infermieristica dedicata e personalizzata. Non c'è specialità che non possa essere ospitata in queste meravigliose stanze, dalla Chirurgia Plastica alla Ginecologia e Ostetricia, chiunque abbia voglia di privacy e lusso, è nel posto giusto.

ASSICURAZIONI

ELENCO ASSICURAZIONI CONVENZIONATE CON LA CLINICA MEDITERRANEA

Assicurazioni che prevedono ricoveri, visite e diagnostica:

ASSIDA

sconto 10% su privato

ASSILT (TELECOM)

ricoveri, diagnostica

ASSIRETE

ricoveri, diagnostica e visite

BLUE ASSIST

ricoveri, diagnostica e visite

Sede Legale e Operativa Clinica Mediterranea SpA Via Orazio, 2 80122 Napoli tel 081 7259111 fax 081 7259777

Sede Operativa Poliambulatorio Diagnostico SSN Via Ponte di Tappia, 82 80133 Napoli tel 081 5514993

Prenotazioni Servizio Sanitario Nazionale 081 7259222 - Prenotazioni Privato/Assicurato 081 7259888

www.clinicamediterranea.it staff@clinicamediterranea.it

Reg. Soc. Trib. Napoli n° 483/49 Capitale Sociale € 660.993,00 int. vers. CF e PIVA 00271860637



CASAGIT

ricoveri, diagnostica e visite

CASPIE

ricoveri, diagnostica e visite

FASDAC

ricoveri, diagnostica e visite

FASI

ricoveri, diagnostica e visite

FIASID

diagnostica

FILO DIRETTO

ricoveri, diagnostica e visite

FIMIV

ricoveri, diagnostica e visite

FISDE

ricoveri, diagnostica e visite

GGL Gruppo Generali

ricoveri, diagnostica e visite

INTER PARTENER ASS.

ricoveri, diagnostica e visite

INTERNATIONAL SOS

ricoveri, diagnostica e visite

J. VAN BREDA

ricoveri

MAPFRE WARRENTY

ricoveri, diagnostica e visite

Medic4All

ricoveri, diagnostica e visite

MONDIAL ASSIST

ricoveri, diagnostica e visite

 Sede Legale e Operativa Clinica Mediterranea SpA Via Orazio, 2 80122 Napoli tel 081 7259111 fax 081 7259777

Sede Operativa Poliambulatorio Diagnostico SSN Via Ponte di Tappia, 82 80133 Napoli tel 081 5514993

Prenotazioni Servizio Sanitario Nazionale 081 7259222 - Prenotazioni Privato/Assicurato 081 7259888

www.clinicamediterranea.it staff@clinicamediterranea.it

Reg. Soc. Trib. Napoli n° 483/49 Capitale Sociale € 660.993,00 int. vers. CF e PIVA 00271860637

NATO

ricoveri, diagnostica e visite

NEW MED

ricoveri, diagnostica e visite

PREVIMEDICAL

ricoveri, diagnostica e visite

SAI

ricoveri, diagnostica e visite

SICDAI (RAI)

ricoveri, diagnostica e visite

UNISALUTE

ricoveri, diagnostica e visite

ULTERIORI SERVIZI

Sala convegni

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

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.

Telefono e Televisore

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 07.00 alle ore 20.00. Il numero interno di telefono è il 718.

Servizio Religioso

Sede Legale e Operativa Clinica Mediterranea SpA Via Orazio, 2 80122 Napoli tel 081 7259111 fax 081 7259777

Sede Operativa Poliambulatorio Diagnostico SSN Via Ponte di Tappia, 82 80133 Napoli tel 081 5514993

Prenotazioni Servizio Sanitario Nazionale 081 7259222 - Prenotazioni Privato/Assicurato 081 7259888

www.clinicamediterranea.it staff@clinicamediterranea.it

Reg. Soc. Trib. Napoli n° 483/49 Capitale Sociale € 660.993,00 int. vers. CF e PIVA 00271860637



Presso la Clinica è assicurato il servizio Religioso con la Santa Messa che viene celebrata tutte le Domeniche alle ore 09.30; le confessioni, ogni sabato mattina direttamente nel reparto di degenza dalle ore 10:30-12:00; eventuale assistenza-colloquio su richiesta.

 Sede Legale e Operativa Clinica Mediterranea SpA Via Orazio, 2 80122 Napoli tel 081 7259111 fax 081 7259777

 Sede Operativa Poliambulatorio Diagnostico SSN Via Ponte di Tappia, 82 80133 Napoli tel 081 5514993

 Prenotazioni Servizio Sanitario Nazionale 081 7259222 - Prenotazioni Privato/Assicurato 081 7259888

 www.clinicamediterranea.it staff@clinicamediterranea.it

 Reg. Soc. Trib. Napoli n° 483/49 Capitale Sociale € 660.993,00 int. vers. CF e PIVA 00271860637



FONTI

Carta dei diritti del paziente - American Hospital Association

Carta dei diritti del malato

Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo - Art. 25

Carta Sociale Europea - Art. 11 e Art. 13

Convenzione internazionale dell'ONU sui diritti economici, sociali, culturali - Art. 12

Organizzazione Mondiale della Sanità- Risoluzione n. 23

Legge Regionale della Campania n.11 del 23.10.2007 "norme per la tutela dei diritti dell'utente del Servizio Sanitario Nazionale"

Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"

Joint Commission International - JCAHO

Articolo 14 - Diritti dei cittadini decreto legislativo n.502/92 e successive modificazioni ed integrazioni. 30 Dicembre 1992 (in Gazzetta Ufficiale 7 gennaio 1994 n.4)

Articolo 12 - Ufficio relazioni con il pubblico decreto legislativo n.29/93 e successive modificazioni ed integrazioni. 3 Febbraio 1993 (in Gazzetta Ufficiale 24 febbraio 1994 n.45)

Principi sull'erogazione dei servizi pubblici direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri . Gennaio 1994 (in Gazzetta Ufficiale 22 febbraio 1994, n.43)

Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri. 11 ottobre 1994 (in Gazzetta Ufficiale 8 novembre 1994, n.261)

Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni testo del Dlg 12 MAGGIO 1995, n. 163 coordinato con la legge di conversione 11 LUGLIO 1995, n.273

Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari " decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri. 19 Maggio 1995, (in Gazzetta Ufficiale 31 maggio 1995, n. 125)

Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale linee guida n. 2/95 (supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale n. 203 del 31 agosto 1995)

Legge 241/90 (nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi)

Legge .328 del 08.11.2000 art.13 Principi Generali del Sistema Integrato di Interventi e Servizi Sociali (Carta dei Servizi Sociali)

Legge n.481 del 14.11.1995 Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità.

CARTA DEI SERVIZI DELLA CLINICA MEDITERRANEA

AGGIORNATA A SETTEMBRE 2015

Sede Legale e Operativa Clinica Mediterranea SpA Via Orazio, 2 80122 Napoli tel 081 7259111 fax 081 7259777

Sede Operativa Poliambulatorio Diagnostico SSN Via Ponte di Tappia, 82 80133 Napoli tel 081 5514993

Prenotazioni Servizio Sanitario Nazionale 081 7259222 - Prenotazioni Privato/Assicurato 081 7259888

www.clinicamediterranea.it staff@clinicamediterranea.it

Reg. Soc. Trib. Napoli n° 483/49 Capitale Sociale € 660.993,00 int. vers. CF e PIVA 00271860637

