



Casa di Cura Sant'Anna
Via K. Herold, snc - 03043 CASSINO (FR)
MAIL info@santannacassino.it
www.santannacassino.it

 **+39 0776 31 11 23**

REVISIONE 0.3
DATA 10/01/2023

Casa di Cura
Sant'Anna

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di dialogo tra la casa di Cura ed 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 nel presente documento sono aggiornate a Giugno 2021; è possibile, quindi, che dopo tale data si verifichino modifiche alle normative, ai servizi o agli orari indicati.

La Casa di Cura S.Anna fa propri i principi fondamentali di equità, appropriatezza, continuità, efficienza ed efficacia, affinché i servizi forniti rispondano alle esigenze degli assistiti.

I contenuti sono integralmente disponibili sul sito: www.santannacassino.it



Il paziente al Centro

A chi si rivolge

I principali destinatari della Carta dei Servizi sono i cittadini utenti del Servizio Sanitario Nazionale, gli operatori della sanità, i Medici di Medicina Generale e le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini.

A cosa serve

La Carta dei Servizi non è un semplice mezzo di consultazione, bensì uno strumento completo di informazione su **tutte le prestazioni offerte dalla Casa di Cura** affinché l'utente possa conoscere le modalità per accedervi. Lo scopo principale è quello di garantire agli utenti il **pieno rispetto dei loro diritti** e, in quanto pazienti, la massima dignità.

Essere informato correttamente permette infatti al cittadino una **scelta consapevole**. In questa ottica la Carta dei Servizi rappresenta uno degli strumenti per affermare la centralità del cittadino nel Sistema Sanitario, nella massima trasparenza verso l'utente.

Con questo spirito, l'utente è pregato di esaminare le indicazioni contenute in questa "Carta dei Servizi" offrendoci la propria collaborazione, presentando eventuali osservazioni personali o suggerimenti atti al raggiungimento di un ulteriore miglioramento nella qualità dell'assistenza.

Riferimenti normativi

- Decreto legislativo 30 dicembre 1992 n. 502 “Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell’art. 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421 e successive modificazioni ed integrazioni”.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 11 ottobre 1994 “Direttiva sui principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico di cui all’art. 12 del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 e successive disposizioni correttive”.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”.
- Linea Guida n. 2/95 “Attuazione della Carta dei servizi del sistema sanitario nazionale”.
- Legge 11 luglio 1995, n. 273 “Conversione in legge con modificazioni del decreto legge 12 maggio 1995 n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”.
- Decreto legislativo 30 luglio 1999, n. 286 “Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e di valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati delle attività svolte dalle amministrazioni pubbliche a norma dell’articolo 11 della L. 15 marzo 1997, n. 59”.
- Decreto Legislativo 150/2009 “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.
- D. Lgs 150/2009 “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15.
- Delibera n. 88/2010 le “Linee Guida per la definizione degli standard di qualità” le quattro dimensioni fondamentali della qualità per cui ogni servizio pubblico deve garantire degli standard: accessibilità, tempestività, trasparenza, efficacia e con la delibera n. 105/2010 le “Linee Guida per la predisposizione del programma triennale per la trasparenza e l’integrità”.
- Delibera n. 3/2012.
- Legge n.190/2012 “Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell’illegalità nella pubblica amministrazione”.

- D. Lgs 33/2013 “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”.
- Decreto DCA 311 del 6 ottobre 2014 “Linee guida per l’elaborazione delle Carte dei Servizi Sanitari delle Aziende e delle strutture sanitarie della Regione Lazio.”
- DCA U00469/2017 - Regione Lazio “Modifica al DCA 410/2017 in materia di contrasto della L.R. 7/2014 al D. Lgs. 502/1992. Disposizioni in materia di autorizzazione a modifica ed integrazione del DCA 8/2011. Adozione del Manuale di accreditamento in attuazione del Patto per la salute 2010-2012”.

Presentazione della Casa di Cura



La nostra storia

Fondata nel 1949 dal dr. Antonio Di Blasio risulta oggi essere tra le più importanti strutture del basso Lazio e del centro Sud Italia e per numero di interventi (circa 3.000 l'anno) e per tempi di degenza post-operatoria. Al centro di Cassino, oggi la clinica è brillantemente condotta dalla famiglia fondatrice giunta alla terza generazione ma si avvale, inoltre, di un'equipe multidisciplinare attenta ed in continuo aggiornamento.

La Clinica può vantare oltre 70 anni di esperienza al servizio dei pazienti, con particolari specializzazioni nei settori più importanti della chirurgia e della medicina grazie anche al meticoloso percorso di perfezionamento nella metodica e nel continuo studio nella chirurgia laparoscopica.

L'autorizzazione all'esercizio è stata riconfermata con delibera della Giunta Regionale del Lazio n. 656 del 10/03/1998 ai sensi dell'art.58 della L.R. 31/12/1987 n. 64, ed è stata provvisoriamente accreditata con delibera della Giunta Regionale n. 355 del

15/02/2000, come struttura chirurgica polispecialistica, per il ricovero per le discipline di chirurgia generale, ostetricia e ginecologia, urologia ed otorino e per le discipline ambulatoriali di analisi cliniche, fisiochinesiterapia e cardiologia. Con la medesima delibera furono autorizzati anche i servizi interni di Endoscopia polispecialistica e Fisiopatologia Respiratoria.

Con i decreti commissariali n.5/2009 e 61/2009 è stata accreditata con la regione Lazio come struttura mono-specialistica di chirurgia generale, Day Surgery e per le seguenti branche specialistiche ambulatoriali: analisi cliniche, radiologia, fisioterapia, cardiologia, chirurgia ambulatoriale, ginecologia, oculistica, otorinolaringoiatria, neurochirurgia, urologia. Le altre branche di ricovero sono rimaste autorizzate ma non accreditate.

A seguito della ristrutturazione conseguente a detti decreti i posti letto si sono ridotti da 59 a 53. Con il DCA n. 280 del 2017 è stata accolta la richiesta di rimodulare n.17 posti letto privati di ginecologia ed urologia in n. 9 posti di hospice successivamente accreditati con il DCA n.219 del 2019.

Oggi

La Casa di Cura Sant'Anna è una struttura di ricovero autorizzata ed accreditata con DCA N. U00219 del 12/06/2019 con il quale sono state riconfermate le attività già autorizzate ed accreditate con DCA N.64 del 2019 è stato aggiunto l'accreditamento definitivo di un centro di cure palliative .

