

carta dei servizi



2021

*insieme per
curare e per
prendersi cura*



ICM
Istituto Clinico Mediterraneo

La **Carta dei Servizi** è uno strumento dinamico che richiede periodici adeguamenti al mutare delle condizioni di erogazione e fruizione dei servizi dell'ICM.

Ad ogni mutamento significativo delle risorse disponibili, delle modalità organizzative e delle aspettative dell'utenza deve seguire un nuovo equilibrio nell'organizzazione, che si esprime in nuovi standard di prestazione.

La Carta dei Servizi viene verificata annualmente, al fine di assicurare l'aggiornamento delle informazioni contenute e migliorare progressivamente gli standard sui livelli di qualità del servizio.

Il documento è reso accessibile agli Utenti mediante distribuzione delle copie presso la nostra Sede, dove rimane costantemente a disposizione del pubblico.

La Carta dei Servizi a cura della Direzione Sanitaria
Direttore Sanitario dr.ssa Paola DE DOMENICO

Edizione febbraio 2021

ICM | Istituto
Clinico
Mediterraneo

Riferimenti normativi della carta dei servizi

Con la presente Carta dei Servizi ICM Istituto Clinico Mediterraneo adotta il “Protocollo Nazionale del Servizio Sanitario per le nuove Carte dei Diritti del Cittadino” del tribunale per i diritti del malato.

- Legge 241 del 7 Agosto 1990 art. 7 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”.
- Decreto Legislativo del 30 Dicembre 1992 n. 502 “Riordino della disciplina in materia sanitaria” a norma dell’art. 1 della Legge 23 Ottobre 1992, n. 421.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 - Principi sull’erogazione dei servizi pubblici.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell’11 Ottobre 1994 “Principi per l’istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995 “Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari”.
- Circolare del Ministero della Sanità n. 2 del 1995 “Linee guida per l’attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale”.
- Legge n. 273 dell’11 Luglio 1995 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni” - che introduce l’obbligo di legge dell’adozione della Carta dei Servizi.
- D.Lgs. 196 del 30 giugno 2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”.
- Regolamento n. 3 del 31/07/2006 della Regione Campania.
- Regolamento n. 1 del 22/06/2007 della Regione Campania.
- D.Lgs n. 81 del 09 aprile 2008 “Attuazione dell’articolo 1 della Legge del 3 agosto 2007 n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di Lavoro”

- DGRC n. 2100 del 31.12.2008, “Osservatorio Regionale per la promozione della carta dei servizi - Costituzione del comitato tecnico”. Ha istituito, presso il Settore Assistenza Sanitaria, l’Osservatorio regionale per la promozione della Carta dei servizi e costituito il Comitato Tecnico con la funzione di sostenere e promuovere l’attività dell’Osservatorio attraverso l’attuazione di azione programmate e l’individuazione di strumenti di qualificazione del sistema Carta dei Servizi;
- Decreto Legge 286 del 2008 Art. 2 comma 461 (Legge finanziaria 2008) ha previsto l’obbligo per il soggetto gestore di emanare una «Carta della qualità dei servizi»;
- Decreto Legislativo 27 ottobre 2009, n. 150, Art. 28 “Attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni (Riforma Brunetta)
- DGRC n. 369 del 23 marzo 2010 – LINEE GUIDA PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI con cui la Regione Campania ha previsto la consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori; la verifica periodica, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, e di un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della Qualità dei Servizi, istituzione di una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori
- Decreto Legislativo n. 196 del 30 giugno 2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali, tutt’ora in vigore) ed al GDPR (Regolamento Generale sulla Protezione Dati, in vigore in tutta l’Unione Europea dal 25 maggio 2018)
- DCA 51 Regione Campania del 4 luglio 2019.

esempio di buona sanità nel cuore del Cilento



indice

I SEZIONE: PRESENTAZIONE

- 10** **Presentazione ICM**
- 12 Mission
- 13 Impegni
- 14 Principi fondamentali
- 16 I diritti e i doveri del paziente

II SEZIONE: INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI FORNITI

- 18** **La struttura**
- 21 Raggruppamento chirurgico
- 25 Raggruppamento medico

III INFORMAZIONI PER IL PAZIENTE

- 27** **Accesso alle attività sanitarie**
- 28 Prenotazioni e accettazione ricovero
- 29 Tempi di attesa
- 30 Modalità per i ricoveri
- 36 Dimissioni e documentazione clinica
- 37 Prenotazioni e accettazioni visite specialistiche
- 39 Servizi
- 42 Tabella sinottica delle principali discipline
e dei tempi massimi di attesa
- 44 Informazioni utili

