

carta dei servizi

2019



carta dei servizi



cura, avanguardia
e umanità nel cuore
della città di Ottaviano

Casa di Cura Trusso
Clinica Polispecialistica

La **Carta dei Servizi della Casa di Cura Trusso** rappresenta uno strumento di dialogo tra la clinica e i cittadini. Un documento dinamico, in continuo aggiornamento, utile per informare e per migliorare la qualità, la trasparenza e l'umanizzazione dei servizi erogati dalla struttura.

Le **informazioni** contenute del presente documento sono aggiornate a gennaio 2019; è possibile, quindi, che dopo tale data si verifichino modifiche alle normative, ai servizi o agli orari indicati.

I **contenuti** sono integralmente disponibili sul sito:
www.clinicatrusso.it



CASA DI CURA TRUSSO
CLINICA POLISPECIALISTICA

Riferimenti normativi della carta dei servizi

Con la presente Carta dei Servizi la CASA DI CURA TRUSSO adotta il “Protocollo Nazionale del Servizio Sanitario per le nuove Carte dei Diritti del Cittadino” del tribunale per i diritti del malato.

- Legge 241 del 7 Agosto 1990 art. 7 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”.
- Decreto Legislativo del 30 Dicembre 1992 n. 502 “Riordino della disciplina in materia sanitaria” a norma dell’art. 1 della Legge 23 Ottobre 1992, n. 421.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 - Principi sull’erogazione dei servizi pubblici.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell’11 Ottobre 1994 “Principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”.
- Circolare del Ministero della Sanità n. 2 del 1995 “Linee guida per l’attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale”.
- Legge n. 273 dell’11 Luglio 1995 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni” - che introduce l’obbligo di legge dell’adozione della Carta dei Servizi.
- D.Lgs. 196 del 30 giugno 2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”.
- Regolamento n. 3 del 31/07/2006 della Regione Campania.
- Regolamento n. 1 del 22/06/2007 della Regione Campania.
- D.Lgs n. 81 del 09 aprile 2008 “Attuazione dell’articolo 1 della Legge del 3 agosto 2007 n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di Lavoro”
- DGRC n. 2100 del 31.12.2008, “Osservatorio Regionale per la promozione della carta dei servizi - Costituzione del comitato tecnico”. Ha istituito, presso il Settore Assistenza Sanitaria, l’Osservatorio regionale per la promozione della Carta dei servizi e costituito il Comitato Tecnico con la funzione di sostenere e promuovere l’attività dell’Osservatorio attraverso l’attuazione di azione programmate e l’individuazione di strumenti di qualificazione del sistema Carta dei Servizi;
- Decreto Legge 286 del 2008 Art. 2 comma 461 (Legge finanziaria 2008) ha previsto l’obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi»,
- Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, Art. 28 “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni (Riforma Brunetta)
- DGRC n. 369 del 23 marzo 2010 – LINEE GUIDA PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI con cui la Regione Campania ha previsto la consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori; la verifica periodica, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, e di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della Qualità dei Servizi, istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori.





équipe
multidisciplinari che
si prendono **cura** di **te**



I SEZIONE: PRESENTAZIONE

- 10** **Presentazione Casa di Cura Trusso**
- 14 Missioni e obiettivi
- 16 Principi fondamentali

II SEZIONE: INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI FORNITI

- 18** **La clinica**
- 20 Le unità operative
- 21 Strutture e servizi
- 24 Day hospital e day surgery
- 24 Attività ambulatoriali convenzionate con il S.S.N.
- 25 I nostri ambulatori

III INFORMAZIONI PER IL PAZIENTE

- 27** **Informazioni per prestazioni ambulatoriali**
- 29 Orario apertura desk

- 30** **Informazioni per i ricoveri**
- 30 Liste d'attesa
- 30 Documentazione necessaria per il ricovero
- 31 Pre-ricoveri
- 32 Visite
- 33 Ricoveri in day hospital
- 33 Day hospital chirurgico
- 33 Day hospital medico
- 33 Ricoveri e prestazioni private in libera professione
- 34 Dimissioni
- 34 Cartella clinica

- 35** **Durante il ricovero**
- 37** **I pazienti al centro del nostro operato**
- 41** **Meccanismi di tutela, partecipazione e verifica**
- 43** **Obiettivi e standard di qualità**
- 47** **Indicazioni contenute nel piano regionale di contenimento delle liste di attesa**
- 48** **Modalità di pubblicazione e diffusione della carta dei servizi**
- 49** **Tutela della privacy**
- 50** **Regolamento dei diritti e dei doveri dei cittadini**