La configurazione attuale della Casa di Cura è la seguente:

- ✚ Raggruppamento Chirurgico per 37 PL di cui 4 Day surgery; dei quali 28 PL ordinari più 4 posti letto di Day surgery sono accreditati con il SSN.
- ✚ 9 posti letto di Hospice residenziale e 36 pazienti in assistenza domiciliare accreditati con il SSN.
- ✚ Diagnostica per immagini accreditata con il SSN.
- ✚ Laboratorio Generale di base accreditata con il SSN.

Piattaforma ambulatoriale:

- ❖ cardiologia
- ❖ malattie dell'apparato respiratorio
- ❖ Presidio di chirurgia ambulatoriale- Diagnostica endoscopica
- ❖ Urologia
- ❖ Otorinolaringoiatria
- ❖ Oculistica
- ❖ Ostetricia e Ginecologia

- ❖ Neurochirurgia
- ❖ Chirurgia generale
- ❖ Presidio di recupero e riabilitazione funzionale

Le attività e i servizi

Negli ultimi anni la Casa di Cura Sant'Anna ha raggiunto livelli eccellenti di qualità in particolari aree di attività: chirurgia generale ed oncologica, chirurgia laparoscopica, chirurgia della tiroide, chirurgia senologica e proctologica, chirurgia bariatrica, otorinolaringoiatria chirurgia in regime di day surgery. Per queste aree esistono esperienze consolidate, tecnologie moderne e possibilità di collaborazione multidisciplinare all'interno della stessa Struttura.

La Casa Di Cura è Centro di riferimento di livello avanzato per incontinenza urinaria e fecale. La Chirurgia Generale della Casa di Cura Sant'Anna integra la propria attività in regime privato e/o solventi con quella del senologo, del chirurgo plastico ricostruttivo, del ginecologo, dell'urologo, dell'otorinolaringoiatra, dello odonto-stomatologo, dell'ortopedico e del radiologo interventista. Tutte figure presenti quotidianamente in clinica.

E' una struttura moderna che risponde alle esigenze assistenziali e ai più attuali requisiti organizzativi, tecnologici e strutturali nel rispetto degli standard di qualità.

E' stata realizzata a misura di paziente ed è in grado di garantire condizioni alberghiere ottimali.

Le aree di degenza sono dotate di ampie camere, singole e a due letti con servizi igienici attrezzati, guardaroba, telefono, televisore e climatizzazione. Le sale d'attesa dei reparti, le aree per i colloqui con i medici e le sale riunioni sono funzionali a garantire adeguate forme di comunicazione e di socializzazione tra pazienti, parenti e personale sanitario. Il contesto favorisce la creazione di un'atmosfera che agevola il rapporto umano tra medico e paziente basato sulla visione "curare e prendersi cura".

L'edificio si sviluppa in circa 3000 mq su quattro piani è ubicata in via K. Herold snc, nel comune di Cassino (provincia di Frosinone) e pertanto al confine con Campania e Molise.

L'intera struttura è certificata UNI EN ISO 9001:2015 per i requisiti di qualità e UNI EN ISO 14001 per l'ambiente.

L'ORGANIZZAZIONE



La Casa di Cura Sant'Anna ha adottato il regolamento di organizzazione e funzionamento . Di seguito si riportano le principali figure di governance definite nel regolamento.

- ❖ Amministratore Unico: Dott. Enzo Vittorelli
- ❖ Direttore Sanitario: Dott. Armando Giuliano
- ❖ Vice Direttore Sanitario: Dott. Stefano Mosillo
- ❖ DPO: Avv. Daniele Longo

Numeri utili:0776 311123

Centralino:0776 311123

CUP:0776 1729009

Ufficio relazioni con il pubblico:0776 311123

I NOSTRI PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA

Il servizio offerto dalla Casa di Cura è ispirato al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole poste dalla Casa di Cura e che riguardano i rapporti con gli utenti e l'accesso alle prestazioni sono uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio viene compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche: il trattamento sanitario è garantito in misura paritaria a tutti gli utenti. L'eguaglianza va intesa come divieto di ingiustificata discriminazione: in particolare la Casa di Cura adotta per i portatori di handicap tutte le iniziative per consentire la fruizione delle prestazioni in misura paritaria agli altri utenti.

IMPARZIALITÀ

Nell'applicazione delle regole operative della Casa di Cura il comportamento degli operatori è ispirato, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

CONTINUITÀ

La continuità del servizio è assicurata per tutti i giorni e le notti dell'anno con regole che disciplinano l'attività della Casa di Cura.

DIRITTO DI SCELTA

L'assistito ha diritto di scegliere liberamente ed al di fuori di ogni costrizione morale e materiale di fruire delle prestazioni offerte dalla Casa di Cura, nei limiti dei requisiti strutturali, tecnologici e di competenza tecnico professionale offerti. Il cittadino che si rivolge alla Casa di Cura ha diritto di chiedere che le prestazioni vengano eseguite da un medico di sua fiducia, sempre che questi rientri tra quelli operanti all'interno della struttura.

APPROPRIATEZZA

Le prestazioni sono appropriate quando risultano, al tempo stesso, pertinenti rispetto alle esigenze delle persone, alle circostanze ed ai luoghi; valide da un punto di vista tecnico-scientifico, accettabili per gli utenti e per gli operatori.

PARTECIPAZIONE

L'utente può esporre verbalmente o per iscritto agli operatori responsabili (primario dell'area di degenza, infermiera caposala, responsabile del servizio o dell'ambulatorio, direttore sanitario,

direttore amministrativo) le osservazioni ed i reclami che intende formulare. Gli operatori della Casa di Cura hanno l'obbligo di prendere in considerazione quanto riferito dall'utente per gli eventuali conseguenti interventi da operare. C'è un sistema di raccolta di osservazioni e reclami scritti, che garantendo l'anonimato ove necessario, permette di acquisire elementi di valutazione dell'utente circa la qualità del servizio ai fini del miglioramento della qualità.