IV DIALOGANDO CON I NOSTRI PAZIENTI

- 51** **Standard di qualità**
- 53** **Soddisfazione dei pazienti**
- 54** **Meccanismi di tutela e privacy**
- 56** **Consenso informato**
- 58** **Comunicazione e gestione dell'evento avverso,
rischio clinico, reclami e rimborsi**
- 60** **Umanizzazione**
- 63** **Partecipazione a progetti di ricerca**
- 63** **Donazione organi e tessuti**
- 64** **Igiene delle mani**
-
- 69** **Come raggiungerci**

ICM



NUMERI UTILI

Per informazioni

numeri utili

CENTRALINO

Tel. 0974.853116

info@icmspa.it

Accettazione ricoveri ordinari

Tel. 0974.853116 / 280

Accettazione Day-Hospital

Tel. 0974.853109

Accettazione Radiologia

Tel. 0974.853119 / 280

radiologia@icmspa.it

Emodialisi

Tel. 0974.853107

emodialisi@icmspa.it

Prenotazione ambulatori

Tel. 0974.853116 / 280

1

presentazione

ICM - Istituto Clinico Mediterraneo

sezione prima



ICM
Istituto Clinico Mediterraneo

L'Istituto Clinico Mediterraneo ICM eroga prestazioni sanitarie in accreditamento con il **Servizio Sanitario Nazionale**.

La struttura è dotata di due macroaree alle quali afferiscono le **UU.FF.** di **ostetricia e ginecologia, ortopedia, chirurgia generale, medicina generale e cardiologia**. Altri servizi ambulatoriali sono: il **centro emodialisi**, il servizio di **diagnostica per immagini** e il centro **FKT**.

L'alto coinvolgimento professionale e motivazionale degli operatori e la garanzia di un percorso terapeutico completo e multidisciplinare fanno dell'ICM di Agropoli un centro in cui umanità e avanguardia sono al servizio dei pazienti. Molti i punti di forza a cominciare dall'ortopedia, in particolare la **protesica e chirurgia della colonna vertebrale**, alla **elettrofisiologia**, settore ultraspecialistico della **cardiologia** e all'**ostetricia**, con annesso **primo soccorso ostetrico**.

Nel campo della medicina generale, l'ICM promuove con forza lo studio e la cura delle patologie respiratorie, con particolare attenzione ai disturbi del sonno.



Mission

La mission dell'ICM di Agropoli è offrire ai cittadini servizi di elevata qualità e specializzazione diagnostica e terapeutica. L'attività quotidiana è orientata al miglioramento continuo di:

- Efficacia della cura
- Umanizzazione dell'assistenza
- Efficienza della gestione
- Sviluppo professionale degli operatori



Impegni

Questi alcuni degli aspetti della qualità dei servizi che ICM di Agropoli si impegna a garantire agli utenti:

Riconoscibilità del personale

Tutto il personale che svolge servizio al pubblico è dotato di cartellino di riconoscimento sul quale è indicato nome, cognome e qualifica.

Comfort

È garantito il massimo conforto ai pazienti ed ai familiari attraverso il Servizio Alberghiero, gestito dalla Direzione Sanitaria con Ufficio dedicato.

Segnaletica

Per agevolare l'accesso alle strutture è in fase di attuazione il progetto segnaletica interna ed esterna, che segue di pari passo la nuova organizzazione.

Soddisfazione utenti

L'Azienda attraverso la compilazione di apposita scheda da parte dei pazienti, consegnata all'atto della dimissione, prende atto del loro grado di soddisfazione e di ogni utile suggerimento teso ad una sempre migliore erogazione dei servizi, sanitari ed alberghieri.

Tutela del cittadino

Per qualsiasi disservizio che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni e per qualsiasi violazione di leggi e regolamenti che ne disciplinano l'erogazione, l'Azienda si impegna a garantire la tutela dei cittadini, così come stabilito nel Regolamento interno, accogliendo reclami e segnalazioni.

Gli obiettivi e le scelte della politica sanitaria Campana puntano al miglioramento della salute e del benessere della popolazione, alla soddisfazione e partecipazione del cittadino e pongono al centro dell'azione il cittadino con i suoi diritti.

La Carta dei Servizi ha l'obiettivo di fornire un'adeguata conoscenza delle attività offerte, di come accedere alle cure, e di favorire il miglioramento della qualità dei servizi.

Le prestazioni sono improntate ai principi:

EGUAGLIANZA

I servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione, opinioni politiche.

IMPARZIALITÀ

I servizi sono erogati adottando verso gli utenti comportamenti obiettivi, equi e imparziali.

CONTINUITÀ

I servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, nelle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.

DIRITTO DI SCELTA

L'utente ha diritto di scegliere il soggetto erogatore nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale.

APPROPRIATEZZA

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

PARTECIPAZIONE

Ai singoli cittadini e alle associazioni è garantita la partecipazione alla gestione del servizio pubblico nelle modalità descritte nella presente Carta.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'efficienza è la capacità di ottenere i migliori risultati possibili sulla base delle risorse disponibili; l'efficacia è la capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati.