indice



NUMERI UTILI

Per informazioni

CENTRALINO

Tel. 081.3387111 | Fax 081.3387524
info@clinicatrusso.it

C.U.P. Centro Unico Prenotazioni

Tel. 081.3387550 | 081.3387591
prenotazioni@neuromed.it

PRENOTAZIONI DEGENZE

Chirurgia, ortopedia, urologia, ginecologia
Tel. 081.3387523

Lungodegenza

Tel. 081.3387574

Medicina

Tel. 081.3387580

Day hospital e day surgery

Tel. 081.3387586

AMMINISTRAZIONE

Tel. 081.3387504

DIREZIONE SANITARIA

Tel. 081.3387502

ATTIVITÀ DI PRIMA ASSISTENZA DGRC 6884/98

Tel. 081.3387520

numeri utili

1

presentazione

Casa di Cura Trusso
Clinica polispecialistica

sezione prima

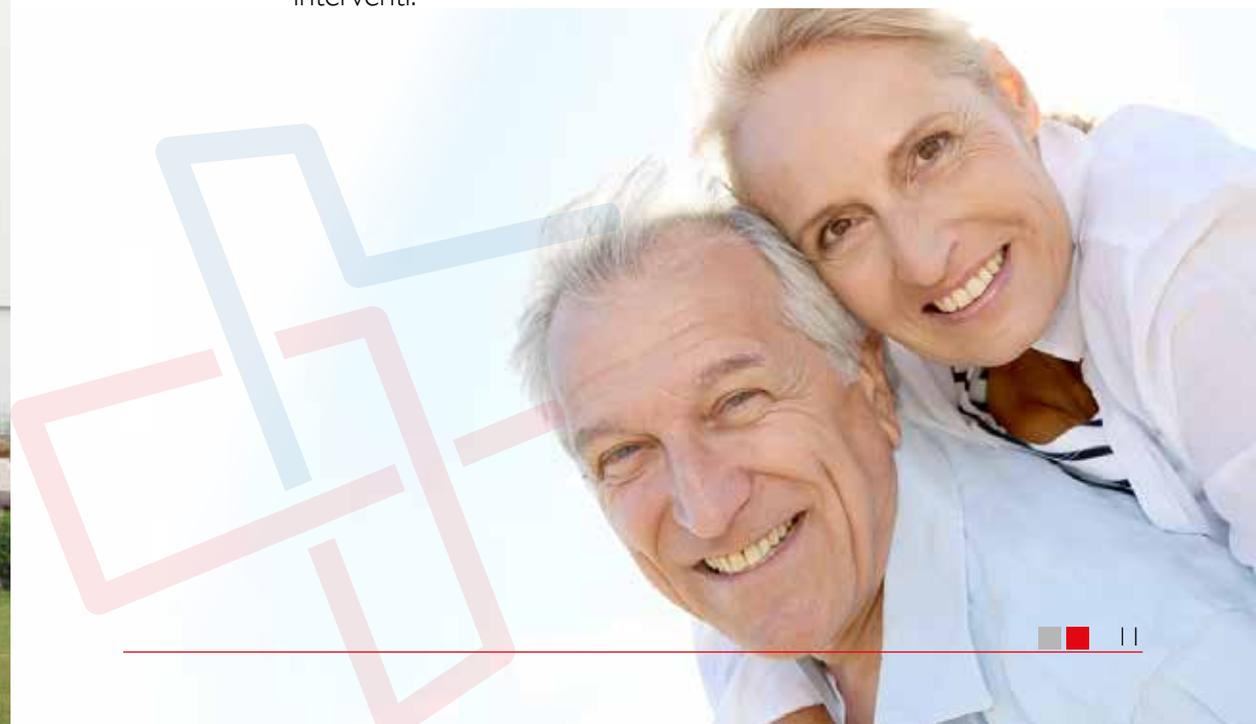


Casa di Cura Trusso Clinica Polispecialistica

La **Casa di Cura Polispecialistica Trusso** opera seguendo un percorso che coniuga umanità nell'accoglienza e nell'assistenza, rigore professionale e attenzione verso l'innovazione in medicina.

In una struttura caratterizzata da aspetti tecnologici e architettonici avanzati, vengono erogate prestazioni di diagnosi e cura sia in regime di ricovero che ambulatoriale. La clinica Trusso offre i suoi servizi in accreditamento con il **Servizio Sanitario Nazionale** e in regime privato con un'attenzione rivolta al paziente nella sua globalità psico-fisica.

Nelle sue varie aree il paziente in condizioni sia di urgenza che non, è accompagnato attraverso un percorso che si avvale delle varie risorse disponibili, tutte caratterizzate dall'appropriatezza e adeguatezza degli interventi.





La struttura di ricovero e cura si divide in tre aree di competenza: l'area chirurgica, suddivisa in **chirurgia generale, urologia, ginecologia e ortopedia e traumatologia**; l'area medica, suddivisa in **medicina generale e cardiologia**; l'area **day hospital e day surgery**.

La clinica di Ottaviano è inoltre autorizzata ad espletare attività di **Pronto Soccorso - prima assistenza** in un percorso dedicato, caratterizzato da rapidità e accessibilità. L'articolazione funzionale di Pronto Soccorso di prima assistenza assicura, oltre agli interventi diagnostico-terapeutici, tutte le urgenze compatibili con le specialità di cui è dotata la struttura.

La **lungodegenza** post-acuzie, con 40 posti letto, accoglie pazienti provenienti da reparti chirurgici e medici per acuti, temporaneamente non autonomi e che richiedano assistenza non praticabile a domicilio o terapia riabilitativa (neuromotoria, ortopedica, cardiologica, respiratoria).

La clinica, infine, offre una serie di attività ambulatoriali di laboratorio generale di base, **radiodiagnostica e cardiologia**, in modo da soddisfare le necessità degli utenti facilitando al massimo il loro accesso ai servizi.

Missione ed obiettivi

La Casa di Cura polispecialistica Trusso opera da più di mezzo secolo in Sanità seguendo un percorso che coniuga:

- rigore professionale
- attenzione verso i progressi della medicina
- umanità nell'accoglienza e nell'assistenza.

Tutta l'attività della struttura è tesa a conseguire, in primo luogo, l'obiettivo dell'erogazione di prestazioni di diagnosi e cura, in regime di ricovero o ambulatoriale, in accreditamento con il SSN o in libera professione, con un'attenzione rivolta al paziente nella sua unitarietà psico-fisica.



il **paziente**
al **centro** del
nostro **operato**

Principi fondamentali

Casa di Cura Trusso - Clinica Polispecialistica

EGUAGLIANZA

Ogni malato ha il diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza discriminazioni di sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale.

IMPARZIALITÀ

I comportamenti verso i cittadini devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITÀ

Gli operatori hanno il dovere di assicurare la continuità e la regolarità delle cure.

DIRITTO DI SCELTA

Conformemente alle normative vigenti, il cittadino ha il diritto di scegliere tra le strutture sanitarie che erogano il servizio sul territorio.

PARTECIPAZIONE

Deve essere garantita la partecipazione consensuale del cittadino alla prestazione del servizio secondo le modalità previste per legge. Il cittadino ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano. Il cittadino può produrre memorie, documenti, prospettare informazioni, e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il cittadino può compilare, per valutare i servizi erogati, appositi questionari che vengono predisposti e periodicamente analizzati dalla struttura.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario in modo da produrre, con le conoscenze tecnico-scientifiche più moderne, risultati validi per la salute dei cittadini. Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi e costi inutili.

DOVERI DEI CITTADINI

Devono essere rispettati da parte dei cittadini i doveri e le norme di civile convivenza, nel rispetto e nella comprensione delle persone ammalate, con la volontà di collaborare con il personale medico ed infermieristico e nell'osservanza delle regole e delle norme della casa di curai.



