Carta dei Servizi Sanitari della Casa di Cura "Città di Aprilia" s.r.l.

La Carta dei Servizi rappresenta per la Casa di Cura lo strumento base per migliorare i rapporti con i cittadini e per la tutela dei loro diritti .

La Carta costituisce un intervento fortemente innovativo , destinato a modificare sostanzialmente il rapporto tra le strutture sanitarie e i cittadini , anche se la consapevolezza che il processo di attuazione della Carta dei Servizi in un settore delicato e complesso come quello sanitario è una operazione conseguibile solo attraverso un graduale processo di maturazione.

La presente Carta è suddivisa in quattro sezioni:

- nella prima viene presentata la Casa di Cura e i principi fondamentali nell'erogazione dell'assistenza sanitari
- la seconda contiene la guida dei servizi sanitari della Casa di Cura con l'elenco della tipologia delle prestazioni e con le modalità di accesso .
- la terza sezione indica gli impegni e i programmi che la Casa di Cura assume per il miglioramento degli standard qualitativi delle prestazioni
- nella terza sezione, infine sono riportate le modalità con le quali si assicura la tutela del cittadino .

Sezione prima

- Presentazione della Casa di Cura accreditata con il S.S.N

La Casa di Cura " Città di Aprilia " s.r.l. , è una struttura privata accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale.

È ubicata in Aprilia (Lt), in Via delle Palme 25 e occupa una superficie di circa 19.000 mq ,strutturata in un edificio monoblocco con diversi ali e con altre strutture adibite a adibite a servizi tecnici.

E' situata nell'immediata adiacenza del centro cittadino , a breve distanza sia dalla S.S 148 Pontina che dalla S.S. 87 Nettunense . E' facilmente raggiungibile dalla stazione ferroviaria di Aprilia . Sono inoltre presenti anche linee di autobus per Roma e per Latina Le distanze che la separano da Latina e da Roma sono rispettivamente di 41 e 30 Km.

Ad Aprilia è altresì facilmente raggiungibile seguendo le indicazioni stradali , essendo stata identificata da questa ultime con il simbolo di ospedale .

Può essere contattata telefonicamente ai seguenti numeri:

centralino: 06- 924125-923979-9271825

Fax : 06-92061268

Servizi ambulatoriali e prenotazioni specialistiche : 06-9271825

La Casa di Cura è dotata di Pronto soccorso è inserita nel servizio di emergenza sanitaria 118.

Storicamente è stata costituita il 27/04/1960, dotata di personalità giuridica e di autonomia organizzativa , amministrativa , contabile , gestionale e tecnica , che assicura i

suoi servizi e prestazioni ai cittadini avvalendosi di una organizzazione complessa in cui operano diverse figure professionali.

1. Direzione generale

Rappresenta le struttura deputata alle funzioni gestionali . In essa operano :
il Legale Rappresentante e l'Amministratore Delegato con a staff le funzioni :
economico-finanziaria
pianificazione-controllo
risorse umane
acquisizione di beni e servizi
qualità e comunicazione

2. Direzione Sanitaria : Dr. Calogero Carbone con a staff le funzioni di :

epidemiologia
prevenzione e protezione
educazione sanitaria

- Principi fondamentali

La finalità , che la Casa di Cura attraverso l'attività di diagnosi e cura attua nei limiti delle proprie disponibilità, sono essenzialmente basate sul collocamento del malato al centro dell'organizzazione e del lavoro.

I principi fondamentali che regolano la complessa attività di servizio della Casa di Cura sono i seguenti :

- L'uguaglianza dei diritti dell'utente di fronte alla erogazione dei livelli di assistenza . Nessuna distinzione nell'erogazione della prestazione può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione, opinione politica, ceto sociale.
- L'imparzialità nell'assistenza, che impegna la Casa di Cura ad ispirare i propri comportamenti a criteri di obbiettività, giustizia ed imparzialità , allo scopo di arrecare all'utente il minor disagio possibile .
- La continuità nel rispetto della quale l'erogazione del servizio deve essere continuativa, con un costante standard di qualità sempre comunque tendente al miglioramento
- Il diritto di scelta , ove consentito, delle strutture cui fruire delle prestazioni
- La partecipazione, che garantisce la tutela del diritto ad una corretta erogazione del servizio e favorisce la collaborazione tra utenti e soggetti erogatori . L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, secondo le modalità previste dalla vigente normativa in materia.
- L'efficienza e l'efficacia da perseguire attraverso la messa a punto di protocolli operativi mirati all'obbiettivo di assistenza da raggiungere
- L'umanizzazione , per la quale le prestazioni devono essere erogate nel rispetto della dignità della persona, soprattutto in particolari circostanze di deficit fisico e psicologico .