I diritti e i doveri del paziente

(sintesi da DPCM 19/05/95)

L'ICM di Agropoli si impegna a garantire la tutela e la salvaguardi del diritto alla salute dei cittadini.

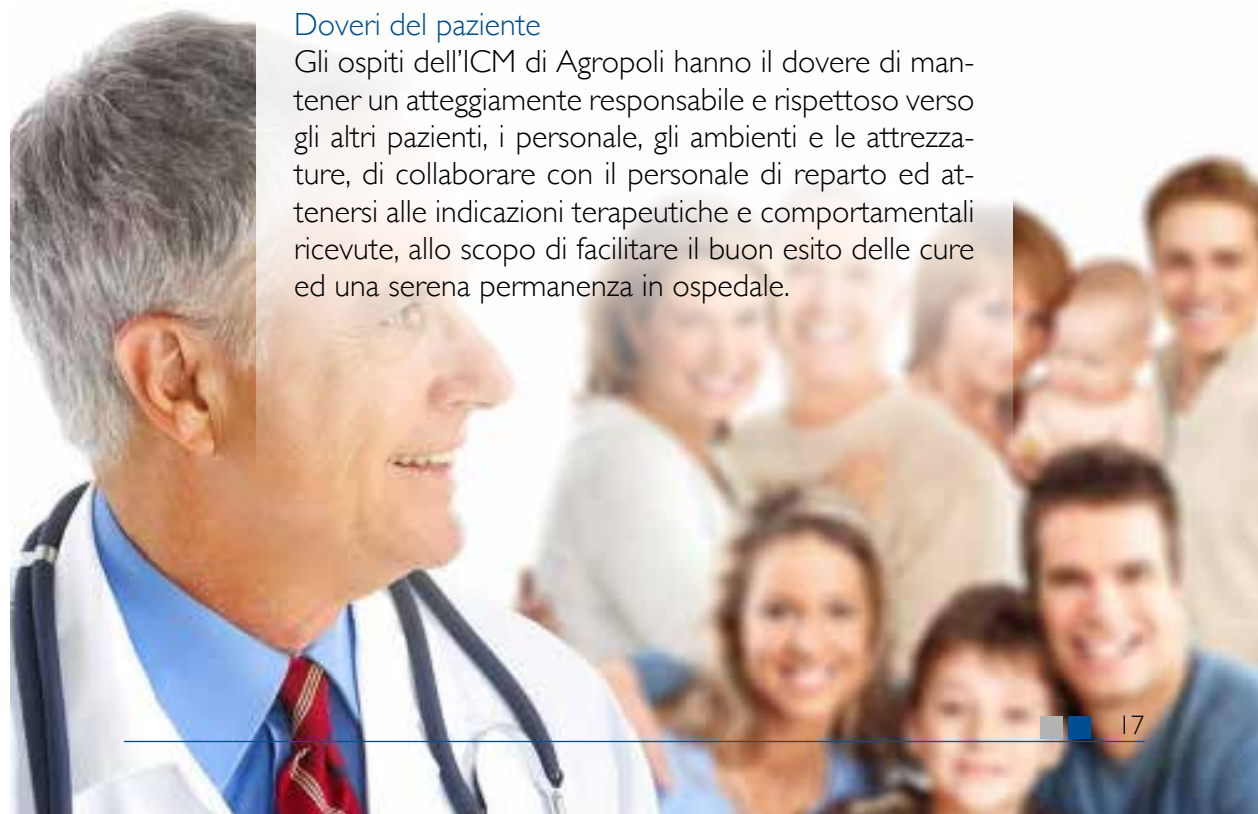
- a essere accolto, assistito e curato con un'assistenza prestata in modo personalizzato, professionale e con l'utilizzo delle più avanzate tecnologie e conoscenze scientifiche.
- a ricevere un'informazione completa e comprensibile sul proprio stato di salute, gli accertamenti diagnostici, le terapie proposte, le possibili alternative e gli effetti collaterali collegati.
- ad esprimere il proprio consenso alla cura e all'intervento proposto.
- a ottenere una cartella clinica chiara e completa con tutte le informazioni riguardanti la diagnosi, i trattamenti e gli interventi eseguiti.
- ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome, con cordialità, senza atteggiamenti confidenziali inappropriati; e deve poter identificare gli operatori dell'Azienda con i quali entra in contatto.
- ad essere accolto in una struttura confortevole e ospitale che rispetti il più possibile le sue abitudini quotidiane.
- a ricevere un'assistenza prestata nel rispetto dell'identità personale, della dignità umana, delle convinzioni filosofiche, culturali e religiose in tutte le fasi della malattia.
- ad ottenere la massima riservatezza sui suoi dati personali, su quelli relativi alla diagnosi, alla degenza ed alle terapie.
- ad avere l'opportunità di poter chiedere il parere ad un altro medico di fiducia, nel rispetto delle competenze del medico curante.

L'ICM di Agropoli si impegna a garantire la tutela dei cittadini così come stabilito nel Regolamento di Tutela adottato.