RISPETTO DELLA PERSONA

Il rispetto della persona si concretizza nel realizzare un ambiente il più possibile confortevole, ospitale e familiare, valorizzando le relazioni interpersonali, nell'attenzione alle abitudini del paziente, alla privacy, nel tentativo di ridurre al minimo i tempi di attesa e le formalità.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio offerto dalla Casa di Cura è erogato in modo da garantire l'efficienza ed efficacia. Ciò significa che l'organizzazione della Casa di Cura, in tutte le sue funzioni operative, è finalizzata alla prestazione di servizio con la maggiore funzionalità possibile in relazione alle esigenze degli utenti e per garantire una reale efficacia delle prestazioni rese.

Il Direttore Sanitario è il garante di tali principi ed a lui si potrà fare riferimento per ogni evenienza

DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO



La persona ricoverata ha diritto ad essere accolta e curata nella sua globalità di persona, nel rispetto della dignità umana, delle opinioni personali e della riservatezza.

I DIRITTI

- Il cittadino/utente ha diritto ad essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della comune dignità umana e delle personali convinzioni filosofiche e religiose;
- ad essere identificato nel rispetto della privacy;
- a ricevere dal personale che lo ha in cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi;

- ad ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni fornite dalla stessa, alle modalità di accesso. Ha il diritto, inoltre, di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura;
- a ricevere personalmente le notizie che gli permettano di essere effettivamente informato, prima di essere sottoposto a terapie od interventi, salvo i casi di urgenza, nei quali il ritardo può comportare pericolo per la salute. Le informazioni ricevute dai medici devono riferirsi in termini di efficacia delle cure; anche a possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento;
- a rifiutare i trattamenti proposti o ad interrompere la terapia in atto. Il rifiuto deve essere documentato e firmato dal paziente, anche in presenza di testimoni. Il medico è tenuto a informare il paziente sulle conseguenze che ne possono derivare e su possibili alternative, anche in termini di efficacia delle cure;
- ad essere informato di tutte le possibilità diagnostiche-terapeutiche, anche se non eseguibili direttamente nella sede di ricovero;
- indicare ai medici una o più persone di propria fiducia a cui dare informazioni sul suo stato di salute o a chi chiedere parere su espressa delega del paziente;
- ad avere una lettera di dimissione e precise indicazioni per la continuità di cura, al termine del ricovero;
- a formulare reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e tempestivamente informato sull'esito degli stessi.
- In caso di ricovero di adolescenti adottare tutti gli accorgimenti atti a ridurre i fattori di stress correlati al ricovero stesso, garantendo la presenza del genitore o tutore;
- nell'attività diagnostica e terapeutica necessaria, che siano adottate tutte le pratiche finalizzate a minimizzare il dolore e lo stress psicofisico degli utenti.

I DOVERI

- Il cittadino/utente ha il dovere di:
- adottare un comportamento responsabile in ogni momento evitando di arrecare disturbo o disagio agli altri malati;
- collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico ed altre figure professionali coinvolte nel piano di cura, fornendo informazioni chiare e precise sul proprio stato di salute, sui precedenti ricoveri e sulle terapie in atto;
- rispettare le prescrizioni raccomandate dal medico;
- comunicare tempestivamente al personale medico-infermieristico qualsiasi variazione del proprio stato di salute;
- comunicare al personale medico-infermieristico l'insorgenza di ogni tipo di dolore;
- informare tempestivamente il personale sanitario della propria volontaria rinuncia a cure e prestazioni sanitarie programmate al fine di evitare spreco di tempo e di risorse;
- rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti;
- nella Casa di Cura è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione di legge è anche un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura;
- rispettare gli ambienti, le attrezzature e gli arredi presenti nella struttura come se fossero propri;
- rispettare l'organizzazione e gli orari previsti nella struttura per consentire lo svolgimento delle normali attività di assistenza e di terapia;
- dimostrare di rispettare e considerare il lavoro di tutto il personale usando gentilezza nei rapporti e ragionevolezza nelle richieste;
- avvisare sempre il personale infermieristico nel caso in cui desideri allontanarsi dal proprio reparto di degenza;

- collaborare al fine di permettere il miglioramento della qualità del servizio segnalando eventuali disfunzioni riscontrate;
- sapere che il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto.

TUTELA DEI DATI PERSONALI

Il Regolamento UE 679/2016 in materia di protezione dei dati personali (GDPR), garantisce che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza e all'identità personale. In particolare, prevede tutele specifiche per il trattamento dei dati personali e delle informazioni che possono rilevare lo stato di salute e la vita sessuale del cittadino. Al momento del ricovero il personale dell'Ufficio Accettazione Ricoveri, consegnerà al paziente il modulo da compilare e firmare, al fine di autorizzare il trattamento dei dati sanitari o richiedere l'anonimato. In reparto il paziente firmerà, in seguito, l'atto di consenso (informazione a terzi) per i nominativi delle persone,

da lui stesso indicate, a ricevere informazioni sulla sua presenza in struttura e sul suo stato di salute.

IL CONSENSO ALLE PRESTAZIONI SANITARIE

Durante la degenza oppure in regime ambulatoriale si può verificare la necessità di effettuare procedure invasive di tipo diagnostico (es. esami endoscopici, TAC con mezzo di contrasto etc...) o terapeutico (es. interventi chirurgici emotrasfusioni etc...) che richiedono l'espressione del consenso informato da parte del paziente;

l'obbligo del consenso informato è sancito dalla Costituzione, da norme di legge, dal Codice di Deontologia Medica e dalla Carta dei diritti fondamentali dell'Unione Europea; l'acquisizione del consenso informato è preceduto da una spiegazione da parte del medico chiara e dettagliata sulla procedura proposta al paziente, anche attraverso una nota informativa scritta, che deve essere firmata dal medico e dal paziente, a riprova della chiara comprensione da parte di quest'ultimo; soltanto successivamente, al paziente viene spiegato e sottoposto il modulo di consenso informato, attraverso il quale lo stesso paziente autorizza o meno l'intervento proposto, tramite sottoscrizione del modulo stesso. In caso di minore il consenso deve essere espresso da entrambi i genitori, coinvolgendo il minore all'interno del processo decisionale del trattamento terapeutico che lo riguarda;

il consenso va sempre acquisito, fatte salve le condizioni previste per legge (imminente pericolo di vita).

