

carta dei servizi

2023



A large, stylized medical cross logo is positioned in the upper left background. It is composed of two overlapping lines: a light blue one and a light red one, both with rounded ends.

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 marzo 2022; 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

La Carta dei Servizi a cura della Direzione Sanitaria
Direttore Sanitario **dott. Giuseppe MESSALLI**
N. iscrizione Albo NA 1983.

Edizione GENNAIO 2023

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. 196/03 e dal GDPR del 25 maggio 2018, regolamento UE n. 2016/679 per privacy.
- Regolamento n. 3 del 31/07/2006 della Regione Campania.
- DGRC 166 del 06.04.2022

- 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 46 l (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.
- DCA 51 Regione Campania del 4 luglio 2019.

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 Documentazione necessaria per il ricovero
- 31 Pre-ricoveri, accoglienza e cosa portare

32 Durante il ricovero

- 32 Visite, Ricoveri in day hospital, Day hospital chirurgico
- 33 Day hospital medico, ricoveri e prestazioni private in libera professione, dimissioni, cartella clinica
- 34 Servizio religioso, pasti e info sui servizi
- 36 Front office, hotels, punti ristoro, parcheggio, cura della persona e trasporti

38 I pazienti al centro del nostro operato

41 URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

42 Tempi di attesa

43 Movimentazione disabili, organi di ausilio e sistema informativo

IV DIALOGANDO CON I NOSTRI PAZIENTI

47 Standard di qualità

49 Soddisfazione dei pazienti

50 Meccanismi di tutela e privacy

52 Consenso informato

54 Comunicazione e gestione dell'evento avverso, rischio clinico, reclami e rimborsi

56 Umanizzazione

59 Partecipazione a progetti di ricerca

59 Donazione organi e tessuti

60 Igiene delle mani

65 Come raggiungerci



RICERCA
IALISTICA



TRUSSO

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@clinicatrusso.it

PRENOTAZIONI DEGENZE

Chirurgia, ortopedia, urologia, ginecologia

Tel. 081.3387523

Lungodegenza

Tel. 081.3387586

Medicina

Tel. 081.3387580

Day hospital e day surgery

Tel. 081.3387503

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.





QUALITÀ E
DISPONIBILITÀ DELLE
RISORSE

PRODUTTIVITÀ ED
EFFICIENZA

**CENTRALITÀ
DEL PAZIENTE**

MODELLO
ORGANIZZATIVO
GESTIONALE

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.



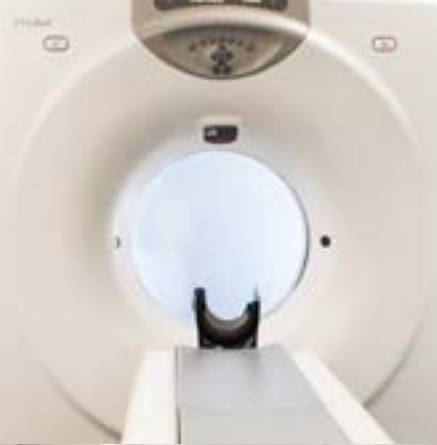
AREA CHIRURGICA

- 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**, una sala gessi, un'ex blocco parto, una sala risveglio, una sala preparazione chirurgica, che offrono complessivamente cinque letti operatori autonomi più due ex blocco parto dotate di attrezzature moderne per il monitoraggio dei pazienti e per l'esecuzione di interventi. (Le sale operatorie 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 mobilitazione 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 necessità 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.

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. Antonio Ranieri
AREA MEDICA	DOTT. CARLO CASILLO
U.O. Medicina generale	Dott. Carlo Casillo
U.O. Lungodegenza	Dott.ssa Giuseppina Cristiano

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

Direttore Sanitario **dott. Giuseppe MESSALLI** -
N. iscrizione Albo NA 1983

Vice Direttore Sanitario e Risk Manager **dott. Antonio CERRATO**
N. iscrizione Albo AV 3596;

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
- Gastrosopia

Attività ambulatoriali convenzionate con il S.S.N.

SPECIALITÀ	RESPONSABILE
Direzione Tecnica	Dott. Patrizio Napolitano
Analisi Cliniche di Laboratorio e Microbiologia	Dott.ssa Silvana Annuziata
Cardiologia (Ecotress, 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
Ortopedia e traumatologia



Ginecologia



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



Neurochirurgia



Studio 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)