- Ha stipulato convenzioni con altri ospedali per garantire ai pazienti ricoverati l'esecuzione di prestazioni non erogate dall'Istituto.
- Ha adottato procedure che tutelano in modo particolare donne in gravidanza, anziani, disabili e malati immunodepressi.
- Collabora con i medici di Medicina Generale per favorire l'integrazione e la continuità delle cure.
- Per facilitare i percorsi di cura delle persone straniere o di diverse religioni, rende disponibile mediatori culturali e, su richiesta, ministri del proprio culto.

Doveri del paziente

Gli ospiti dell'ICM di Agropoli hanno il dovere di mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso verso gli altri pazienti, il personale, gli ambienti e le attrezzature, di collaborare con il personale di reparto ed attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute, allo scopo di facilitare il buon esito delle cure ed una serena permanenza in ospedale.



2 informazioni

sulla struttura ed
i servizi forniti

sezione seconda



ICM Istituto Clinico Mediterraneo La struttura

L'ICM di Agropoli, operante dal 1973, è stata realizzata con l'esigenza di fornire alla popolazione locale un luogo di cura e di ricovero con una offerta sanitaria diversificata, vista la crescente domanda di un punto di riferimento sanitario nell'area a sud della provincia di Salerno.

La struttura è accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale in fascia "A" Polispecialistica.

Si sviluppa in un edificio di sette livelli in cui trovano dislocazione sia i reparti di cura che i servizi diagnostici e terapeutici. Il comparto operatorio e le sale parto sono al quarto piano.

La Direzione Societaria ed Amministrativa e la Direzione Sanitaria sono ubicate al I piano

L'ICM è dotata di n. 102 posti letto accreditati con il Sistema Sanitario Regionale, e n. 5 p.l. autorizzati.

L'attività principale è quella chirurgica, che viene effettuata in un complesso di sale operatorie a che offrono complessivamente 5 letti operatori autonomi, dotati di tutte le attrezzature più moderne per il monitoraggio dei pazienti e per l'esecuzione degli interventi, comprensivi di una piccola sala riservata ad interventi di ostetricia di urgenza, il Primo Soccorso Ostetrico e una sala per piccoli interventi di carattere ambulatoriali.

L'offerta sanitaria dell'ICM di Agropoli:

- Ostetricia e Ginecologia
- Chirurgia Generale
- Ortopedia e traumatologia
- Centro di Emodialisi
- Centro di Fisiokinesiterapia;
- Cardiologia ed Elettrofisiologia
- Medicina generale

- Ematologia
- Nefrologia
- Endocrinologia
- Fisiopatologia respiratoria

Inoltre, dispone dei seguenti servizi:

- Primo Soccorso Ostetrico H24
- Neonatologia
- Anestesia e Rianimazione
- Terapia intensiva post-operatoria
- Laboratorio di Analisi chimico-cliniche e microbiologiche
- Diagnostica per Immagini
- Holter Dinamico e Pressorio
- Ecografia internistica
- Endoscopia digestiva
- Ingegneria Clinica
- Fisiopatologia respiratoria
- Cardiologia (Consulenza specialistica, ECG, Ecocardiografia, Ecocolor-doppler)

Nell'ambito di diverse discipline è presente una particolare attività di day-hospital, day service e day-surgery che consente di affrontare e risolvere una serie di problemi diagnostici e sanitari del paziente nell'arco di poche ore di permanenza presso la struttura.

Questi i nostri Day Hospital:

- Cardiovascolare
- Diabetologico-endocrinologico
- Chirurgico (gastro - enterologico e endoscopico)
- Respiratorio

La ICM di Agropoli Spa ha un'organizzazione interna finalizzata a garantire il coordinamento tra le diverse specialità, la definizione di obiettivi comuni, la valutazione del paziente nella sua globalità, l'efficacia, la completezza e l'appropriatezza dell'accesso al percorso diagnostico terapeutico e il corretto utilizzo delle risorse. Il Direttore Sanitario è la **dott.ssa Paola DE DOMENICO**

RAGGRUPPAMENTO CHIRURGICO

Responsabile dott. Enrico LANZARA

U.F. Chirurgia generale

Responsabile dott. Antonio DE SANTIS

Caposala Rosa BARONE

I. Apparato digerente

Diagnostica Strumentale (scialografia, gastroscopia, colonscopia, clisma del tenue ecc..) e trattamento Chirurgico Tradizionale o Laparoscopico delle patologie funzionali ed organiche neoplastiche e non di: Ghiandole salivari (parotidi), esofago, stomaco, duodeno, intestino tenue, appendice, colon, retto ed ano.

Fegato e Vie Biliari: neoplasie maligne delle vie biliari extraepatiche, cisti epatiche, metastasi epatiche da neoplasie del colon, biopsie epatiche mirate.