LE UNITA' DI DEGENZA E I SERVIZI:



La Casa di Cura S. Anna è una struttura di ricovero che accoglie paziente affetti da patologie chirurgiche trattabili sia in ricovero ordinario che in Day Surgery o in Chirurgia ambulatoriale

In dettaglio la Casa di Cura S. Anna è accreditata per:

A. UNITA' DI DEGENZA ORDINARIA (Resp. Dr.ssa Annamaria Di Blasio)

- chirurgia generale autorizzata per 33 posti letto ed accreditata per 28

B. DAY SURGERY (Resp. Dr.ssa Annamaria Gargano)

- 4 posti letto accreditati

C. CHIRURGIA AMBULATORIALE – APA (Resp. Dr.ssa Annamaria Di Blasio)

- chirurgia generale, ginecologia, urologia, oculistica, otorinolaringoiatria

D. POLIAMBULATORIO

- Chirurgia generale (resp. Dr.ssa Annamaria Di Blasio)
- Cardiologia (resp. Dr. D. Barbuto)
- Ginecologia (resp. Dr. C. Testani)
- Malattie dell'Apparato Respiratorio (resp. Dr. Stefano Mosillo)
- Neurochirurgia (resp. Dr. Francesco Lobianco)

- Oculistica (resp. Dr. F. Volante)
- Otorino (resp. Dr. A. Giorgio)
- Urologia (resp. Dr. A. Rosano)
- Fisiatria (resp. Dr. Vincenzo Deda)

E. SERVIZI

- Accettazione
- Servizio di diagnostica per immagini (resp. dr. Sergio Marandola)
- Servizio Laboratorio analisi chimico-cliniche (resp. dr. Antonio Romairone)
- Servizio di Diagnostica endoscopica polispecialistica (resp. dr.ssa A. Di Blasio)
- Presidio di recupero e riabilitazione funzionale (resp. dr. Vincenzo Deda)
- CONSULENZE ULTERIORI
- Geriatria
- Neurologia
- Oncologia
- Nefrologia
- CONVENZIONI:
- Centro Trasfusionale con la ASL di Frosinone
- Citoistopatologia
- Servizio mortuario per fornitura celle frigorifere

Il Poliambulatorio

Poliambulatorio eroga prestazioni specialistiche a degenti e utenti esterni ed è accessibile sia in convenzione che in regime di solvenza.

Tutte le prestazioni ambulatoriali necessitano di una prenotazione presso il CUP.

Attività ambulatoriali accreditate con il SSN

- Chirurgia generale
- Cardiologia
- Ginecologia
- Neurochirurgia
- Oculistica
- Otorino
- Urologia
- Fisiocinesiterapia
- Diagnostica radiologica convenzionale
- Laboratorio di analisi chimico-cliniche

Nella casa di cura è attivo un armadio farmaceutico che garantisce l'approvvigionamento di farmaci, presidi medico-chirurgici e materiale di medicazione necessari alle esigenze interne sotto la responsabilità del Direttore Sanitario.

Le attività/prestazioni che si intendono erogare sono tutte afferenti ai servizi/attività già autorizzati.

In particolare:

AREA DI DEGENZA

UNITA' OPERATIVA DI CHIRURGIA

L'unità operativa di chirurgia è costituita da 28 posti letto con ricovero ordinario in regime di accreditamento, 5 posti letto in regime privatistico e 4 posti letto di day surgery in regime di accreditamento.

L'attività chirurgica viene svolta in due sale operatorie che sono state recentemente ammodernate con l'utilizzo di metodiche e strumentari all'avanguardia e soggetti a costante aggiornamento. Vengono svolti prevalentemente interventi di chirurgia elettiva programmata.

I pazienti sottoposti ad interventi di chirurgia maggiore, nel post-operatorio, sono ricoverati in stanze che consentono un continuo ed attento monitoraggio dei parametri vitali.

I principali interventi chirurgici svolti sono di:

- Chirurgia gastroenterologica ed urologica sia open che laparoscopica incluso la chirurgia bariatrica;
- Chirurgia proctologica (emorroidi, fistole e ragadi anali ecc.);
- Chirurgia senologica;
- Chirurgia endocrinologica (tiroide);
- Chirurgia flebologica (varici);

Resp. Dr.ssa A. Di Blasio (Dir. Unità funzionale)

Day Surgery

Responsabile: Dr. Annamaria Gargano

- La Casa di Cura effettua ricoveri per interventi chirurgici da effettuare in una unica giornata senza pernottamento o con un notte di pernottamento (one day surgery).

-

SERVIZI:

Servizio di diagnostica per immagini: Responsabile dott. Sergio Marandola

- Radiologia tradizionale
- Radiologia interventistica
- Angiografia digitalizzata
- Tomografia assiale computerizzata (TAC)
- Risonanza Magnetica Nucleare (RMN)
- MOC
- Mammografia
- Ecografia

- Ortopantomografia

Servizio di Laboratorio analisi chimico-cliniche: Responsabile dr. Antonio Romairone medico spec. in patologia clinica

E' classificato come Laboratorio Generale di Base con sezione di specialità in:

- Chimica Clinica
- Batteriologia
- Ematologia e Coagulazione
- Immunoenzimatica.

Servizio di Fisiopatologia Respiratoria: Responsabile dott. Stefano Mosillo

- Spirometria con curva flusso/volume
- Emogasanalisi
- Pulsossimetria transutanea
- Polisonnografia

Ventilazione meccanica non invasiva

Servizio di Diagnostica endoscopica polispecialistica: Responsabile dr.ssa Annamaria Di Blasio

- EGDS
- Pancolonscopia
- Rettosigmoidoscopia
- ERCP
- Cistoscopia
- Nefroscopia
- Ureteroscopia
- Colposcopia
- Broncoscopia
- Istosalpingoscopia

Attività di Cardiologia: Resp. dr. D. Barbuto

Elettrocardiografia

Ecocardiografia

Ecocolordoppler

Holter ECG

Holter pressorio

Attività di Fisiokinesiterapia: Fisiatra resp. dr. V. Deda

Sono autorizzate le prestazioni afferenti ai seguenti settori:

TERAPIE : es. Diadynamica, elettrostimolazioni, ionoforesi, magnetoterapia , mesoterapia antalgiche, ecc.

METODICHE RIABILITATIVE: es. manipolazione rachide

MASSAGGIOTERAPIA es. linfodrenaggio

GINNASTICHE MEDICHE: es. correttiva, posturale

Per le prestazioni in convenzione con il S.S.R.. è richiesta l'impegnativa del medico di base, il codice fiscale ed un documento di riconoscimento.

Per le prestazioni non erogabili in convenzione è previsto il pagamento della prestazione alla tariffa riportata dal nomenclatore regionale.