2

informazioni

sulla struttura ed
i servizi forniti

sezione seconda



Casa di Cura Trusso La clinica

La casa di cura Trusso insiste su di un ampio territorio ad alta densità abitativa, sprovvisto da sempre di strutture ospedaliere pubbliche e costituisce un apprezzato, stimato e sicuro punto di riferimento diagnostico-clinico erogante prestazioni medico-chirurgiche in regime di degenza, ambulatoriale, e di emergenza tanto per la popolazione indigena quanto per quella di territori limitrofi.

Con un imponente, quanto ambizioso progetto imprenditoriale, al fine di dare una pronta risposta ad una sempre più massiccia richiesta di prestazioni di elezione, la casa di cura Trusso ha inaugurato nel marzo 2005 una nuova struttura all'avanguardia.

La struttura si divide in aree di competenza ognuna delle quali annovera un numero di posti letto per un totale di 100 posti letto accreditati.



AREA CHIRURGICA

- U.F. CHIRURGIA GENERALE
15 posti letto accreditati
- U.F. UROLOGIA
5 posti letto accreditati
- U.F. OSTETRICIA E GINECOLOGIA
senza punto nascita e blocco parto
10 posti letto accreditati
- U.F. ORTOPEDIA
10 posti letto accreditati



AREA MEDICA

- U.F. MEDICINA GENERALE
20 posti letto accreditati
- LUNGODEGENZA POST-ACUZIA
40 posti letto accreditati



SERVIZI

- ANESTESIA
- DIAGNOSTICA PER IMMAGINI
- LABORATORIO ANALISI



PRIMO SOCCORSO

- ATTIVITÀ DI PRIMA ASSISTENZA AUT. CON DGRC 6884/98
Osservazione Breve
Astanteria Medica Chirurgica.

Struttura e servizi

1 clinica

La **struttura** si sviluppa su una superficie complessiva di circa 35.000 mc e 10.000 mq, si presenta suddivisa su 6 livelli, di cui il secondo dedicato all'accoglienza (Accettazioni Ambulatoriali, Degenze), agli uffici amministrativi, alla Direzione Generale e Sanitaria, agli ambulatori e alla Prima Assistenza.

2 sale operatorie

La casa di cura è dotata di quattro **sale operatorie** ed una sala per piccoli interventi che garantiscono il rispetto dei requisiti tecnico-organizzativi specifici secondo la DGRC 7301 e s.m..

3 degenze ordinarie

Le **degenze** sono distribuite su due piani e suddivise in camere a 1-2-3-4 letti dotate di servizio igienico autonomo, televisore, telefono e aria condizionata con ricambio totale, un tavolo con due sedie, comodini e armadietti personali con serratura a chiave per il deposito di oggetti personali. I letti sono dotati di giunti snodabili, sbarre di sicurezza e di tutti gli altri dispositivi necessari per la corretta mobilizzazione del paziente. Ogni letto è dotato di un pulsante collegato direttamente con un display video-sonoro ubicato nell'infermeria che il paziente può utilizzare nel caso necessiti di assistenza.



4 lungodegenza

Il reparto di **lungodegenza post-acuzia** accoglie pazienti provenienti da reparti chirurgici e medici per acuti, temporaneamente non autonomi, che richiedano terapia riabilitativa, sia neuromotoria che logopedica, allo scopo di svolgere un progetto di recupero parziale o totale della situazione pre-morbosa.

In particolare il reparto svolge la sua funzione nei confronti dei pazienti in condizioni di disautonomia post-ictus e post chirurgia, specie dopo interventi ortopedici maggiori.

Inoltre accoglie pazienti che necessitano, dopo il ricovero in regime di acuzie, di cure non erogabili al di fuori dell'ambiente ospedaliero, a causa della loro instabilità clinica o dell'alta necessità di assistenza per complessità e coesistenza di più patologie. Il reparto è ubicato al IV livello della struttura, dispone di 40 letti di degenza ed è gestita dal personale medico del Reparto di Medicina Generale.

5 prima assistenza

L'articolazione funzionale del **Primo Soccorso** (Attività di prima assistenza aut. con DGRC 6884/98) assicura, oltre agli interventi diagnostico-terapeutici di urgenza, compatibili con le specialità di cui è dotata la struttura.

attività
di degenza

SPECIALITÀ	RESPONSABILE
AREA CHIRURGICA	DOTT. FRANCESCO TRUSSO
U.O. Chirurgia generale	Dott. Giuseppe Confuorto
U.O. Ortopedia e Traumatologia	Dott. Vincenzo Cosenza
U.O. Urologia	Dott. Giacomo De Stefano
U.O. Ginecologia	Dott. Mario Boccia
AREA MEDICA	DOTT. GIUSEPPE ASCIONE
U.O. Medicina generale	Dott. Giuseppe Ascione
U.O. Lungodegenza	Dott.ssa Giuseppina Cristiano

servizi

SPECIALITÀ	RESPONSABILE
Anestesia	Dott. Pasquale De Luca
Diagnostica per immagini	Dott. Eduardo Alinei
Analisi cliniche di laboratorio e microbiologia	Dott.ssa Silvana Annunziata
Attività di prima assistenza	Dott. Carlo Casillo

Day hospital e day surgery

-  **Urologia**
 - Litotripsia extracorporea
 - Endoscopia urologica
-  **Chirurgia generale e vascolare**
-  **Medicina generale**
-  **Ortopedia e traumatologia**
-  **Ostetricia e ginecologia**
senza punto nascita e blocco parto
-  **Oncologia**
-  **Gastroenterologia ed endoscopia digestiva**
 - Colonscopia
 - Gastrosocopia

Attività ambulatoriali convenzionate con il S.S.N.