Diagnostica e Chirurgia Laparoscopica avanzata della patologia calcolosa (colecisti, coledoco, fistole bilio-enteriche)

Endoscopia biliare diagnostica operativa (PST per estrazione dei calcoli coledocici, per il trattamento delle stenosi della papilla di Vater), trattamento

sclerosante delle varici esofagee. Applicazioni di endoprotesi biliari.

2. Chirurgia di parete

Cisti cutanee, nevi, epitelomi, melanomi ecc...

Ernie inguinali o ombelicali con protesi sia in Chirurgia Aperta che - Laparoscopica (inguinali bilaterali o recidive).

Chirurgia e trattamento del melanoma

3. Apparato venoso periferico

Varicocele uni o bilaterale per via laparoscopica.

Varici coscia e gamba.

4. Ghiandole endocrine

Tiroide: diagnostica strumentale e trattamento chirurgico della patologia benigna e maligna.

Surrene: aggressione tradizionale o laparoscopica.

5. Splenectomia laparoscopica per malattie ematologiche.

6. Diagnosi e terapia delle arteriopatie periferiche ostruttive.

7. Chirurgia plastica estetica e ricostruttiva

U.F. Ortopedia e traumatologia

Responsabile dott Enrico LANZARA

Caposala Rosa BARONE

Nel reparto di ortopedia dell'ICM di Agropoli vengono eseguiti:

- Interventi di chirurgia protesica, artroscopica, tecnica chirurgica mini-invasiva: spalla, gomito, anca, ginocchio e caviglia. fattori di crescita, cellule staminali.
- Assistenza e cura per traumatologia maggiore.
- Ambulatorio di onde d'urto

U.F. Ostetricia e Ginecologia

Responsabile dott. Roberto FERRARA

Capostetrica Vincenza DE DOMENICO

- Chirurgia addominale e vaginale dell'apparato genitale femminile
- Chirurgia delle patologie vulvo vaginale
- Chirurgia laparoscopica avanzata (isterectomia, miomectomia)
- Trattamento patologie annessiali, trattamento della endometriosi pelvica, del dolore pelvico e della gravidanza ectopica)
- Chirurgia oncologica
- Monitoraggio della gravidanza a rischio
- Ecoflussimetria utero placentare
- Patologie ostetriche
- Primo soccorso ostetrico
- Parto con analgesia epidurale

impegno continuo verso l'innovazione e l'efficienza



RAGGRUPPAMENTO MEDICO

Responsabile dott. Vincenzo Greco

U.F. Medicina Generale I

*Responsabile dott.ssa Elvira SERRA
Caposala Antonio ESPOSITO*

U.F. Medicina II (a prevalente indirizzo respiratorio)

Responsabile dott. Pasquale CAPANO

La divisione medica ospita i pazienti affetti da patologie di interesse internistico, quali quelle pneumologiche, endocrinologiche, diabetologiche ed ematologiche.

U.F. Cardiologia

*Responsabile dott. Vincenzo GRECO
Caposala Antonio ESPOSITO*

Il reparto si occupa di interventistica cardiologica con studi elettrofisiologici, impianti di defibrillatori e pace-maker. Diagnostica non invasiva.



3 informazioni per il paziente

prenotazioni e accettazioni

sezione terza



Accesso alle attività sanitarie

In convenzione il Servizio Sanitario Nazionale

Il ricovero ordinario, il day hospital e il day service avvengono presentando la semplice richiesta del Medico di Medicina Generale su ricettario del Servizio Sanitario Nazionale (scheda di accesso in ospedale) all'atto dell'accettazione.

Per i cittadini dell'Unione Europea, oltre al documento di riconoscimento, è necessario presentare la tessera sanitaria europea (Team) o il modello EI 12.

Per i cittadini di Paesi extracomunitari occorrono:

- Il permesso di soggiorno valido o il foglio di richiesta di rinnovo;
- La tessera sanitaria o la polizza assicurativa o codice regionale STP (straniero temporaneamente presente);
- Il documento di riconoscimento.

L'utente non è soggetto ad alcun onere, salvo nel caso scelga di usufruire del trattamento alberghiero integrativo (vedi tariffario presso Front Office sito all'ingresso principale - livello 0).

In regime "privatistico"

La prestazione è a totale carico dell'utente ed è ad esso fatturata direttamente.

In convenzione con Assicurazioni, Associazioni, Enti, e Mutue

La prestazione viene fatturata direttamente al cliente (Convenzione indiretta) o all'Ente convenzionato (Convenzione diretta) sulla base del tariffario concordato e con l'esclusione di eventuali franchigie a carico del cliente.

L'elenco aggiornato di Assicurazioni, Enti e Associazioni con i quali la ICM è convenzionata, ed i relativi accordi, sono disponibili presso il Front Office.