Altre prestazioni erogabili nella struttura:

Manometria gastro-esofagea

Manometria anorettale e colica

PH metria

Urodinamica



Tariffe

Per le prestazioni effettuate in convenzione con il S.S.N. l'utente pagherà il ticket quando previsto.

Per le prestazioni effettuate in regime di libera professione verranno applicate le tariffe della Struttura consultabili presso gli sportelli del CUA (piano terra).

Descrizione dei percorsi assistenziali

La Casa di Cura sant'Anna è una struttura che opera sia in regime convenzionato con il Sistema Sanitario Nazionale che in regime di solvenza. Garantisce il ricovero programmato ordinario e a ciclo diurno per le patologie relative alle attività sopra-descritte.




-  Ricovero ordinario in convenzione
-  Ricovero con il servizio alberghiero a pagamento

DOCUMENTAZIONE NECESSARIA PER IL RICOVERO

All'atto del ricovero il paziente dovrà portare con sé i seguenti documenti:

- impegnativa del Medico di Base, se la prestazione risulta essere a carico del SSN;
- tessera sanitaria regionale e/o tesserino del Codice fiscale;
- documento d'identità in corso di validità.




Per i cittadini non residenti in Italia:

-  se appartenenti all'UE è necessaria la tessera TEAM al fine di poter fruire di prestazioni medicalmente necessarie durante il temporaneo soggiorno in Italia;
-  se non appartenenti all'UE è necessario rivolgersi agli uffici della ASL;
-  per ciò che concerne le prestazioni urgenti e necessarie di pazienti non iscritti al SSN italiano è necessario presentarsi muniti del codice STP assegnato dalla ASL

RICOVERO ORDINARIO CONVENZIONATO

ACCESSO

La richiesta di ricovero può essere effettuata:

-  Richiesta del Medico Curante;
-  dallo specialista ambulatoriale, a seguito della relativa visita;
-  per trasferimento da altra struttura:

RICOVERO ORDINARIO PRIVATO CON SERVIZIO ALBERGHIERO

- ✚ Questa opzione permette di usufruire di servizi alberghieri con sistemazione in camere a pagamento.

ACCETTAZIONI

Il Centro Unico Accettazione (CUA), sito nella sala di attesa all'ingresso della Clinica al Piano Terra, è la struttura di accoglienza per il paziente dove sarà possibile ricevere tutte le informazioni per il ricovero. Le liste d'attesa per il ricovero possono essere consultate su richiesta in ottemperanza alle norme vigenti sulla privacy.

I pazienti che non intendono avvalersi del SSN devono preventivamente conoscere le tariffe praticate per le prestazioni. Si può richiedere il preventivo presso il CUA.

Cosa portare:

È necessario portare con sé:

- asciugamani;
- spazzolino da denti;
- sapone, deodorante;
- vestaglia;
- pigiama;
- pantofole;
- biancheria intima;
- posate, bicchiere o tazza.

E' molto importante ed utile portare tutti i referti di esami ed accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali copie di cartelle cliniche di ricoveri precedenti in altri ospedali e riferire sulle terapie seguite e diete osservate.

La documentazione sarà presa in carico dal personale e restituita al momento delle dimissioni.

E' importante inoltre comunicare il recapito telefonico di un Vostro familiare o persona di fiducia.

ALTRE INFORMAZIONI PER IL RICOVERO

LE VISITE DEI MEDICI

La visita medica è un momento terapeutico fondamentale ed è quindi assolutamente necessario rimanere nella propria stanza durante gli orari stabiliti.

Al di fuori di questi orari si potrà uscire dal reparto, compatibilmente con le esigenze medico-assistenziali, rimanendo entro l'area della Casa di Cura.

COME AVERE INFORMAZIONI DAI MEDICI

L'informazione sulle proprie condizioni di salute riguardanti la diagnosi formulata, le indagini diagnostiche, le terapie effettuate e da effettuare, gli interventi che sono considerati appropriati al Suo stato di salute, è un diritto fondamentale del ricoverato. I Medici dell'Unità Operativa di degenza sono tenuti a fornire tutte le informazioni sui trattamenti diagnostici e terapeutici.

In ogni caso i medici del Reparto sono disponibili tutti i giorni feriali (tranne che negli orari di visita e di sala operatoria), dalle 9 alle 13, per fornire tutti i chiarimenti al paziente ed alle sole persone autorizzate, nel rispetto delle norme per la riservatezza (Privacy). Il Personale Sanitario non può fornire informazioni telefoniche sui pazienti ricoverati.

L'ASSISTENZA INFERMIERISTICA

Il servizio infermieristico garantisce tutti gli adempimenti dell'assistenza.

Per qualsiasi problema inerente l'assistenza infermieristica, La preghiamo di rivolgersi alla Caposala o all'infermiere responsabile di turno.

Il paziente, o un suo rappresentante, che durante il ricovero ospedaliero intenda usufruire a proprio carico, di prestazioni di Assistenza Integrativa Non Sanitaria oltre a quella eventualmente ricevuta negli orari di visita consentita, è tenuto a comunicare tale esigenza alla Caposala servendosi dell'apposito modulo da richiedere in reparto.

LA PULIZIA E L'ORDINE

La pulizia di armadietti, letti e comodini viene effettuata dagli addetti del Reparto: La preghiamo di mantenere in ordine questi arredi e la Sua stanza.

In particolare, Le chiediamo:

- di non lasciare oggetti fuori dagli armadi personali;
- di non appoggiare oggetti o altro sui davanzali delle finestre, per motivi di sicurezza;
- di non occupare e di non sedersi sui letti vuoti;
- di non affollare la stanza durante l'orario di visita.

Le ricordiamo che tutto ciò che è a Sua disposizione in Reparto (arredi, suppellettili, servizi igienici, etc.) è di proprietà e uso comune. E' Suo diritto godere di tutto il comfort possibile, ma allo stesso tempo è Suo dovere rispettare ciò che è di tutti.

LE VISITE DI PARENTI ED AMICI

L'accesso ai reparti è consigliato ai visitatori nei seguenti orari:

dalle 8,00 alle 9,00

dalle 11,30 alle 14,30

dalle 17,30 alle 20,30

E' necessario però che tali visite non siano di ostacolo alle attività mediche, nè disturbino il riposo degli altri pazienti nel reparto. Pertanto, è vietato a parenti e visitatori sostare nella camera durante la visita medica, la somministrazione di terapie e comunque contemporaneamente al personale di servizio. Per qualunque esigenza particolare potrà comunque rivolgersi alla Caposala, che può concedere permessi di visita autorizzati dal Responsabile del Reparto.