SPECIALITÀ	RESPONSABILE
Direzione Sanitaria	Dott. Giuseppe Messalli
Analisi Cliniche di Laboratorio e Microbiologia	Dott.ssa Silvana Annuziata
Cardiologia (Ecostress, Ecocolordoppler cardiaco e vascolare, ECG, Holter pressorio e dinamico 24/48Ht est da sforzo)	Dott. Antonio Cerciello
Diagnostica per immagini (Ecografie, Tac radiologia tradizionale Mammografia, O.P.T., Urotac)	Dott. Eduardo Alinei

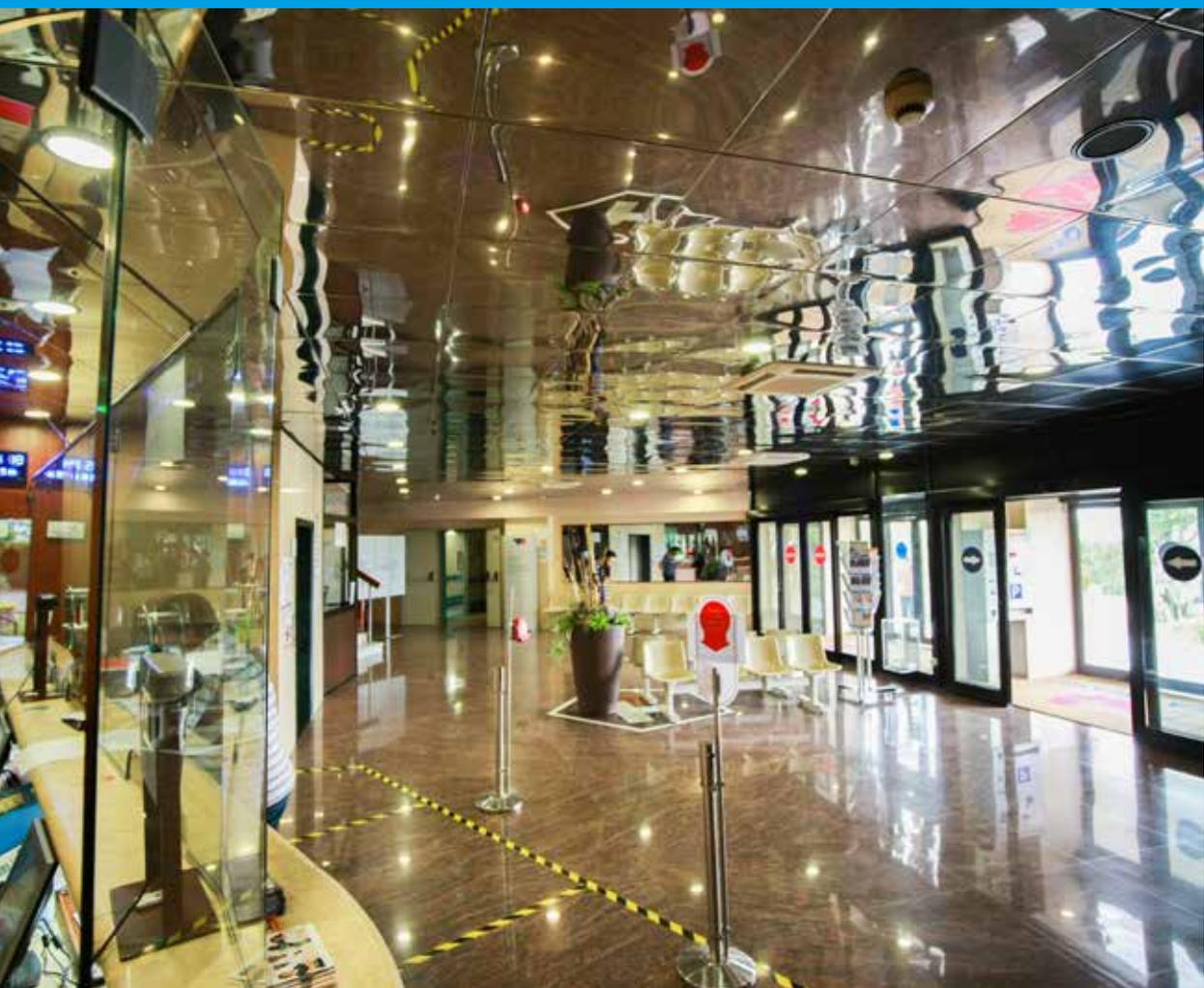
I nostri ambulatori

-  **Urologia**
Oncologia - Radioncologia
Ortopedia e traumatologia
Ematologia
-  **Ginecologia**
Cardiotocografia
-  **Endoscopia digestiva**
diagnostica e terapeutica
-  **Chirurgia generale**
Chirurgia plastica
Medicina estetica
e dermatologia laser
Chirurgia della mano
Chirurgia vascolare
Semeiotica vascolare
-  **Neurologia**
 - Visita neurologica
 - Elettromiografia
 - Neurochirurgia
 - Medicina del sonno
-  **Unità per la terapia**
del paziente obeso
-  **Cardiologia**
 - Visita cardiologica ed ecg
 - Ecografia cardiaca
 - Ecocolordopplergrafia cardiaca
 - Holter dinamico delle 24/48
 - Holter pressorio
 - Monitoraggio e controllo funzionamento pacemaker
 - Ecocolordoppler dei tronchi sovraortici (tsa)
 - Ecocolordoppler arti inferiori arterioso e venoso
 - Test da sforzo su tapis roulant
 - Tilt test
-  **Cardiologia**
 - Ambulatorio di aritmologia
 - Ambulatorio della sincope
-  **Servizio di ecografia**
-  **Diagnostica per immagini**
 - TAC (Tomografia Assiale Computerizzata)
 - Radiologia tradizionale
 - Mammografia
 - O.P.T. (Ortopantomografia con Telecranio)
 - R.M.N. (Risonanza Magnetica Nucleare)
 - MOC (Mineralometria Ossea Computerizzata)
-  **Laboratorio analisi**

3 informazioni per il paziente

prenotazioni e accettazioni

sezione terza



Informazioni per prestazioni ambulatoriali

Prenotazioni esami e visite specialistiche

Si può prenotare

- di persona presso tutti gli sportelli accettazione ambulatoriali dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 19.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 19.00
- telefonicamente ai numeri 081.3387517 / 1111 dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 19.00 ed il sabato dalle ore 8.00 alle ore 19.00

Per alcuni esami, per i quali è necessaria una preparazione, vengono fornite specifiche informazioni al momento della prenotazione.

Le analisi di laboratorio non richiedono prenotazione. Infatti vengono eseguite dalle ore 7.30 alle ore 10.30 dal lunedì al sabato.