La Casa di cura garantisce inoltre:

- il massimo della sicurezza nell'esercizio della scienza medicina, l'esecuzione dei trattamenti e la vigilanza sui malati .
- le cure della più alta qualità richieste dallo stato del malato , in condizioni materiali le migliori possibili e in condizioni ambientali umane, al fine di evitare qualsiasi motivo di spersonalizzazione causate dal ricovero e dal trattamento .
- la disponibilità di mezzi necessari al medico che assume la responsabilità della diagnosi e della terapia .

Comunque la Casa di Cura garantisce il diritto del paziente alla libera scelta del medico e del luogo di cura in modo tale che sia possibile assicurare nei tempi più brevi possibili l'accesso alle cure, guidata sempre e comunque dai principi fondamentali sopra enunciati.

Sezione seconda

Informazioni sulla struttura e sui servizi.

1- Tipologia delle prestazioni fornite e modalità di accesso .

Per tutti i reparti della Casa di Cura sono previste le seguenti tipologie di accesso :

1.1- Ricovero d'urgenza e di emergenza

La Casa di Cura sede di pronto soccorso e postazione del 118 garantisce oltre agli interventi diagnostico-terapeutici di urgenza, il primo accertamento clinico-diagnostico, strumentale e di laboratorio, gli interventi necessari alla stabilizzazione del paziente, nonché il trasporto protetto nel caso in cui il ricovero non sia possibile per indisponibilità di posti letto o siano necessarie cure presso altro istituto. Il ricovero urgente è attivato chiamando il 118, guardia medica, trasporto assistito, o accesso diretto. Tutte queste possibilità confluiscono sempre e comunque al servizio di pronto soccorso della struttura.

1.2- Ricovero ordinario

La Casa di Cura garantisce il ricovero in elezione o programmato per patologie non urgenti. Il ricovero ordinario può essere proposto dal :

Medico di famiglia

Medico della guardia medica territoriale

Medico specialista

1.3- Prestazioni ambulatoriali

Tipologia .

L'assistenza specialistica comprende le visite, le prestazioni specialistiche e di diagnostica strumentale e di laboratorio .

Branche specialistiche:

Allergologia

Broncopneumologia

Cardiologia *

Centro Antidiabetico

Chirurgia *

Chirurgia estetica

Diagnostica tumori apparato genitale

Ecocardiografia

Ecodoppler

Ecografia

Elettromiografia

Ematologia

Endocrinologia
Endoscopia
Fisiatria
Fisiopatologia cardiovascolare
Medicina interna
Neurologia
Oculistica
Oncologia
Ortopedia *
Ostetricia e Ginecologia *
Otorinolaringoiatria *
Urologia *

* : branche in convenzione con il S.S.R.

Le tariffe delle prestazioni specialistiche delle branche sopraindicate sono quelle elencate nel listino prezzi della casa di cura; per le branche convenzionate quelle previste dal tariffario specialistico in vigore nella Regione Lazio .

Il pagamento può avvenire sia tramite contante che con assegni .

Sono altresì a carico del paziente gli oneri dovuti alla differenza di classe (camera singola, ecc.) qualora il paziente stesso ne faccia esplicita richiesta all'amministrazione .
Le tariffe applicate sono quelle stabilite dalla Regione Lazio in sede di accordo con le rispettive associazioni di categoria .

2- Reparti e Servizi

La Casa di Cura è dotata dei seguenti reparti :

Chirurgia Generale
Medicina Generale
Ostetricia e Ginecologia
Ortopedia e Traumatologia
Cardiologia

Sono inoltre presenti i seguenti servizi :

Pronto soccorso (con a servizio un elisuperficie di soccorso autorizzata ENAC)
Anestesia e Rianimazione
Laboratorio Analisi (laboratorio generale di base con settori specializzati di : ematologia e coagulazione, microbiologia-virologia e immunologia, citoistologia) *
Fisiokinesiterapia *
Diagnostica per immagini (radiologia diagnostica) *

*: aperti all'esterno e in convenzione con il S.S.R.

3- Servizio di assistenza religiosa

Nella casa di cura è presente un servizio di assistenza religiosa .

4- Servizi accessori

All'interno della casa di cura , ubicato nel salone di ingresso è presente un bar e sono altresì presenti macchine distributrici di bevande calde e fredde per assicurare il ristoro ai pazienti e agli accompagnatori anche durante i periodi di chiusura giornaliera del bar .

All'interno delle struttura è presente un posto telefonico pubblico.