LA COLAZIONE IL PRANZO E LA CENA

Colazione, pranzo e cena vengono serviti in camera, su vassoi personalizzati.

Sono disponibili menù sulla base di diete personalizzate definite nei protocolli medici- E' possibile rappresentare esigenze alimentari legate al credo religioso.

I pazienti con dieta libera possono scegliere tra diversi menù.

Durante la distribuzione del vitto i parenti sono pregati di non transitare nei corridoi.

Durante la permanenza in Casa di Cura è sconsigliato consumare cibi o bevande introdotti dall'esterno.

SERVIZI ALBERGHIERI INTEGRATIVI

Sia i clienti a pagamento che i clienti a carico del S.S.N. possono, su richiesta e dietro corresponsione della relativa tariffa, usufruire di confort aggiuntivi:

- camera riservata;
- possibilità di ospitare familiare o accompagnatore : pernottamento e ristorazione;
- televisione in camera;

NON FUMARE NELL'INTERESSE DI TUTTI

E' assolutamente vietato fumare in tutta l'area della Casa di Cura: questo, per disposizioni di legge e, soprattutto, per rispetto della salute propria e degli altri.

NORME ANTINFORTUNISTICHE ED ANTINCENDIO

Il personale della Casa di Cura è preparato per intervenire a tutelare la sicurezza dei degenti. In caso di incendio si deve informare immediatamente il personale di servizio ed allontanarsi dalla zona di incendio seguendo le istruzioni del personale, senza utilizzare gli ascensori e mantenendo, per quanto possibile, un atteggiamento calmo e rispettoso degli altri.

UTILIZZO DI TELEFONI CELLULARI

All'interno della Casa di Cura è consentito, salvo in alcuni locali segnalati, l'uso dei telefoni cellulari sebbene se ne richieda un utilizzo discreto (modalità silenziosa e conversazioni a voce bassa) per non arrecare disturbo agli altri utenti o agli operatori.

SERVIZIO FAX ED E-MAIL

Il Fax 0776 311147 e la casella di posta elettronica: info@santannacassino.it sono a disposizione negli appositi orari per trasmettere o ricevere messaggi inerenti al ricovero.

SITO INTERNET

Dal sito internet www.santannacassino.it si può consultare questa Carta dei Servizi, sulle liste d'attesa e si possono ricavare notizie più approfondite sulle attività della Casa di Cura, si possono ricevere informazioni sulle diverse patologie e sui vari trattamenti, comunicando direttamente con i vari specialisti, scaricare i moduli di consenso informato.

L'ASSISTENZA RELIGIOSA

La Cappella si trova al piano terra.

Un sacerdote di religione Cattolica è disponibile, a richiesta, per offrire ai degenti l'assistenza religiosa. La domenica mattina viene portata, a chi lo desidera, la S. Comunione.

IL SILENZIO E LA TRANQUILLITÀ

Per non arrecare disturbo agli altri pazienti, La preghiamo di evitare il più possibile i rumori, di parlare a bassa voce durante le visite, e di moderare il volume di radio e TV.

Per favorire il riposo notturno è obbligatorio il silenzio dalle ore 22.00 alle ore 6.00.

LE DIMISSIONI

Al momento della dimissione viene rilasciata una lettera di dimissione da consegnare al medico curante. Essa contiene informazioni sulle indagini diagnostiche effettuate e sulla terapia in corso ed eventualmente da continuare a domicilio. Vi sono allegati i referti degli esami diagnostici eseguiti nel corso del ricovero.

Prima di lasciare la Casa di Cura il paziente o il suo familiare deve verificare di aver ritirato tutta la documentazione clinica, gli effetti e gli oggetti personali.



IL RILASCIO DI DOCUMENTAZIONE CLINICA

La richiesta della copia della cartella clinica può essere effettuata compilando apposito modulo disponibile presso il Centro Unico Accettazione (CUA) al Piano Terra nella sala di attesa all'ingresso. La copia della cartella clinica è disponibile entro le tempistiche stabilite dalla legge vigente. Il richiedente sceglie come ricevere la documentazione: brevi manu o tramite servizio postale (con spese a carico del destinatario).

Lo stesso richiedente provvede, al momento della richiesta, al pagamento delle spese di fotocopiatura della cartella clinica secondo le apposite tariffe prestabilite dall'Amministrazione (15euro per cartella clinica APA, 25euro per cartella clinica Day Hospital e 30euro per cartella Clinica Ricovero Ordinaria, se ritirata presso la nostra strutture, per la spedizione presso il domicilio ci sarà un costo aggiuntivo di 15euro). La consegna della copia della cartella clinica sarà rilasciata entro i tempi previsti dalla legislazione vigente richiesta.

Dimissioni e richiesta della cartella clinica

Il rilascio della documentazione sanitaria può essere effettuato:

- presso il CUA, al diretto interessato, munito di documento di riconoscimento, o a un delegato, munito di documento di riconoscimento, di delega firmata e del documento di riconoscimento del delegante;
- per posta, dopo aver fatto specifica richiesta e provveduto al pagamento delle spese;

Il CUA è aperto dal lunedì al sabato dalle ore 7:00 alle ore 20:00.

RILASCIO DELLA C.C. DEL MINORE

La Cartella clinica può essere rilasciata al genitore di minore, munito di idonea certificazione attestante la paternità o la maternità.

RILASCIO DELLA C.C. DEL MINORE EMANCIPATO

La Cartella clinica può essere rilasciata in copia, previa specifica richiesta, al paziente minore emancipato che presenti idonea certificazione (art. 390 c.c.).

RILASCIO DELLA C.C. DEL MINORE ADOTTATO

La Cartella clinica o altra documentazione sanitaria del minore adottato può essere rilasciata in copia solo ai genitori adottanti che abbiano perfezionato l'adozione, previa presentazione di regolare documento di identità e di documento che certifichi l'adozione; solo in caso di impossibilità dichiarata dagli adottanti, la cartella clinica del minore può essere rilasciata ai parenti adottivi più prossimi.