Prenotazione ed accettazione ricovero

	PRENOTAZIONE	ACCETTAZIONE	PAGAMENTO ACCONTO
Quando	Giorni antecedenti il ricovero	Il giorno del ricovero	Il giorno del ricovero
Ufficio	CUP 0974 853116 Livello 0 (Ingresso)	Front Office- Ufficio Accettazione Livello 0 (Ingresso)	Ufficio Cassa Livello 0 (Ingresso)
Orario	8.00-20.00 dal lunedì a I sabato	8.00-12.00 tutti i giorni	8.30-19.30 tutti i giorni
A chi rivolgersi	Personale Front Office	Personale Front Office	Personale Front Office
Con quali documenti	Patologia per la quale è richiesto il ricovero	Richiesta medico curante su ricettario SSN con patologia per la quale è richiesto il ricovero* Tessera sanitaria Documento d'identità Codice fiscale Documentazione sanitaria di ricoveri od accertamenti precedenti Elenco dei farmaci assunti abitualmente	Contanti Carte di Credito Assegno

* solo per ricoveri in regime di accreditamento con il S.S.N.



Tempi di attesa

PRESTAZIONI DI RICOVERO ORDINARIO	TEMPO MASSIMO D'ATTESA PER IL 90% DEI PAZIENTI	TEMPO MASSIMO D'ATTESA PER IL 50% DEI PAZIENTI
Intervento di chirurgia vertebrale	10 giorni	6 giorni
Intervento di protesi ginocchio / anca Interventi di ginecologia	10 giorni 7 giorni	6 giorni 5 giorni
Videolaparoscopia chirurgica Chirurgia oncologica	5 giorni 4 giorni	3 giorni 2 giorni
Patologie di medicina interna / cardiologia	3 giorni	2 giorni

N.B. Le liste di attesa sono gestite direttamente dai reparti, con la supervisione della Direzione Sanitaria



RICOVERO ORDINARIO

Il ricovero è il periodo di permanenza in un reparto necessario ad una valutazione clinico-diagnostico-terapeutica accurata dello stato di malattia. Il ricovero ordinario può essere proposto dal Medico di famiglia o dal Medico specialistica ambulatoriale S.S.N. Il ricovero avviene, preferibilmente, nelle ore antimeridiane dalle ore 8,00 alle 13,30, comunque non oltre le ore 19,00. La prenotazione di un ricovero ordinario può effettuarsi telefonicamente rivolgendosi al caposala del reparto di competenza.

L'Ufficio accettazione ha il seguente orario: 8,00-20,00. Al momento del ricovero occorre esibire:

- l'impegnativa del medico proponente un valido documento di riconoscimento
- la tessera sanitaria rilasciata dall'Unità Sanitaria Locale.
- Il codice fiscale.

È molto utile portare con sé tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti. È importante comunicare ai medici notizie relative ai farmaci che si assumono abitualmente anche se si tratta soltanto di lassativi, antidolorifici o sciroppi per la tosse. Il paziente, all'atto del ricovero, potrà autorizzare la struttura all'utilizzo dei dati personali previa dichiarazione, nel più assoluto rispetto della vigente normativa in materia di Privacy (Legge 196 del 30/6/2003 e del D.Lgs. 10/08/2018, n. 101 sulla privacy).

COSA PORTARE PER IL SOGGIORNO IN OSPEDALE

L'utente è invitato a portare con sé gli indumenti e gli oggetti necessari per la cura e l'igiene personali, ed in particolare (scarica dal sito internet la check list):

- pigiama o camicia da notte con apertura a camicia, possibilmente in fibra naturale (lana o cotone) con ricambio

- vestaglia da camera e pantofole
- biancheria intima
- oggetti da toilette

Si raccomanda di non portare con sé somme di danaro rilevanti o altri beni di valore, per i cui eventuali ammanchi o danni la ICMdeclina ogni responsabilità.

L'ACCOGLIENZA

L'ICM di Agropoli si impegna a garantire la migliore ospitalità, affinché la permanenza nella struttura possa risultare la più confortevole e familiare possibile. Le camere di degenza sono ad uno, due o tre posti letti, tutte dotate di bagno, telefono, televisore, aria condizionata. La struttura dispone di plurimi distributori di bevande calde e fredde e snack, sale soggiorno in ogni piano, telefono pubblico. Gli ospiti possono ricevere telefonate dall'esterno direttamente nella propria stanza (al numero 0974- 853 + numero camera)

COLLOQUI CON IL MEDICO REFERENTE

Nel corso del ricovero il paziente o un suo familiare delegato o il suo Medico di Medicina Generale verranno messi al corrente dell'iter diagnostico-terapeutico e dell'evoluzione di malattia, relazionandosi con il Medico dell'ICM di Agropoli loro referente.

VISITE DI PARENTI E AMICI

È sconsigliata la contemporanea presenza di più di due visitatori per degente per non sovraffollare le stanze e disturbare i vicini. È vietato l'ingresso ai bambini di età inferiore ai 12 anni. È assolutamente vietato sedersi sui letti dei pazienti e utilizzare i servizi igienici delle stanze di degenza. Durante le attività sanitarie i parenti sono pregati di uscire dalle stanze. Il pernottamento di un accom-

pagnatore è possibile, per particolari motivi, solo previa autorizzazione del personale infermieristico di reparto.