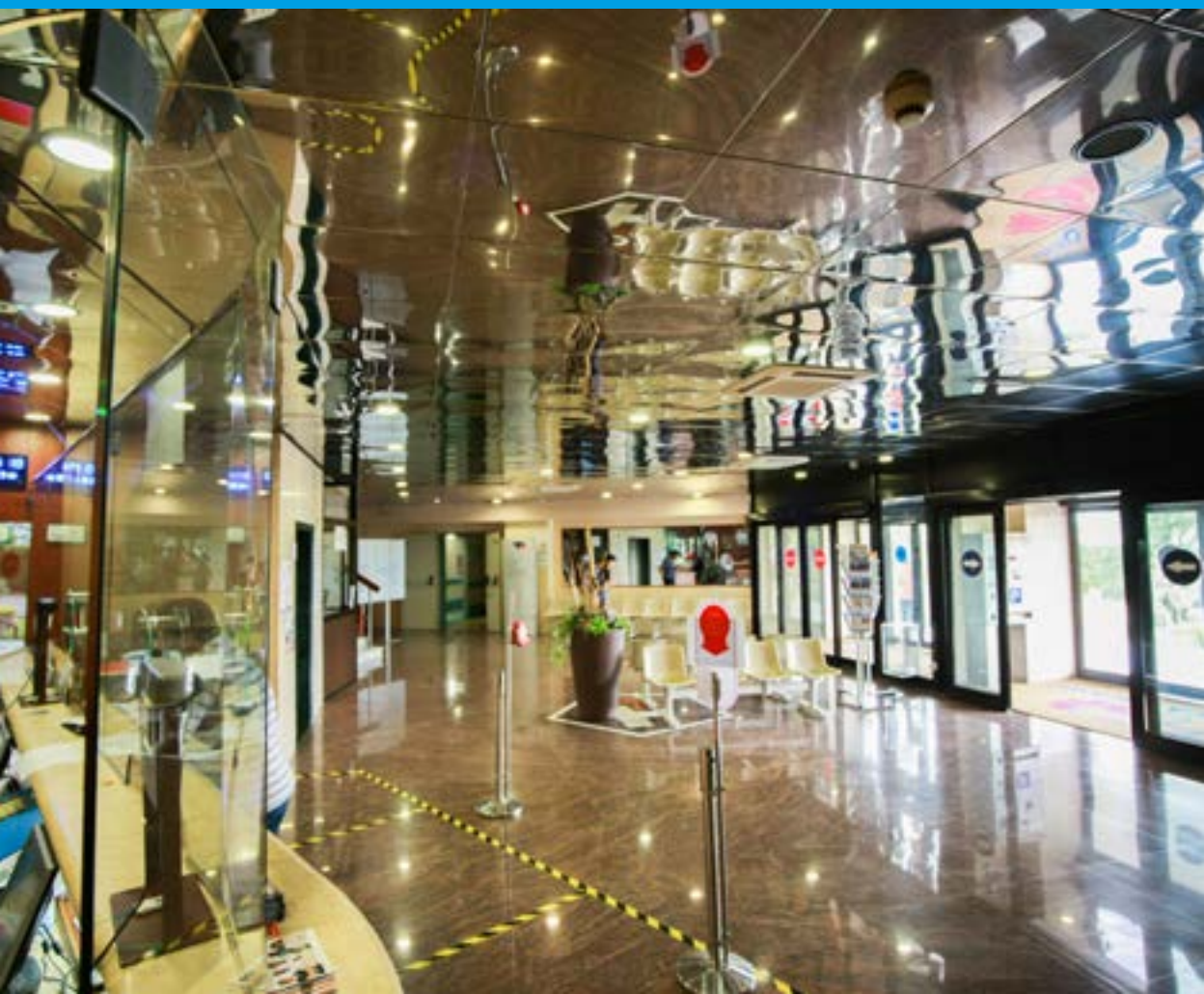


Laboratorio analisi

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 13.00
- telefonicamente ai numeri 081.3387517 / 111 dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 19.00 ed il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00
- WhatsApp +39 0813387259

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.



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 venerdì dalle ore 9.00 alle ore 19.00 e sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

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.

Orario apertura desk

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



Informazioni per i ricoveri

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 19.00

telefonare al;

- n. 081 3387523 per tutti i ricoveri di pertinenza chirurgica (chirurgia, ortopedia, urologia, ginecologia)
- n. 081 3387586 per tutti i ricoveri di pertinenza medica (lungodegenza)
- n. 081 3387580 per tutti i ricoveri di pertinenza medica (medicina generale)
- n. 081 3387503 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 toeletta 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 13.00

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

Durante il ricovero

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 dimis-



sione 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

Info sui servizi interni alla clinica

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.

La clinica Trusso assicura la disponibilità di un luogo per il culto rispondente alla propria religione.

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.

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.

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.