Tempi di attesa

La Casa di Cura TRUSSO assicura tempi di attesa che non vanno oltre i 7-10 giorni a seconda degli esami.

Documenti necessari

Per le prestazioni accreditate col Servizio Sanitario Nazionale, al momento dell'accettazione è necessario esibire la richiesta del medico su ricettario regionale, un documento d'identità, il codice fiscale e, per gli aventi diritto, il tesserino di esenzione.

Viene inoltre richiesta la sottoscrizione del modulo per la tutela della privacy.



Orario apertura desk

Tariffe e pagamento delle prestazioni

Per le prestazioni effettuate in regime di accreditamento con il SSN il paziente pagherà il ticket va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni, secondo la partecipazione dei cittadini alla spesa pubblica in riferimento alla finanziaria in vigore (vedi allegato).

Per prestazioni in regime privatistico, è a disposizione del cittadino, presso l'Accettazione della Struttura, il relativo tariffario. Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

Per maggiori dettagli vedere la Pro - gestione accettazione.

Si ricorda che il mancato ritiro del referto entro 30 giorni dall'effettuazione delle prestazioni sanitarie comporta l'addebito al paziente dell'intero importo dovuto per le stesse prestazioni (come da nomenclatore tariffario).

Ritiro referti

Al momento della prestazione viene comunicata la data di ritiro referti; la consegna avviene dal lunedì al sabato, dalle ore 9.00 alle ore 19.00

Per le visite cardiologiche ed ecografiche la consegna del referto è immediata; per esami radiografici: 1-3 giorni; per esami ematochimici di routine: 1-2 giorni.

I referti possono essere ritirati personalmente o da altra persona delegata per iscritto con fotocopia del documento d'identità dell'interessato.

DESK	ORARI
Accettazione ambulatoriale e diagnostica	7.00/19.00 lunedì/venerdì 8.00/19.00 sabato
Consegna referti	9.00/19.00 lunedì/sabato
Prenotazioni CUP	7.00/19.00 lunedì/venerdì 8.00/19.00 sabato
Accettazione degenze	7.00/13.00 lunedì/venerdì 8.00/14.00 sabato
Accettazione day-hospital e day-surgery	7.00/13.00 lunedì/venerdì 8.00/13.00 sabato





Le richieste di ricovero vanno rivolte al reparto di pertinenza.

Si può prenotare

- di persona dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00

telefonare al;

- n. 081 3387523 per tutti i ricoveri di pertinenza chirurgica (chirurgia, ortopedia, urologia, ginecologia)
- n. 081 3387574 per tutti i ricoveri di pertinenza medica (lungodegenza)
- n. 081 3387580 per tutti i ricoveri di pertinenza medica (medicina generale)
- n. 081 3387586 per tutti i ricoveri in regime di Day Hospital e Day Surgery.

Liste d'attesa

Valutata la richiesta di ricovero da parte del medico preposto all'accettazione medica, il nominativo del paziente è inserito nella lista d'attesa

Documentazione necessaria per il ricovero in Servizio Sanitario Nazionale

- proposta di ricovero su ricettario regionale.
- documento d'identità valido.
- tessera sanitaria.
- scheda di accesso ospedaliero redatta dal medico curante.

Per i cittadini non residenti in Italia:

- se appartenenti alla Comunità Europea è necessario il Modello E111 con autentica da parte dell'ASL.
- se non appartenenti alla Comunità Europea è necessario rivolgersi agli uffici dell'ASL di competenza.

Pre-ricoveri

Per i ricoveri di tipo chirurgico gli esami pre intervento vengono, in linea di massima, effettuati in regime di pre ricovero, concordandone la programmazione con le esigenze del paziente.

Cosa portarsi per il soggiorno in ospedale

È indispensabile portare con sé, e consegnare al caposala il giorno d'ingresso, tutti gli esami o cartelle cliniche precedenti, le indicazioni e le notizie relative ai farmaci che si assumono abitualmente. L'abbigliamento dovrà essere il più essenziale possibile, in particolare: camicia da notte o pigiama, calze bianche, pantofole, vestaglia o tuta da ginnastica; necessario completo da toilette personale, tovaglioli e fazzoletti possibilmente di carta.

Accoglienza

Il giorno fissato per il ricovero, il paziente si deve presentare all'Accettazione Degenze con i documenti richiesti; qui verranno svolte le operazioni di accettazione.

L'Accettazione degenze, numeri telefonici 081.3387590, è aperta nei seguenti orari:

lunedì-venerdì dalle ore 7.00 alle ore 13.00
sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00

Concluse le formalità burocratiche, al paziente sarà consegnata.

- una sintesi delle informazioni principali sul funzionamento dell'ospedale.
- un questionario conoscitivo sul servizio comprendente uno spazio per eventuali osservazioni personali e consigli utili per valutare il grado di soddisfazione dell'utente.
- un modulo per la tutela della privacy

Visite

Il degente può ricevere visite: si consiglia di non superare il numero di due persone per volta per non sovraffollare la stanza e non disturbare i vicini.

È vietato far entrare in ospedale bambini d'età inferiore ai 12 anni. Ai visitatori è fatto divieto di sedersi sui letti dei pazienti ed utilizzare i servizi delle stanze di degenza. In ogni reparto sono a disposizione per i visitatori appositi servizi igienici.

Durante le attività sanitarie, i parenti sono pregati di uscire dalle stanze. Si raccomanda di non portare cibi o bevande ai degenti per non arrecare danno al regime dietetico previsto. Ogni stanza è munita di apposito apparecchio telefonico, e ci sono anche spazi comuni arredati con panche e divani.



L'orario di visita ai degenti è:
dalle ore 13.00 alle 14.00 e dalle ore 18.30 alle 20.00.
In ogni Unità Operativa viene esposto l'orario di conferimento medico-parenti.

Ricoveri in Day Hospital

Con questa modalità vengono effettuate prestazioni mediche o chirurgiche che permettono al paziente di tornare a casa nella giornata. Le modalità di accesso e la documentazione richiesta sono le stesse dei ricoveri ordinari precedentemente descritti.