Nei periodi di pandemia non è prevista visita a parenti né la presenza di accompagnatori se non in caso di necessità.

RICOVERO URGENTE

La ICM è dotata di un PRIMO SOCCORSO OSTETRICO funzionante 24 ore su 24, presso il quale operano con continuità, ginecologi, ostetriche e anestesisti che offrono al paziente le più tempestive ed efficaci cure fin dai primi momenti dell'arrivo nella struttura sanitaria. Il Paziente ricoverato in tale regime accede in modo tempestivo e puntuale a qualsiasi procedura diagnostica, terapeutica e ambulatoriale che lo specifico caso clinico richiede.

Il Primo Soccorso Ostetrico risponde al numero 0974 853133 presso la UO Ostetricia e Ginecologia.

COSTO TICKET

INGRESSO VISITATORI ICM DI AGROPOLI

Tutti i giorni

Mattina: dalle ore 12,30 alle ore 14,00

Pomeriggio: dalle ore 18,30 alle ore 20,00

ORARIO COLLOQUIO CON I MEDICI

giorni feriali e festivi: dalle ore 12,30 alle ore 13,30

LA COLLABORAZIONE DEI FREQUENTATORI AL COMFORT DELLA STRUTTURA

Gli utenti, gli accompagnatori ed i visitatori sono invitati a:

- astenersi in modo assoluto dal fumare all'interno della struttura e spegnere le sigarette negli appositi posacenere all'esterno prima di entrare.
- Evitare l'uso dei telefoni cellulari ed altri dispositivi

elettronici che possono causare interferenze con le attrezzature elettromedicali.

- Non sedersi sui fan-coil o appoggiarvi oggetti od alimenti, per ragioni di sicurezza
- Rispettare gli orari di visita ai degenti
- Tenere un comportamento rispettoso verso gli altri utenti e gli operatori
- Non affollare le stanze
- Non sedersi sui letti
- Moderare il tono di voce ed il volume di televisori e radio.

ASSISTENZA PRIVATA INTEGRATA

L'assistenza infermieristica al paziente ricoverato è garantita esclusivamente dalla struttura. L'ospedale non consente nei propri ambiti l'attività di persone e/o associazioni che offrono a qualunque titolo un servizio di assistenza infermieristica privata al paziente ricoverato. La struttura permette ai familiari di essere supportati per attività di sostegno al paziente degente purché vengano rispettate le regole di comportamento previste per i visitatori esterni.

SERVIZIO RELIGIOSO

Nel rispetto di tutte le confessioni religiose, la Direzione assicura la libertà di culto.

Religione cattolica: al secondo piano è ubicata la Cappella. La Cappella è aperta dalle ore 7,00 alle ore 20,00. A richiesta vi è la possibilità di ricevere il conforto spirituale del nostro Cappellano, il quale è comunque a disposizione dei pazienti per le confessioni.

Altre Religioni: gli ospiti possono rivolgersi al caposala per ricevere informazioni in merito.

SERVIZIO RISTORAZIONE

Nel rispetto delle prescrizioni mediche, i degenti possono scegliere i pasti nell'ambito di un menù giornaliero che segue le indicazioni del nostro dietista.

La colazione viene servita dalle ore 7.30 alle 8.00, il pranzo dalle ore 11.30 alle ore 13.00 e la cena dalle ore 17.30 alle ore 19.00. I pazienti vegetariani o con abitudini alimentari legate a motivi religiosi o etnici possono segnalare le loro esigenze al Caposala. I pasti vengono serviti in vassoi personalizzati con carrelli termoisolanti che garantiscono il mantenimento della temperatura e l'igiene.

SERVIZI ALBERGHIERI INTEGRATIVI

Al momento della prenotazione del ricovero, l'utente può chiedere di usufruire di una camera riservata con differenza economica a proprio carico, in cui essere assistito da un accompagnatore.

L'ICM di Agropoli offre nr 7 camere riservate dotate di particolare comfort alberghiero (frigobar, televisore, telefono, bagno in camera e letto per l'accompagnatore, aria condizionata), e allocate in ambiente particolarmente confortevole. L'accesso alle camere riservate è consentito dalle ore 7,00 alle ore 22,00.

SERVIZI NON SANITARI

Copia della cartella clinica e/o della registrazione digitale (CD) di esami strumentali può essere richiesta al Front Office all'atto della dimissione.

PROTEZIONE ANTINCENDIO E ANTINFORTUNISTICA

Il personale dell'ICM di Agropoli è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza

dei degenti. All'interno dei reparti sono a disposizione degli ospiti le norme antinfortunistiche ed antincendio da attuare in caso di necessità, con l'indicazione delle vie di fuga.