Front Office

Il Front Office della clinica Trusso è situato all'ingresso principale (livello 0) della struttura, operativo dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 19.00 e il sabato dalle ore 08.00 alle ore 13.00 gli utenti possono ricevere direttamente dal personale addetto o per via telefonica:

- modalità del ricovero e prenotazione
- prenotazione prestazioni ambulatoriali
- numeri telefonici degli interni
- numero di camera dei ricoverati (solo dietro autorizzazione dello stesso ricoverato)

- orari di visita nei reparti
- ubicazione servizi interni
- orari uffici
- preventivi ricovero (paganti in proprio) e modalità di pagamento
- disponibilità medici interni–e consulenti
- consulenti esterni
- richiesta e ritiro copia cartella clinica.

Per tutte le informazioni di tipo sanitario occorre rivolgersi ai Medici, i cui orari di ricevimento vengono forniti dal personale di Reparto e dei Servizi. Le informazioni di tipo sanitario non vengono fornite per telefono.

Hotels

Presso il Font office è possibile conoscere gli alberghi nelle vicinanze della clinica.

Punti di ristoro

Sono a disposizione del pubblico distributori automatici a moneta di bevande e snacks. In tutta la Clinica è vietata la distribuzione di bevande alcoliche.

Parcheggio

È possibile parcheggiare la propria vettura al di fuori della Clinica in parcheggi pubblici.

Sono presenti parcheggi riservati ai portatori di handicap.

Cura della persona

È possibile prenotare i servizi facendone richiesta al caposala o chiamando il front office.

Trasporti

Presso il front office sono disponibili informazioni per pullman, taxi e autoambulanze.

Kit cortesia

Al momento dell'accettazione del paziente viene consegnato un kit cortesia con il necessario per la permanenza in struttura (doccia-shampoo, sapone, struccante, ecc.).

Servizio cortesia per pazienti disabili

Servizio cortesia per agevolare i percorsi ai pazienti non udenti e/o non vedenti.

Attesa e servizi per pazienti e familiari

Sala d'attesa del Primo Soccorso con presenza di posti a sedere, climatizzazione e distributori di bevande/alimenti.

- Astanteria dotata di televisori e servizi igienici dedicati.
- Area verde esterna curata con panchine per una sosta gradevole degli utenti.

Videochiamata con i familiari

Possibilità di videochiamata per i pazienti degenti nel periodo in cui non sono consentiti gli accessi alla struttura ai familiari.

I pazienti al centro del nostro operato

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:

- Centralino +39 0813387111
 - Per prenotazioni +39 0813387550 / 590 / 591
 - Prenotazioni WhatsApp +39 0813387259
-
- 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)
-
- 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.

URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

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 al- lo 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

Tempi di attesa

Indicazioni contenute nel piano regionale di contenimento delle liste di attesa

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 Contenzimento 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.

Movimentazione disabili, organi di ausilio e sistema informativo

MOVIMENTAZIONE DISABILI

Al livello 0 sono disponibili carrozzine liberamente utilizzabili all'interno della struttura. La Clinica non ha nessuna barriera architettonica ed gli accessi sono fruibili da i meno abili da qualsiasi ingresso.

RICERCA ED ASSISTENZA SANITARIA: ORGANI DI AUSILIO

Trusso collabora in modo convenzionato con diversi Enti e Istituzioni, tra cui l'Istituto Neuromed IRCSS di Pozzilli, per coordinare l'attività scientifica e di ricerca, garantendo che essa sia coerente con la mission dell'azienda e sia svolta secondo quanto previsto dalla normativa vigente, nel pieno rispetto della volontà dell'utente; favorendo il continuo aggiornamento degli operatori e la predisposizione ed attuazione di Master e Corsi di qualificazione aperti anche a professionisti esterni.

C.I.O.

Il Comitato alla lotta contro le infezioni ospedaliere (CIO) ha il compito di promuovere e monitorare ogni iniziativa necessaria a prevenire e ridurre il numero e la tipologia delle infezioni nosocomiali.

L'ORGANISMO DI VIGILANZA

Trusso ha formalizzato al proprio interno le procedure e gli istituti previsti dal D.Lgs. 231/2001, volti ad impedire che possano essere commessi reati a danno della Pubblica Amministrazione. Ciò porterà alla formalizzazione di un modello di organizzazione e controllo, all'istituzione dell'Organismo di Vigilanza, con piena autorità di vigilare su tutte le transazioni che si svolgono nei confronti della Pubblica Amministrazione (ASL, Regione, ecc.) ed alla pubblicazione di un Codice di Comportamento alla cui osservanza è tenuto tutto il personale del Gruppo.