Nelle immediate vicinanze è inoltre presente una edicola per la vendita dei giornali e riviste varie .

5- Modalità di accoglienza

Il ricovero è disposto dal medico preposto all'accettazione (Pronto Soccorso) che, valutata la reale necessità, provvede al ricovero in caso di disponibilità di posti letto o all'inserimento nella lista di attesa relativa ad ogni reparto . La programmazione del ricovero è effettuata rispettando l'ordine cronologico di iscrizione nella lista , fatta eccezione per le patologie di particolare gravità o motivi di carattere organizzativo .

Modalità di prenotazione .

Per ottenere una visita o altra prestazione di diagnostica strumentale o di laboratorio è necessaria la richiesta del medico curante. Per prestazioni in convenzione con il S.S.R. quella del medico di base compilata su ricettario regionale e contenente le seguenti indicazioni :

- Nome, cognome ed età dell'assistito
- Numero del libretto sanitario e codice fiscale dell'assistito , con la specificazione di eventuali diritti di esenzione dal pagamento della prestazione
- Tipo della prestazione richiesta
- Quesito diagnostico
- Timbro e firma del medico
-

Tutte le prenotazioni delle visite specialistiche e degli esami di diagnostica strumentale e di laboratorio si effettuano direttamente presso gli sportelli di accettazione specialistica della Casa di Cura , in Via delle Palme 25 . Possono altresì essere effettuate prenotazioni telefoniche contattando il numero 06- 9271825 .

Gli sportelli amministrativi addetti alla specialistica ambulatoriale sono a disposizione del pubblico

dalle ore 07.30 alle ore 19.00 dal lunedì al venerdì , sabato dalle ore 07.30 alle ore 12.00 . Durante gli stessi orari è possibile il ritiro di delle risposte relative indagini diagnostiche effettuate . Possibili variazioni di orari possono intervenire in occasioni di festività , periodi feriali o cause di forza maggiore . Tutte le variazioni sono comunque tempestivamente comunicate a mezzo avvisi presso gli sportelli amministrativi .

6- Informazioni

Informazioni relative ai reparti, servizi, prestazioni , orari e prenotazioni possono essere ottenute direttamente agli sportelli amministrativi o chiamando il centralino della casa di cura che provvederà , se non grado di fornire esaurienti spiegazioni , ad inoltrare la chiamata al rispettivo reparto, servizio , ecc..

Per le informazioni relative alla condizioni degli assistiti , i familiari , sempre nel rispetto della Legge sulla tutela della privacy, possono colloquiare direttamente col responsabile del reparto o servizio . In sua assenza tale compito è delegato dallo stesso responsabile ad un suo diretto collaboratore . Gli orari dei colloqui sono stabiliti dai responsabili dei reparti e dei servizi , compatibilmente con l'attività di reparto e con gli orari di visita .

Sezione terza

Standards di qualità, impegni e programmi .

Essenza dell' ospedalità privata è fornire le migliori cure in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione dei pazienti , essendo l'ospedalità privata stessa basata sull'alternativa e sulla libera scelta .

Pertanto la qualità , l'efficienza e l'efficacia delle cure sono un dovere deontologico e contrattuale dei medici e di tutto il personale .

Questa casa di cura in questa sezione indicherà i propri standards di qualità e i relativi strumenti di verifica .

Ricovero ospedaliero

Gli standards di qualità relativi sono :

Tempo medio di attesa per il ricovero di tipo ordinario : il relazione al budget assegnato dalla Regione Lazio

Durata media del ricovero : durata del medesimo in relazione a quanto previsto dai parametri stabiliti dal D.R.G. a cui fa riferimento

Prestazioni ambulatoriali

Gli standards di qualità sono :

Tempo medio di attesa per l'esecuzione della prestazione dal momento della prenotazione :

branche specialistiche accreditate: il relazione al budget assegnato dalla Regione Lazio

branche specialistiche non accreditate : il più breve possibile compatibilmente alla disponibilità del medico e in relazione a eventuale presenza di festività o cause di forza maggiore.

tempi relativi all'emissione della risposta o di una diagnosi :

il più breve tempo possibile in relazione a eventuale presenza di festività,ecc.. o cause di forza maggiore.

Prestazioni e servizi a pagamento

La casa di cura , nel rispetto dell'uguaglianza di trattamento dovuti la cittadino che ad essa si rivolge in situazione di bisogno , applica i medesimi standars di qualità sia alle prestazioni che ai servizi a pagamento che a quelli erogati in regime di accreditamento .