Nel caso in cui nella cartella clinica o in altra documentazione sanitaria risultasse la paternità o la maternità originaria, a garanzia del segreto d'ufficio, questa non potrà essere portata a conoscenza di nessuno, salvo autorizzazione espressa dell'autorità giudiziaria.

RILASCIO DELLA C.C. DELL'INTERDETTO O DELL'INABILITATO

L'interdetto per grave infermità (art. 414 c.c.) è rappresentato dal tutore il quale, producendo la certificazione idonea ad attestare il proprio stato, è legittimamente autorizzato a ricevere copia della cartella clinica. Analogamente l'inabilitato per infermità di mente (art. 415 c.c.), alcolismo, tossicodipendenza, sordomutismo o cecità è assistito dal curatore il quale, producendo la certificazione idonea ad attestare il proprio stato, è legittimamente autorizzato a ricevere copia della cartella clinica. Il funzionario potrà, al momento del rilascio, riconoscere lo stato di interdizione o di inabilità dalla copia integrale dell'atto di nascita, o dalla copia della sentenza, da cui risulteranno i motivi e l'indicazione del tutore o del curatore.

RILASCIO DELLA C.C. DI UN CONGIUNTO DEFUNTO

Copia della cartella clinica di un defunto può essere richiesta dai legittimari dello stesso (ex art. 536 c.c.) e precisamente: il coniuge, i figli legittimi, i figli naturali; in mancanza dei predetti gli ascendenti legittimi nonché dagli eredi testamentari.

Al momento del rilascio il richiedente dovrà presentare un'autocertificazione attestata la qualità di legittimo erede, la relazione di parentela esistente con il defunto nonché l'indicazione dei dati anagrafici del paziente, della data di entrata, dimissione o decesso e l'indicazione precisa del reparto in cui il paziente è stato ricoverato. Quando le persone indicate nel comma precedente siano più di una e vi sia dissenso, la decisione è demandata all'Autorità Giudiziaria.

RILASCIO DELLA C.C. ALL'AUTORITÀ GIUDIZIARIA

A seguito di esplicito ordine scritto su carta intestata da parte della Autorità Giudiziaria dovrà essere rilasciata la cartella clinica o altra documentazione clinica ai sensi dell'art. 256 del nuovo codice di procedura penale; i funzionari e gli addetti dell'amministrazione sono tenuti a consegnare anche la documentazione in originale se così ordinato "salvo che dichiarino per iscritto che si tratti di segreto inerente al loro ufficio o professionale". In quest'ultimo caso l'Autorità Giudiziaria, se ritiene di non poter procedere senza l'acquisizione della documentazione clinica, potrà ai sensi dell'art. 256, 2 c. del nuovo codice di p.p. ordinare il sequestro.

PRATICHE DI RISARCIMENTO

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

COME RICONOSCERE IL PERSONALE

Mediante il cartellino di riconoscimento con nome, cognome e qualifica e mediante il colore della divisa indossata:

VERDE (sala operatoria)

BIANCO (Ausiliari)

BLU (Infermieri)

ARANCIONE (Infermieri reparto Hospice)

CELESTE(Operatori SocioSanitari)



IL 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

IL COMITATO RISK MANAGEMENT

Nell'anno 2019 è stato istituito il Comitato di Risk Management con il compito di controllare e valutare le attività, le metodologie e le risorse poste in essere nell'ospedale per la gestione dei rischi, in particolar modo, per la riduzione del rischio clinico e degli eventuali eventi avversi e/o sinistri.

È stato eletto in qualità di Risk Manager il dott. Stefano Mosillo

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.

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 IMPIANTI TECNOLOGICI

Tutti gli impianti sono a norma di legge, con impianti ausiliari d'emergenza (gruppi di continuità e gruppi elettrogeni) a cui vengono effettuati controlli periodici di sicurezza delle apparecchiature biomedicali e degli impianti.

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.

UMANIZZAZIONE

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 Sant'Anna 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;

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.

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.



QUALITÀ AZIENDALE

La struttura è in possesso dei requisiti organizzativi, strutturali, impiantistici e tecnologici che influiscono sulla qualità e la sicurezza dell'assistenza previsti dalla norma di riferimento.

- È introdotto il sistema di qualità che evidenzia un nuovo modo di gestire le attività con forte orientamento verso una gestione per processi.
- Ogni unità operativa è dotata di una serie di protocolli e procedure su cui sono registrate tutte le informazioni riguardante l'organizzazione e definite le interfacce con le altre unità all'interno della struttura e con l'esterno, sono definiti gli elementi di input ed output dei processi, le risorse tecniche ed umane coinvolte ed i protocolli e le linee guida utilizzate.
- È redatto un piano di politiche quadriennali in cui la nostra organizzazione descrive le attività di lungo e breve periodo, l'attribuzione delle deleghe e i processi di organizzazione aziendale.

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

STRUMENTI DI VERIFICA DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

La casa di Cura Sant'Anna adotta sistemi di rilevazione continua per tutte le prestazioni specialistiche, diagnostiche, di assistenza e cura in regime di degenza, al fine di definire gli standard di qualità monitorando quanto segue:

- i tempi d'attesa che intercorrono tra prenotazione ed effettuazione del ricovero
- i tempi d'attesa che intercorrono tra prenotazione ed effettuazione della visita;
- i tempi di attesa tra effettuazione esame e consegna referto;
- gli stati sulla soddisfazione dei pazienti distinti per attività ambulatoriale ed attività di ricovero;
- la degenza media per ogni U.O.;
- i reclami e dei tempi di risposta.

URP UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

A tale scopo Casa di Cura sant'Anna ha un ufficio relazioni con il pubblico a disposizione degli utenti finalizzato ad assicurare informazione, accoglienza, tutela e partecipazione.

In particolare l'URP svolge le seguenti funzioni:

- raccoglie suggerimenti ed osservazioni;
- gestisce reclami e segnalazioni;
- informa i pazienti ed i visitatori sui percorsi interni;
- elabora i dati relativi al Questionario sulla Soddisfazione del paziente e la Scheda Reclami e Disfunzioni.

L'utente può presentare reclamo recandosi direttamente all'Ufficio URP fornendo verbalmente le proprie osservazioni o compilando apposito modulo.

Per qualsiasi altra necessità si può contattare la Direzione Sanitaria.

Si può reperire il modulo presso l'URP, i reparti di degenza e presso il CUA.