SISTEMA INFORMATIVO

Specifici riferimenti normativi collegati alle finalità della “Carta dei Servizi” pongono fermo accento sulla qualità del servizio in Sanità, che ruota intorno ad aspetti non controllabili se non gestiti attraverso un adeguato sistema informativo. Il controllo dei tempi, l'efficienza delle procedure, la completezza e trasparenza dell'informazione devono costantemente essere confrontati con gli indicatori di qualità che consentono di elevare sempre più gli standard della prestazione offerta all'utente. È, inoltre, essenziale conoscere in tempo reale l'andamento della spesa per poterla ottimizzare e per organizzare al meglio la gestione delle risorse. Intendendo perseguire gli obiettivi sinora enunciati, da alcuni anni addietro ci si è impegnati nella costituzione di un “Centro Elaborazione Dati” che, crescendo di modulo in modulo, ha realizzato un sistema informatico organico ed aggregato che consente la rilevazione delle informazioni e la gestione delle attività, raggiungendo elevati standard di qualità, indispensabili per l'acquisizione degli accreditamenti definitivi, ma soprattutto indispensabili al raggiungimento dei fini di tutela e centralità dei cittadini che usufruiscono del Servizio Sanitario.

www.clinicatrusso.it

Il sito internet della clinica Trusso è uno strumento di comunicazione informativo che fornisce in tempo reale notizie sulle attività e le prestazioni offerte. Il sito è in continua evoluzione pensato per mettere in contatto la clinica con i propri pazienti e fornisce:

- Informazioni sui servizi e sulle attività medico-sanitarie
- I contenuti della Carta dei Servizi
- Form di prenotazione di visite, esami e referti on line
- Schede per i corsi E.C.M.
- Invio curriculum.



4 dialogando con i nostri pazienti

tutela, umanizzazione e soddisfacimento

sezione quarta



Standard di qualità

CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ ISO 9001-2015

La Clinica ha intrapreso un percorso articolato e complesso per la certificazione di qualità ISO-9001-2015. La certificazione è lo strumento più idoneo per migliorare il sistema produttivo e costruire la più solida piattaforma sulla quale costruire la total quality. La certificazione serve a verificare che i prodotti e i servizi, nel nostro caso i servizi, siano realizzati e forniti secondo standard predefiniti a livello internazionale, seguendo un percorso strettamente tecnico per ottenere la qualità totale. Pertanto, la ISO-9001-2015 non porta solo al miglioramento continuo dei prodotti e processi ma anche dell'Organizzazione Aziendale, il tutto finalizzato alla soddisfazione dell'Utente.

La Qualità è concepita come pianificazione della gestione aziendale, con lo scopo di:

- migliorare i servizi erogati,
- soddisfare pienamente le esigenze dell'utente
- valorizzare le risorse interne alla struttura sanitaria.

I NOSTRI IMPEGNI

La nostra Carta dei Servizi vuole essere un'efficace strumento informativo per favorire concretamente la tutela e la partecipazione dei cittadini (e delle Associazioni che li rappresentano) alla gestione della propria salute. Risponde a questi obiettivi la descrizione dei fattori di qualità che riteniamo prioritari e l'impegno a rispettare e migliorare gli standard adottati.

RISPETTO DEL TEMPO DEL NOSTRO UTENTE

OBIETTIVO	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
RISPETTO DEI TEMPI	N° giorni che mediamente intercorrono tra prenotazione e ricovero	7 giorni
	N° giorni che mediamente intercorrono tra ricovero e intervento chirurgico	1 giorno
	N° giorni che mediamente necessitano per consegna copia cartella clinica (dalla data di richiesta)	7 giorni
	Orari distribuzione pasti (menù personalizzati; regimi dietetici)	7:30 - 7:45 11:45 - 12:30 17:30 - 18:00

RISPETTO DELLA DIGNITÀ DELL'UTENTE

OBIETTIVO	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
RISPETTO IGIENE E COMFORT ALBERGHIERO	Frequenza pulizia stanze di degenza	2 volte al giorno
	Frequenza pulizia servizi igienici	2 volte al giorno
	Frequenza cambio biancheria	1 volta al giorno
	Comfort interno alla stanza	Telefono, televisore, aria condizionata, servizi igienici, dispositivo chiamata infermieri, luce individuale, letto a 3 snodi regolabile

Soddisfazione dei pazienti

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Il rispetto degli standard di qualità viene garantito dalle Direzioni sia attraverso il monitoraggio diretto dei fattori strutturali, assistenziali e di servizio, sia mediante l'analisi mensile delle valutazioni fornite dagli utenti della struttura.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI

La fattiva partecipazione degli utenti all'evoluzione della qualità è stimolata e facilitata dalla predisposizione di un questionario sulla soddisfazione, che consente di esprimere il livello di gradimento e di segnalare i possibili miglioramenti. Il questionario viene consegnato all'utente durante la permanenza in clinica ed egli potrà riconsegnarlo in modo anonimo al momento della dimissione. La Direzione Sanitaria provvede a dare risposta immediata alle segnalazioni di rapida risoluzione; negli altri casi avvia un'indagine con i responsabili delle Unità operative e/o Servizi interessati e fornisce una risposta comunque entro tre giorni. In questi ultimi casi viene informata anche la Direzione Generale.