Day Hospital Chirurgico

All'atto del pre ricovero vengono fornite dal personale sanitario istruzioni particolari cui è necessario attenersi. Lo staff del Day Hospital chirurgico è a disposizione per ogni esigenza. Si consiglia la presenza di un accompagnatore per il rientro a domicilio. All'atto della dimissione vengono fornite notizie essenziali per il decorso domiciliare. In caso di bisogno, il paziente può contattare telefonicamente il personale sanitario.

Day Hospital Medico

Valgono le modalità sopra descritte.

Ricoveri e prestazioni private in libera professione

Il paziente deve programmare con lo specialista prescelto, con il medico della Casa di Cura Trusso preposto all'Accettazione Medica le modalità e i tempi di

accesso. Il giorno fissato per il ricovero è necessario che il paziente si presenti con un documento d'identità, il tesserino del codice fiscale e la proposta di ricovero del proprio specialista. Tutti i costi relativi alla prestazione richiesta sono previsti nel tariffario vigente.

Dimissioni

All'atto della dimissione vengono consegnati al paziente:

- relazione clinica destinata al proprio Medico curante
- documentazione clinica personale portata dal paziente.

Copia della cartella clinica

Presso l'Accettazione Degenze può essere richiesta copia della cartella clinica. I soggetti autorizzati sono:

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

Se il paziente si trova in stato di incapacità di intendere e di volere anche temporaneo, la richiesta può essere presentata dagli aventi diritto per legge.

La copia della cartella clinica viene rilasciata, previo pagamento, mediante:

- invio all'interessato a mezzo posta.

Servizio religioso

Le funzioni religiose, in rito Cattolico, sono celebrate presso la nostra cappella interna alle ore 17 del sabato. È consentito, senza alcuna distinzione di religione, ricevere l'assistenza spirituale desiderata.

I pasti

La colazione viene servita dalle ore 7.00 alle 8.00, il pranzo alle ore 12.00 e la cena alle ore 18.00.

Il paziente può optare per diverse scelte di menù, salvo prescrizioni mediche specifiche.

Bar e ristorante interno

Al secondo piano (quarto livello), in zona centrale, è situato il bar, aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 19.00, ed il sabato dalle ore 7.00 alle ore 13.00. Nelle ore di chiusura del bar sono a disposizione distributori automatici di bibite e caffetteria, funzionanti con monete.

Fumo

È assolutamente vietato fumare in questa struttura, questo per disposizioni di legge e soprattutto per la salvaguardia della propria salute, dei pazienti e del personale dell'ospedale.



I pazienti al centro del nostro operato

Giornali e periodici

Ogni mattina presso il bar è possibile acquistare la propria rivista o quotidiano.

Silenzio e tranquillità

Per non arrecare disturbo agli altri pazienti, si prega di evitare il più possibile rumori, parlare a bassa voce durante le visite e di moderare il volume di radio e televisione.

Il sito web: www.clinicatrusso.it

Il sito Internet della casa di cura Trusso, rappresenta uno strumento di comunicazione interattivo che fornisce informazioni sulle attività e le prestazioni offerte.

Il sito fornisce:

- un profilo dell'ospedale
- informazioni sui servizi e sulle attività medico-sanitarie
- la possibilità di effettuare prenotazioni di visite ed esami.

La Casa di Cura Trusso ha come obiettivo fornire assistenza assicurando qualità, efficienza ed efficacia delle cure prestate.

Il primo orientamento è la soddisfazione delle necessità del malato, nel rispetto delle libere scelte del medico, per il quale l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni effettuate rappresentano un dovere deontologico ed istituzionale.

Semplicità

Prenotazione telefonica per visite e prestazioni ambulatoriali al n. 081.3387550 - 111 dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 19.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 19.00

- chiarezza e trasparenza delle tariffe comunicate prima dell'effettuazione delle prestazioni solventi
- accesso diretto al Punto Prelievi, senza prenotazioni, per le analisi di laboratorio eseguite dalle ore 7.30 alle ore 10.30 dal lunedì al venerdì
- possibilità di effettuare facilmente segnalazioni, osservazioni e reclami allo scopo di tutelare l'utente da atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale (questionario ed Ufficio di Relazioni con il Pubblico)

Informazione e privacy

- A. riconoscibilità di tutto il personale attraverso apposito badge identificativo.
- B. divise personalizzate per il personale sanitario e per il personale addetto ai servizi al cliente.

In particolare:

- personale medico: camice bianco
- capo sala: divisa rossa
- personale infermieristico: divisa bianca
- personale ausiliario: divisa azzurra
- personale di sala operatoria e terapia intensiva: divisa verde
- personale addetto ai servizi al cliente: divisa grigia.

C. Accurata comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente

D. Partecipazione informata del degente alle cure fornite

E. Diritto alla privacy garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali per i quali i cittadini rilasciano il loro consenso informato.

Sicurezza

La Casa di Cura Trusso presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli ospiti e dei visitatori attraverso la predisposizione di adeguate dotazioni e l'attuazione di corrette misure preventive.

Igiene

- rispetto scrupoloso delle norme d'igiene più attuali
- con vasto uso di materiali monouso
- sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati internazionalmente
- sanificazione della biancheria da letto delle camere con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene ai massimi livelli

- servizio di ristorazione svolto applicando un piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti
- smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti.

Sorveglianza

- portierato diurno
- impianti Tv di sorveglianza con telecamere ubicate all'esterno e all'interno della struttura.

Antincendio

- dotazione di mezzi antincendio
- impianto automatico di rilevazione fumo nelle aree a rischio.
- pannelli di istruzione nei corridoi.
- percorsi di evacuazione protetti con impianto automatico di illuminazione d'emergenza.
- addestramento del personale di reparto.

Elettricità e rischi connessi

- impiantistica elettrica a norma di legge
- impianto di alimentazione ausiliaria d'emergenza (gruppi di continuità e gruppi elettrogeni)
- controllo periodico di sicurezza elettrica delle apparecchiature biomedicali e degli impianti elettrici
- servizio di manutenzione sempre presente 365 giorni l'anno con reperibilità negli orari notturni.

Piano di sicurezza

- esiste un accurato piano di sicurezza approntato attraverso un'attenta valutazione dei rischi e rispetto della normativa.

Impianti tecnologici

- impianti tecnologici a norma di legge
- controlli periodici della sicurezza meccanica.