La casa di cura provvede al trattamento della cartella clinica con un adeguato servizio di archivio, il cui accesso informatico è limitato ed è sotto la responsabilità deontologica di un medico. Inoltre, sempre nel rispetto della Legge sulla tutela della privacy, tutti coloro che durante l'esecuzione di specifici compiti loro assegnati dovuti ai propri ruoli o occasionalmente vengano a conoscenza di informazioni personali o diagnostiche sono obbligati al mantenimento del segreto professionale, anche se non appartenenti alla classe medica. Stessa procedura si applica ai referti e a qualsiasi altro risultato o dato proveniente dall'attività ambulatoriale o di pronto soccorso o di qualsiasi documento contenente dati sensibili del paziente. Quanto sopra a mezzo di procedure specifiche

Lo standard qualitativo delle prestazioni viene garantito dalla qualità delle attrezzature della struttura. La valutazione della dotazione tecnologica della struttura, la sua adeguatezza e l'adattamento di innovazioni sulla base dei loro aspetti tecnici, clinici organizzativi e di programmazione sono costantemente analizzati dalla Direzione Sanitaria e Amministrativa in collaborazione con un medico specialista in Tecnologie Biomediche sentiti i pareri dei responsabili dei vari reparti e servizi.

La soddisfazione dei pazienti è valutata sulla base di un questionario anonimo che i pazienti possono richiedere e compilare presso i reparti di diagnosi e cura.

Tra gli impegni che fanno parte del programma della casa di cura si precisa che essa fa tutto quanto necessario per garantire al paziente:

- 1- una opinione obiettiva ed imparziale sulle prestazioni ospedaliere disponibili ;
- 2- una informazione adeguata sul suo soggiorno ospedaliero, la diagnosi e gli atti terapeutici sintetizzati in un cartella clinica, nel rigoroso rispetto della riservatezza nei confronti di terzi ;
- 3- il diritto a vedere presi in considerazione da parte della casa di cura gli eventuali reclami ;
- 4- la possibilità di rifiutare ogni metodo diagnostico, terapeutico o di sperimentazione, in seguito ad informazione esauriente e chiara al paziente o ai suoi rappresentanti legali.

Sezione quarta

Meccanismi di tutela e di verifica

I diritti dell'ammalato

Il paziente ha diritto ad essere assistito con premura ed attenzione e durante la degenza deve essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché con un numero di letto e di camera. Ha il diritto di essere interpellato con il pronome di cortesia "Lei".

Ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura, nonché di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa diagnosi, nonché alla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguiti in altre strutture. Il paziente, salvo in casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, ha diritto di ricevere notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato (per iscritto) prima di essere sottoposto a terapie od interventi ;

le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento .

Ove il sanitario raggiunga motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita , salvo fatto espresso diniego del paziente , ai familiari o a coloro che esercitano la potestà tutoria .

Il paziente ha diritto alla riservatezza durante il soggiorno e la conoscenza dello stato di salute del malato è riservata al personale sanitario , che è tenuto al segreto professionale oltre e al rispetto delle vigente legislazione in materia di protezione dei dati personali..

I doveri dell'ammalato .

Il paziente è comunque invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, collaborando con il personale medico, infermieristico e tecnico e con la direzione della struttura . Tale collaborazione si esplica anche informando i sanitari sulla propria intenzione a rinunciare a cure e prestazioni sanitarie già programmate .

Reclami

La casa di cura garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo , di sporgere reclamo a seguito di disservizio , atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni nonché abbiano leso la dignità dell'individuo nella sua qualità di essere umano , ma soprattutto di paziente .

Il cittadino/utente può presentare reclamo direttamente ai responsabili dei servizi o dei reparti , fornendo oralmente le proprie osservazioni , ovvero per iscritto indirizzando il reclamo alla Direzione Sanitaria della casa di cura .

La casa di cura , ricevute le osservazioni, le opposizioni o i reclami in qualunque forma presentati provvederà a dare immediata risposta per le segnalazioni e i reclami che si presentino di immediata soluzione, o predisponendone l'attività istruttoria secondo le procedure fissate dalla normativa vigente .

Relazione sullo stato degli standard.

La casa di cura garantisce la verifica dell'attuazione degli standard attraverso una riunione (annuale) , con la convocazione tutti i responsabili dei reparti e dei servizi , con la partecipazione della Direzione Sanitaria ed Amministrativa . In tale riunione dovranno essere illustrati gli standards prefissati e raggiunti , eventuali nuovi standards ed obbiettivi da raggiungere , nonché tutte le proposte rivolte ad una più opportuna organizzazione della struttura ai fini , del miglioramento dei servizi forniti agli utenti .

Il Legale Rappresentante