È POSSIBILE REPERIRE IL QUESTIONARIO DI GRADIMENTO PRESSO:

- CUA
- Reparti
- Ufficio URP

Meccanismi di tutela e privacy

TUTELA DELLA SICUREZZA E DELLA SALUTE DEI LAVORATORI E DEGLI UTENTI

La clinica garantisce, in conformità al D.Lgs 81/08 e successive modifiche ed integrazioni, la tutela della sicurezza e salute dei lavoratori, dei pazienti, e dei visitatori attraverso l'elaborazione di un documento di valutazione dei rischi.

TUTELA DELL'AMBIENTE

La clinica riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alle norme europee, in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

TUTELA DELLA PRIVACY

A tutela del corretto trattamento dei dati personali, e in applicazione del Regolamento (UE) 679/2016 (in seguito, "GDPR") e del D.lgs. n. 196/2003 ("Codice privacy"), come novellato dal D.lgs. 101/2018, (complessivamente, "Normativa vigente applicabile in materia di protezione dei dati") non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sui degenti. Per il medesimo motivo per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie, copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente all'utente (o ad un referente delegato).

PRIVACY

In adempimento alla Normativa vigente applicabile in materia di protezione dei dati, all'ingresso in Struttura viene data visione all'Interessato dell'Informativa per gli utenti dei servizi sanitari e viene richiesto il consenso al trattamento dei dati, secondo quanto disposto ai sensi e per gli effetti degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 679/2016.

L' informativa per gli utenti dei servizi sanitari inerente il trattamento dei dati personali (laddove per trattamento deve intendersi qualunque operazione o complesso di operazioni effettuati sui dati personali, dalla raccolta alla registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione,

comunicazione, diffusione, cancellazione ecc.) è ordinariamente fornita all'Interessato prima dell'inizio del trattamento, ma può intervenire anche successivamente alla prestazione o essere fornita ad altro soggetto legittimato nel caso di: emergenza sanitaria o di igiene pubblica; impossibilità fisica; incapacità di agire; incapacità di intendere o di volere; prestazione medica che può essere pregiudicata in termini di tempestività o efficacia; rischio grave, imminente ed irreparabile per la salute o l'incolumità fisica dell'interessato.

Il Titolare del trattamento dei dati personali è la Clinica, nella persona del suo Legale Rappresentante.
La Clinica ha nominato un Responsabile per la protezione dei dati personali, anche detto Data Protection Officer ("DPO"), che può essere contattato ai recapiti indicati nell'Informativa per gli Utenti dei servizi sanitari.

Consenso informato

CONSENSO INFORMATO

Il consenso informato viene richiesto ai pazienti in tutti i casi previsti dalla vigente normativa, come negli atti sanitari invasivi, ad esempio: intervento chirurgico, anestesia, prestazioni diagnostiche contrastografiche, etc.

RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- Decreto Legislativo 502/92, come modificato dal DL 517/93, in particolare l'art. 14, in materia di diritti dei cittadini, integrati dal D.Lgs. 229/99 Riforma ter recante: "Norme per la razionalizzazione del Servizio sanitario nazionale".
- Direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- DPCM 11/10/1994 "Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" in GU n. 261 dell'8/11/1994.
- DPCM 19/05/1995 "Schema di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari".
- Linee Guida n. 2/95 "Attuazione della Carta dei servizi sanitari nel Servizio Sanitario Nazionale".
- Decreto 15/02/96 del Ministero della Sanità "Approvazione degli indicatori per la valutazione delle dimensioni qualitative del servizio riguardanti la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, alle prestazioni alberghiere, nonché l'andamento delle attività di prevenzione delle malattie".
- L. n° 675 del 31/12/1996 "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali".
- D.P.R. 14/01/97 "Approvazione dell'atto di indirizzo e coordinamento alle regioni e province autonome di Trento e Bolzano, in materia di requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie da parte delle strutture pubbliche e private".
- Legge Regionale 30 luglio 1999 n. 20 "Norme in materia di autorizzazione, vigilanza e accreditamento per i presi-

di sanitari e socio-sanitari, pubblici e privati. Recepimento del D.P.R. 14/01/97.

- DGRC n° 7301/01 Definizione dei requisiti strutturali, tecnologici ed organizzativi minimi per l'esercizio delle attività sanitarie delle strutture pubbliche e private della Regione Campania"
- Regolamento n°1 del 2007 come aggiornato dal DCA 51 del luglio 2019.
- Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali), come novellato dal Decreto Legislativo n. 101 del 10 agosto 2018
- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (anche detto, "GDPR").

Comunicazione e gestione dell'evento avverso. Rischio clinico, reclami e rimborsi.