Ufficio di Relazioni con il Pubblico

Al fine di garantire agli utenti il rispetto degli atti e dei comportamenti relativi alle prestazioni sanitarie nonché il diritto alla prestazione stessa, per la rilevazione di eventuali disservizi, la Casa di Cura Trusso ha istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), come previsto dal D.L. 30/12/1992 n. 502 art. 14, avente le seguenti funzioni:

- ricevere osservazioni, opposizioni, denunce e reclami allo scopo di tutelare l'utente da atti o comportamenti con i quali si neghi o si limiti la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale;
- fornire agli utenti tutte le informazioni inerenti alle prestazioni fornite dall'ospedale e modalità di fruibilità, garantendo i diritti riconosciuti dalla normativa vigente;
- analisi dei questionari per rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti;
- predisporre verbale di reclamo e classificazione;
- garantire la trasparenza degli atti amministrativi.

URP: Tel. +39 081. 3387502

Gestione reclami

I reclami possono essere verbali o redatti in carta semplice, dall'interessato, suoi parenti o affini, da organismi di tutela accreditati presso la Regione; possono essere presentati direttamente, telefonicamente o via fax all'Ufficio Relazioni col Pubblico entro 15 giorni dall'evento. L'Ufficio Relazioni col Pubblico garantirà l'avvio dell'istruttoria presso la Direzione per la verifica e rimozione della causa; sarà data informazione all'utente sullo stato d'indagine entro 15 giorni e comunicazione

esito dell'indagine entro 30 giorni. Per le segnalazioni di più agevole definizione verrà data risposta immediata.

Verifica degli impegni

L'accertamento del rispetto degli standard definiti e riportati successivamente, avviene tramite le verifiche ispettive interne che sono pianificate dal Responsabile Assicurazione Qualità d'intesa con la Direzione Sanitaria e sono volte a valutare la conformità e l'applicazione del Sistema Qualità.

Standard di qualità, impegni e programmi

Partendo dall'esperienza dell'Utente, analizzando tutti i momenti del suo percorso durante la permanenza nella struttura, sono stati individuati, da una parte, gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità delle prestazioni erogate dalla Casa di Cura e, dall'altra, gli standard qualitativi già raggiunti e quelli da perseguire attraverso azioni programmate.

A tal proposito, la Direzione ha individuato dei fattori di qualità, predisposto degli opportuni indicatori di qualità e definito gli obiettivi/standard da raggiungere. Il Sistema di Gestione per l'Accreditamento Istituzionale della Casa di Cura, istituito ai sensi del Regolamento Regionale n. 1 del 22.06.2007 e del DCA n. 124 del 10.10.12, prevede un piano di attività per monitorare costantemente gli obiettivi definiti in accordo alla politica aziendale.

Tutte le parti interessate (pazienti, Asl, Medici di Medicina Generale, ecc.) hanno il diritto/dovere di richiedere alla struttura gli standard di qualità/obiettivi raggiunti e quelli da perseguire.

La casa di cura si impegna continuamente a migliorare la Qualità del servizio erogato, focalizzando l'attenzione anche sui seguenti aspetti:

- A) Accessibilità;
- B) Umanizzazione;
- C) Appropriatezza;
- D) Riduzione dei tempi e liste di attesa;
- E) Continuità delle prestazioni;
- F) Riduzione dei rischi;
- G) Soddisfazione degli Utenti.

A) Accessibilità

La Casa di Cura ha predisposto per gli Utenti (Pazienti) e i Clienti (familiari dei Pazienti, Medici di base, gli stessi enti appartenenti al SSN) presente Carta dei Servizi Sanitari, nella quale sono indicati tra l'altro:

- i servizi offerti dalla struttura;
- l'indirizzo e i numeri di telefono/fax;
- gli orari e le modalità di accesso ai servizi;
- l'organigramma aziendale;
- la procedura di gestione dei reclami.

La Casa di Cura è priva di barriere architettoniche nel rispetto della normativa vigente in materia.

Ciascun Utente ha il diritto di accedere alle informazioni che lo riguardano, in possesso della Casa di Cura.

B) Umanizzazione

La Casa di cura garantisce costantemente il rispetto della privacy dei pazienti, rispettando le disposizioni vigenti in materia di trattamento dei dati personali e sensibili (D. Lgs. 196/03 e s.m.i.).

Presso il Centro vengono fornite le istruzioni relative alla preparazione del paziente agli esami ed alle relative modalità di esecuzione.

Ciascun Paziente viene identificato con il proprio nome e cognome e mai con il nome della malattia associata alla sua persona.

La documentazione sanitaria viene conservata in archivio protetto e controllato.

Al fine di migliorare la qualità del servizio erogato, all'Utente viene data la possibilità di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti, che il Centro prende in seria considerazione, una volta completate le attività di istruttoria necessarie.

C) Appropriatezza

La Casa di Cura ha definito, per ciascun esame, le caratteristiche e descrizione del metodo impiegato.

D) Riduzione dei Tempi e Liste di Attesa

Come già specificato, la Casa di Cura ha predisposto per gli Utenti (Pazienti) e i Clienti (familiari dei Pazienti, Medici di base, gli stessi enti appartenenti al SSN) la presente Carta dei Servizi Sanitari, nella quale sono indicati altresì:

- l'indirizzo e i numeri di telefono/fax;
- gli orari e le modalità di accesso ai servizi.

Dall'inizio delle attività ad oggi, non si sono mai verificati ritardi superiori ad una settimana in relazione alle liste di attesa (finalizzate alla prenotazione e pianificazione delle prestazioni sanitarie erogate).

E) Continuità delle prestazioni

La Casa di Cura assicura la continuità del servizio nei giorni indicati nella presente Carta dei Servizi Sanitari. Viene assicurata l'archiviazione dei risultati degli esami effettuati per almeno tre anni, allo scopo di renderli tempestivamente disponibili alle parti interessate (pazienti, medici, specialisti, ecc.).

F) Riduzione dei Rischi

I rischi più importanti in una Casa di Cura sono quelli biologico e chimico, per la presenza di individui potenzialmente infetti. In generale, la vaccinazione anti-epatite B, il ricorso alle precauzioni universali hanno determinato una drastica riduzione dell'infezione da virus B. Anche per il virus C è dimostrato che il ricorso alle precauzioni universali riduce il rischio infettivo. Il perso-

nale attua costantemente tutte le azioni necessarie per ridurre al minimo i suddetti rischi.