Il modulo compilato può essere:

- Depositato negli appositi box posizionati nelle sale di attesa dei diversi reparti o nella hall;
- Inviato per posta all'indirizzo:

via K. Herold Cassino (FR)

- Inviata per e-mail all'indirizzo:

amministarzione@santannacassino.it

Strumenti a disposizione del paziente per la verifica della qualità delle prestazioni di Casa di Cura sant'Anna

- 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. I reclami saranno gestiti nel più breve tempo possibile ed entro max 5 giorni.

* 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.

GESTIONE DEI RECLAMI

La Struttura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cliente anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia

negato o limitato la funzionalità delle prestazioni.

Il reclamo deve essere inoltrato compilando l'apposito modulo distribuito presso l'ufficio accettazione.

La Direzione provvederà a dare immediata risposta all'utente per le segnalazioni ed i reclami che si presentano di immediata risoluzione, informandone il paziente qualora venga presentato in forma non anonima.

Negli altri casi l'ufficio predisporrà l'attività istruttoria ed il cliente riceverà risposta scritta entro un massimo di 5 giorni dall'inoltro del reclamo.

Il referente, per qualsiasi reclamo dovesse essere presentato, è la Direzione Sanitaria.

PER GLI ASPETTI CHE RIGUARDANO IL RICOVERO OSPEDALIERO

Le informazioni al paziente sui trattamenti diagnostici e terapeutici sono fornite durante le visite e gli interventi medici. Vi è la disponibilità del medico responsabile e del medico di reparto per eventuali ulteriori informazioni.

Prima dell'esecuzione di tutte le procedure chirurgiche il paziente viene adeguatamente informato dei rischi possibili, sia anestesilogici che operativi e viene quindi acquisito, su apposito modulo, il consenso scritto all'intervento o alla procedura diagnostica prevista.

Il consenso informato viene inoltre acquisito in occasione di altre procedure che lo prevedono quali: trasfusioni di sangue o emoderivati, particolari indagini di laboratorio ecc.

Viene consentita l'assistenza nelle 24 ore ai degenti che ne manifestino l'esigenza, da parte dei familiari o in alternativa di operatori liberamente indicati dal paziente, secondo le modalità previste per l'assistenza non sanitaria integrativa.

All'uscita della Casa di Cura viene consegnata all'utente una relazione clinica per il medico curante

Il tempo massimo di risposta ad eventuale reclamo è di giorni 5 dalla presentazione.

PER GLI ASPETTI CHE RIGUARDANO L'EROGAZIONE DEI SERVIZI E LE PRESTAZIONI DEGLI AMBULATORI

La procedura per la prenotazione delle prestazioni ambulatoriali, prevede la consegna di un documento con l'indicazione dell'ambulatorio o del servizio che eroga la prestazione richiesta e del giorno e dell'ora in cui la prestazione prenotata dovrà essere eseguita.

Sullo stesso documento viene indicata, se necessaria, la modalità di preparazione alla prestazione.

STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD PER LE PRESTAZIONI DEI SERVIZI E DEGLI AMBULATORI

La verifica dei tempi di attesa allo sportello per la prenotazione ed il pagamento della partecipazione alla spesa, viene operata attraverso la rilevazione dei tempi nei periodi di maggior afflusso da parte dell'addetto allo sportello ed in ogni caso attraverso gli eventuali reclami degli utenti.

La verifica dei tempi di attesa per l'erogazione di prestazioni ambulatoriali, viene invece operata attraverso le rilevazioni sui registri di prenotazione delle prestazioni ambulatoriali e dei servizi. La verifica sui tempi di consegna dei referti viene operata attraverso la rilevazione sistematica da parte del responsabile del servizio della data di distribuzione dei referti in riferimento alla data di effettuazione delle prestazioni. La verifica dei tempi di risposta al reclamo viene effettuata dal responsabile qualità attraverso l'esame dei moduli di gestione reclami.

IMPEGNI E PROGRAMMI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO OSPEDALIERO

La Casa di Cura si impegna:

- a garantire la completezza dell'informazione attraverso la consegna a tutti i pazienti della Carta dei servizi all'atto dell'ingresso in Casa di Cura e attraverso la diffusione della stessa nei locali di ingresso e nelle attese.

IMPEGNI E PROGRAMMI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO AMBULATORIALE

La Casa di Cura si impegna:

- ad assicurare l'apertura al pubblico continuata diurna, nei giorni feriali, dello sportello di prenotazione/accettazione/consegna referti/informazioni.

RICOVERO OSPEDALIERO

presenza di consenso informato in Cartella Clinica 100%

presenza di lettera di dimissione in Cartella Clinica 100%

disponibilità a fornire informazioni 100%

tempo massimo per il rilascio di copia della cartella clinica Nei tempi stabiliti dalla legislazione vigente

tempo massimo di risposta ad eventuale reclamo giorni 5 dalla presentazione

elaborazione del Questionario di soddisfazione pazienti 100%

consegna a tutti i pazienti della Carta dei servizi all'atto dell'ingresso in Casa di Cura 100%

Personale con cartellino di riconoscimento 100%

Pulizia camere di degenza e dei servizi igienici 2 volte al giorno

LE PRESTAZIONI DEGLI AMBULATORI

consegna del foglio di prenotazione con:

- l'indicazione dell'ambulatorio o del servizio che eroga la prestazione richiesta
- del giorno e dell'ora in cui la prestazione prenotata dovrà essere eseguita

le eventuali modalità di preparazione alla prestazione 100%

consegna semestrale del Questionario di soddisfazione pazienti 100%

attesa prestazioni ambulatoriali Max 2 settimane

tempo di consegna referti per visite ambulatoriali, ecografie, ecodoppler, endoscopie: 0-2 giorni


tempo di consegna referti per esami di laboratorio 2 giorni;

7 giorni esami colturali

tempo di consegna referti per esami radiologici: 0-4 giorni

tempo massimo di risposta ad eventuale reclamo giorni: 3 dalla presentazione

disponibilità per tutti i pazienti della Carta dei servizi nell'ingresso della Casa di Cura: 100%

 Come raggiungerci

La nostra Struttura si trova in Via K. Herold a Cassino in Provincia di Frosinone.

In Auto:

Per chi proviene dalla A1 Roma-Napoli, prendere uscita Cassino e continuare in direzione Cassino Centro.

In Treno:

Linea ferroviaria (Roma-Napoli), fermata "Cassino";