RISCHIO CLINICO

In ottemperanza agli obblighi di pubblicità fissati dalla Legge n.24 del 8/03/2017 (Legge Gelli-Bianco), il presidio sanitario pubblica sul sito web il **report di risk management*** in cui vengono riportate le informazioni relative alla gestione del rischio clinico ovvero il processo mediante il quale si misura o si stima il rischio e successivamente si sviluppano delle strategie e delle procedure per governarlo.

È riconosciuto che la promozione della sicurezza dei pazienti si fonda su un approccio sistemico, che comprende lo studio degli eventi avversi, dei near miss e degli eventi sentinella per arrivare all'identificazione ed al controllo delle circostanze e dei fattori che possono facilitare o determinare un danno per il paziente e, quindi, per la progettazione di processi assistenziali appropriati, efficaci ed efficienti.

***tutte le procedure adottate presso la nostra struttura rientrano nelle good clinical practise in termini di prevenzione degli eventi avversi e degli eventi sentinella.**

RECLAMI E RIMBORSI*

Strumenti a disposizione del paziente per la verifica della qualità delle prestazioni della clinica

- Questionari di gradimento da compilare in forma anonima.
- Dialogando con l'ufficio URP* presso la direzione sanitaria con la possibilità di presentare reclami e/o segnalazioni.

***L'Ufficio URP ha lo scopo di tutelare l'utente da atti o comportamenti con i quali si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale.**

I **reclami**, saranno gestiti nell'immediato, entro e non oltre i 7 giorni lavorativi come previsto da procedura.

Presentare richiesta di rimborso

- L'azienda effettua i rimborsi per prestazioni di diagnostica o ambulatoriali non eseguite per accadimenti esterni alla volontà dell'azienda. Viene emessa infatti una nota di credito per il paziente che, dopo relativo pagamento, non ha potuto effettuare l'esame.

Pratiche di risarcimento

- Le pratiche di risarcimento vengono trasmesse ad un ufficio legale esterno alla struttura che si occupa dell'istruttoria.



Umanizzazione significa porre al centro la persona umana; al centro dei percorsi sanitari e socio-assistenziali in una visione olistica, ovvero considerare la totalità inscindibile delle componenti fisica, mentale, emotiva e spirituale.

L'incontro con il paziente richiede una preparazione professionale ma al contempo umana e umanizzante del percorso terapeutico. A tal proposito la letteratura evidenzia come ci si debba muovere su due assi, da un lato una buona assistenza medico infermieristica e dall'altra si debba sviluppare e stimolare una relazione con il paziente. Non si può prescindere dalla persona malata, dal rapporto tra persone, dalla dignità delle cure se parliamo di Umanizzazione.

Per proseguire nel percorso di umanizzazione delle cure, bisogna svolgere una compiuta analisi dei reali bisogni delle persone, dei contesti, delle relazioni tra persone e ambienti, dei processi cognitivi ed emotivi individuali e di gruppo, in modo da individuare i bisogni latenti e di contestualizzare le richieste esplicite.

A tal proposito Casa di Cura nell'ambito del Percorso di umanizzazione dell'assistenza:

- Prende in carico il cittadino utente nel percorso di cura;
- Favorisce la relazione tra professionisti sanitari e pazienti e familiari;
- Presta attenzione al comfort degli ambienti e ai processi organizzativi vicini alle esigenze dei cittadini utenti;
- Assicura la trasparenza e l'accessibilità delle informazioni nonché la partecipazione civica quale contributo al buon andamento della qualità dei servizi e dei processi organizzativi;
- Valuta il grado di soddisfazione dei cittadini utenti e ne trae spunti per il continuo miglioramento;
- Prevede un colloquio medico/paziente che consideri oltre agli aspetti strettamente legati alla patologia anche i sentimenti del paziente, il senso di estraneità e il disagio successivo al ricovero, le sue idee, le sue interpretazioni

- e aspettative;
- Garantisce la presenza di uno psicologo come supporto per il paziente e i familiari;
 - Assicura la presenza di un interprete in caso di cittadini stranieri;
 - Permette al paziente di poter scegliere la tipologia di menù in base alle proprie esigenze etico-religiose.

UMANIZZAZIONE E COMUNICAZIONE

La Direttiva dell'Unione Europea 97/17 "Il sistema-qualità nell'assistenza sanitaria europea" indica la comunicazione efficace come "la chiave per attuare con successo i cambiamenti", a condizione che il paziente sia al centro del processo comunicativo e che le informazioni siano date in maniera semplice e chiara in modo che siano comprese da tutti. La clinica comunica attraverso diversi canali: dai più classici come brochure e depliant informativi e anche attraverso i canali digitali come il sito web e i differenti social network.