Risultano definite misure organizzative e utilizzate appropriate tecnologie per la gestione del rischio clinico e degli eventi avversi. Il personale, adeguatamente formato in materia, attua costantemente tutti i protocolli / procedure / istruzioni operative/linee guida per minimizzare la probabilità di accadimento di eventi avversi.

G) Soddisfazione degli Utenti

La Casa di Cura provvede a monitorare continuamente il livello di soddisfazione degli Utenti. Ciò avviene mediante continui colloqui o interviste con i pazienti ed i rispettivi familiari o attraverso la somministrazione di un questionario – Questionario di Customer Satisfaction.



La verifica dei TEMPI D'ATTESA che intercorrono tra il manifestarsi del bisogno al SSN e il soddisfacimento dello stesso, è garanzia di equità del sistema. Il DPCM 16 aprile 2002, Linee guida sui criteri di priorità per l'accesso alle prestazioni diagnostiche e terapeutiche e sui tempi massimi di attesa, sottolinea, infatti, che "l'erogazione delle prestazioni entro tempi appropriati alle necessità di cura degli assistiti rappresenta una componente strutturale dei livelli essenziali di assistenza". In questo ambito, CASA DI CURA TRUSSO attua un monitoraggio dei tempi e delle liste di attesa, secondo quanto indicato dagli Accordi in Conferenza Stato-Regioni, che si sono succeduti nel tempo. In particolare, con l'Intesa in Conferenza Stato-Regioni del 28 marzo 2006 è stato sancito il "Piano Nazionale per il Contenimento dei Tempi di Attesa (PNCTA 2006-2008)". In particolare, la Società è impegnata nello svolgimento delle attività di monitoraggio delle prestazioni sanitarie indicate nella DGRC 170/2007, e, in merito, si evidenzia che sia per le normali prestazioni, sia per quelle inquadrate come urgenti, sono rispettati i tempi medi di attesa per il 90% dei richiedenti.

La Carta dei servizi è patrimonio di tutti i cittadini. È per questo che l'azienda ha scelto i canali di comunicazione più adatti e prevedere, nello stesso tempo, più sistemi di diffusione del documento e nel contempo ha garantita la chiarezza espositiva e la completezza dell'informazione.

- ambulatori distrettuali e dei medici di base e pediatri di libera scelta
- le sedi dell'associazione del collettivo dell'utenza
- sito Web

È altresì prevista l'informazione telefonica che può orientare il cittadino all'accesso dei servizi.

Questa carta dei Servizi è a disposizione su richiesta presso:

- Accettazioni ambulatoriali
- U.R.P.

Piano di verifica e aggiornamento

La Carta dei servizi è verificata e, se necessario, aggiornata ogni anno, in sede di riesame della Direzione, in modo da valutare la qualità dell'informazione, mediante:

- partecipazione di referenti in tutti gli ambiti aziendali responsabili dell'aggiornamento delle informazioni, analisi reclami, indagini di soddisfazione e sistemi di ascolto ed il confronto con le Associazioni.

I risultati delle valutazioni vengono pubblicizzati sia all'interno che all'esterno dell'azienda ai soggetti coinvolti e interessati affinché possano proporre modifiche organizzative.

Casa di Cura Trusso attiva, in osservanza delle disposizioni legislative in materia (*Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" integrato con le modifiche introdotte dal Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101, recante "Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679*).



Regolamento dei diritti e dei doveri dei cittadini

I diritti

Il Cittadino ha il diritto:

- di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel pieno rispetto della dignità umana, dei valori culturali e delle convinzioni etiche e religiose, dell'età, della nazionalità e della condizioni di salute;
- di ricevere le migliori cure possibili, con l'utilizzo delle più avanzate tecnologie e conoscenze scientifiche;
- di ricevere informazioni comprensibili e complete riguardo allo stato di salute, alla relativa diagnosi, agli accertamenti diagnostici e ai trattamenti terapeutici a cui sarà sottoposto, affinché ne sia consapevole e partecipe, nonché sul decorso della malattia e sull'esito delle cure prestate;
- alla massima riservatezza delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute, gli accertamenti e i trattamenti ricevuti;
- di ottenere informazioni chiare e comprensibili circa le prestazioni erogate dalla
- CASA DI CURA TRUSSO e le modalità di accesso;
- di ricevere un comportamento rispettoso, cortese e, professionale da parte degli operatori che, favorisca un rapporto di fiducia e collaborazione reciproco;
- di inoltrare osservazioni, elogi, reclami presso gli uffici preposti;
- di rifiutare un trattamento diagnostico o terapeutico.

I doveri

Il Cittadino ha il dovere:

- di collaborare con il personale medico, infermieristico e tecnico addetto all'assistenza fornendo informazioni chiare e precise sulla sua salute;
- di tenere un comportamento responsabile e civile, nel rispetto dei diritti degli altri pazienti;
- di informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare a ricoveri, cure e prestazioni sanitarie programmate;
- di mostrare rispetto e considerazione per il lavoro di tutto il personale, usando gentilezza nei rapporti e ragionevolezza nelle richieste;
- di rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi che si trovano all'interno della CASA DI CURA TRUSSO
- di rispettare gli orari di accesso e/o di visita, al fine di permettere lo svolgimento dell'attività assistenziale e terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti.

Come raggiungere la Casa di Cura Trusso

- il nostro indirizzo è Via San Giovanni Bosco n. 3, 80044 Ottaviano
- il nostro numero di telefono è 081/3387111, operativo 24h al giorno
- il nostro numero di Fax è 081/3387254, operativo 24 h al giorno
- il nostro Sito Internet è <http://www.clinicatrusso.it>

In automobile





Ospedale

Via San Giovanni Bosco, 3
80044 Ottaviano (NA)
Tel. 081.3387111 - Fax 081.3387524
info: info@clinicatrusso.it

Centro Unico Prenotazioni CUP

Tel. 081.3387550 - 081.3387591
prenotazioni@clinicatrusso.it

www.clinicatrusso.it