Il **sito web** rappresenta uno strumento di comunicazione interattivo che fornisce informazioni sulle attività e le prestazioni offerte.

Il sito fornisce:

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

Umanizzazione attraverso i social network

Utilizzando i social network consente alle persone di esprimere opinioni e chiedere informazioni utilizzando i loro mobile e mezzi di comunicazione già interiorizzati dalla maggior parte delle persone. Attraverso i social network informa le persone sugli open day (visite gratuite) a cui possono partecipare, e offre consigli per preservare la buona qualità di vita e un buon stato di salute redatti dai nostri medici.



La struttura ha avuto i bollini rosa assegnati da Onda: Un riconoscimento che la **Fondazione Onda, Osservatorio nazionale sulla salute della donna** e di genere, conferisce agli ospedali che offrono servizi dedicati alla prevenzione, diagnosi e cura delle principali patologie femminili.

Per info: <https://www.bollinirosa.it/>



Partecipazione a progetti di ricerca. Donazione organi e tessuti.

PARTECIPAZIONE A RICERCHE CLINICHE

La clinica fa parte del Network del Progetto Platone finalizzato alla raccolta di campioni biologici e informazioni inerenti a dati clinici, ad abitudini e all'ambiente di vita di ciascun paziente affinché possano diventare un tesoro per la ricerca scientifica. Una quantità di informazioni così grande, così complessa, deve essere analizzata con tecnologie avanzate, chiamate Big Data.

Al centro della medicina non ci sarà più la malattia, ma il malato, anzi la persona, con le sue caratteristiche uniche e con la sua cura fatta su misura.

Tutti i campioni del Progetto PLATONE vengono conservati in azoto liquido a 196 gradi sottozero, una temperatura che assicura l'integrità dei campioni per moltissimi anni, nel Neuromed-Biobanking Centre, la struttura ad alta tecnologia dell'I.R.C.C.S. Neuromed localizzata a Pozzilli.



progetto
platone
dai Big Data alla Salute Personalizzata

DONAZIONE ORGANI E TESSUTI

La clinica è esclusa dai network di donazione organi e tessuti. Vi è la possibilità per il paziente di essere trasferito presso struttura di riferimento.,

Igiene delle mani

SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo è promuovere, attraverso interventi multimodali, l'igiene delle mani focalizzata in cinque momenti fondamentali per gli operatori sanitari:

- prima del contatto con il paziente,
- prima di una manovra asettica,
- dopo l'esposizione ad un liquido biologico,
- dopo il contatto con il paziente,
- dopo il contatto con ciò che sta intorno al paziente.

RESPONSABILITÀ

La responsabilità di effettuare correttamente il lavaggio delle mani spetta a tutto il personale sanitario che effettua procedure assistenziali.

Il Responsabile della U.O. deve portare a conoscenza di tutto il personale medico alle proprie dipendenze (strutturato e non) la procedura adottata dall'Azienda relativamente al lavaggio delle mani.

I capi sala, devono portare a conoscenza di tutto il personale alle proprie dipendenze la procedura in questione, e devono assicurare il regolare rifornimento e l'idoneo immagazzinamento dei prodotti necessari.

Il responsabile dell'Unità Operativa, propone al C.I.O. l'aggiornamento e l'eventuale variazione della procedura in oggetto.

MODALITÀ OPERATIVE - LAVAGGIO SOCIALE DELLE MANI

Il lavaggio delle mani rappresenta da solo il mezzo più importante ed efficace per prevenire la trasmissione delle infezioni. Serve ad allontanare fisicamente lo sporco e la maggior parte della flora transitoria della cute.

APPLICABILITÀ

La gestione dell'attività descritta è applicata, quali prassi ordinaria, da tutti gli operatori sanitari a garanzia dell'igiene personale e dell'assistito per la prevenzione delle infezioni.

QUANDO

Ad inizio e fine turno, prima e dopo la distribuzione degli alimenti, prima e dopo l'uso dei servizi igienici, prima e dopo il rifacimento dei letti, dopo ogni contatto con i pazienti, prima e dopo l'uso dei guanti, prima e dopo la somministrazione di terapie, dopo essersi soffiati il naso.

COME

- 1) Bagnare ed insaponare le mani con sapone liquido;
- 2) Strofinare accuratamente con particolare attenzione agli spazi ungueali e interdigitali, per 15-30 sec. ;
- 3) Risciacquare abbondantemente con acqua corrente;
- 4) Asciugare bene con salviette monouso, o con carta o con asciugamano monodipendente;
- 5) Utilizzare l'ultima salvietta per chiudere eventualmente il rubinetto.

LAVAGGIO ANTISETTICO DELLE MANI

- a) Prevenire le infezioni ospedaliere
- b) Distruggere rapidamente tutta la flora occasionale e di ridurre la carica microbica della flora residente

APPLICABILITÀ

Usi diversi da quelli indicati in seguito o utilizzo dell'antisettico dove non sia richiesto non solo non danno vantaggi dal punto di vista microbiologico, ma possono procurare anche dermatiti da contatto e concomitanti variazioni della flora residente.

MATERIALE

- Detergente antisettico pvp iodio o clorexidina
- Salviette monouso

QUANDO

Prima e dopo procedure invasive, in occasione di tecniche che richiedano l'utilizzo di guanti sterili, prima di assistere pazienti immunodepressi, dopo il contatto con pazienti contagiosi, dopo l'esecuzione di medicazioni infette o dopo manipolazione di secreti, escreti, sangue o altri materiali biologici, dopo contatto accidentale con materiale biologico

COME

- 1) Bagnare mani e polsi con acqua corrente
- 2) Applicare uniformemente 5 ml di soluzione antisettica con detergente;
- 3) Frizionare accuratamente unghie, dita, palmi e dorsi delle mani, polsi e parte degli avambracci per almeno 1 minuto
- 4) Sciacquare accuratamente sotto l'acqua corrente
- 5) Asciugare con salviette monouso (tamponando)
- 6) Se non c'è rubinetto a gomito o pedale con la salvietta chiudere il rubinetto.

LAVAGGIO CHIRURGICO DELLE MANI

Assicura la riduzione quasi totale della popolazione batterica, tutti i batteri transitori ed una elevata percentuale di batteri della flora residente.

- 1) Prevenire le infezioni ospedaliere
- 2) Rimuovere lo sporco e la flora transitoria da unghie, manie e avambracci.
- 3) Ridurre al minimo la flora residente
- 4) Limitare la rapida crescita dei microrganismi.

APPLICABILITÀ

La corretta esecuzione della procedura descritta è applicata da parte di tutta l'équipe chirurgica prima di interventi chirurgici.

MODALITÀ

COME	CON CHE COSA	PERCHÉ
Aprire il rubinetto	Con gomito o piede se a pedale	
Bagnare bene le mani e gli avambracci fino al gomiti	Con acqua tiepida	Favorisce l'azione del detergente/antisettico e l'eliminazione delle sostanze grasse
Insaponare uniformemente mani e avambracci	Con antisettico in dispenser	Battericida ad ampio spettro ad azione prolungata e rapida
Frizionare per tre minuti	Sciacquare	Rimuove lo sporco superficiale
Insaponare nuovamente mani e avambracci	Con antisettico	
Pulire il letto ungueale di ciascun dito	Con spazzolino sterile	Per assicurare un'accurata igiene delle zone sottoungueali
Abbandonare quindi lo spazzolino e continuare a frizionare le mani e avambracci per un totale di quattro minuti		
Sciacquare accuratamente tenendo i polsi e le mani più alti dei gomiti		Per non contaminare le parti lavate
Asciugare accuratamente prima le mani e poi gli avambracci	Con telini o flanelle sterili, uno per mano	La presenza di umidità è grave; favorisce la crescita di flora batterica

RACCOMANDAZIONI

I medici e gli infermieri devono tenere le unghie corte e ben curate, senza smalto e non devono indossare né orologi o altri monili.

La cute delle loro mani deve essere integra e non presentare ferite ed escoriazioni.

La temperatura dell'acqua consigliata è di 37 °c poiché a temperature inferiori si ha un vaso costrizione e un restringimento dei pori che impediscono la penetrazione dell'antisettico; viceversa, temperature superiori possono provocare irritazione cutanea nonché il passaggio in superficie di germi residenti in profondità.

In caso di accidentale contatto con superfici o oggetti non sterili durante il lavaggio delle mani, è indispensabile ripetere la procedura dall'inizio.

Gli erogatori di antisettico devono essere a muro e provvisti di apposita leva per funzionamento a gomito; quando vuoti, se riutilizzabili, devono essere lavati e sterilizzati prima del successivo riempimento. Asciugare le mani tamponandole e non strofinandole. Scegliere prodotti, tra quelli consigliati, in base alla sensibilità individuale.

L'uso delle creme dermo-protettive è consigliato solo fuori dell'orario di servizio perché i contenitori delle stesse potrebbero essere contaminati e, pertanto, aumentare la flora batterica residente delle mani.

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







AL DIORNO
SPECIALISTICA

TRUSSO



Ospedale

Via San Giovanni Bosco, 3
80044 Ottaviano (NA)
Tel. +39 081.3387111 - Fax +39 081.3387524
info: info@clinicatrusso.it

Centro Unico Prenotazioni CUP

Tel. +39 081.3387550 - +39 081.3387591
Whatsapp +39 0813387259
prenotazioni@clinicatrusso.it

www.clinicatrusso.it