DONAZIONE D'ORGANI

Le donazioni multi organo vengono fatte afferire presso centri autorizzati dal Ministero della Salute.

ORARI DEGLI UFFICI

Centro Unico Prenotazioni dalle ore 8,00 alle ore 20,00
nei giorni festivi: dalle ore 8,00 alle ore 14,00

Primo soccorso ostetrico 24 ore su 24

Direzione sanitaria dalle ore 11,00 alle ore 13,00 di tutti i giorni feriali.

ATTIVITÀ TRASFUSIONALE

La ICM garantisce al paziente in collaborazione con il centro trasfusionale del Servizio Sanitario Nazionale preposto, la somministrazione di sangue in caso di necessità. E' altresì possibile effettuare autodonazione per essere poi sottoposti ad autotrasfusione per pazienti che ne facciano richiesta secondo le modalità previste dalla normativa vigente.



	DIMISSIONI	DOCUMENTAZIONE	RITIRO CARTELLE CLINICA
Ufficio	reparto di degenza	front office - livello 0	Direzione Sanitario - livello I
Orario	la mattina del giorno di dimissione	8 - 20 tutti i giorn	via posta raccomandata
A chi rivolgersi	medico del reparto e/o caposala	personale Front Office	personale Direzione Sanitaria
Modalità	con lettera di dimissioni in duplice copia per l'utente e per il medico curante o specialista	copia Cartella Clinica: compilare modulo di richiesta	



AMBULATORI

Le attività ambulatoriali si svolgono al livello 3 della struttura. Gli Ambulatori completano ed integrano l'insieme di prestazioni sanitarie erogate dalle Unità Funzionali e Servizi sanitari della Clinica. Gli Ambulatori operano sia per pazienti ricoverati che nei confronti di pazienti esterni:

- Medicina generale
- Cardiologia
- Nefrologia
- Epatologia
- Pneumologia
- Ematologia
- Fisiatria
- Chirurgia generale
- Senologia
- Endoscopia digestiva
- Urologia
- Chirurgia vascolare
- Ostetricia-ginecologia

DOPO LA PRESTAZIONE

Consegna dei referti: i referti degli esami strumentali e le relazioni cliniche sono consegnati all'utente al termine della prestazione. I referti degli esami di laboratorio dovranno essere ritirati presso il Front Office in data ed orario comunicati all'accettazione.

Pagamento: il pagamento della prestazione dovrà avvenire di norma prima dell'esecuzione dell'esame, tranne per il ticket per le indagini di laboratorio.

Prestazioni Ambulatoriali

Le modalità di accesso e di erogazione di seguito illustrate riguardano l'insieme delle prestazioni sanitarie fornite in regime ambulatoriale: visite specialistiche, di diagnostica per immagini e strumentale.

Prenotazioni esami e visite specialistiche

È possibile ricevere informazioni ed effettuare una prenotazione nei seguenti modi:

- di persona presso il CUP sito all'ingresso principale (livello 0)

tutti i giorni dalle ore 8:00 alle ore 20:00

- per telefono: al numero 0974 853 116
- via internet: sul sito www.icmspa.it

Tariffe

Per le prestazioni ambulatoriali sono in vigore le tariffe dell'ICM di Agropoli che vengono comunicate su richiesta dell'utente.

I servizi erogati in convenzione con il S.S.R. (sotto elencati) vengono richiesti su indicazioni del medico di base e richiedono l'esibizione di un valido documento di riconoscimento. Il ticket, se dovuto, viene pagato al momento dell'accettazione. I dati personali e i referti sono gestiti nel più assoluto rispetto della legge sulla Privacy (Legge 196 del 30/6/2003 e del D.Lgs. 10/08/2018, n. 101 sulla privacy).

Servizi erogati in convenzione con il S.S.R.

- Radiologia e Diagnostica per immagini.
- Emodialisi
- FKT (riabilitazione motoria attiva e passiva)
- DH e DS cardiologico
- DH e DS diabetologico
- DH epatologico
- DH e DS endocrinologico
- DH respiratorio
- DH e DS gastro - enterologico

Servizio di Radiologia e Diagnostica per Immagini

Responsabile dr. Maria Rita PANICO

Presso il Servizio di Radiologia e Diagnostica per immagine è possibile l'esecuzione dei seguenti esami:

- Radiologia tradizionale
- Esami mammografici
- Ortopantomografia e Telecranio
- Esami T.A.C. con e senza mezzo di contrasto
- T.A.C. interventistica: agoaspirati (biopsie alcolizzazioni).
- Esami Ecografici internistici.
- Ostetrico/Ginecologici-Flussimetria
- Ecografia muscolo – tendinea
- Ecografia mammaria
- Ecocolor Doppler arti superiori ed inferiori





- Ecocardiografia Color Doppler
- Ecostress farmacologico

Per gli esami contrasto-grafici e con tecniche speciali, i tempi di attesa sono legati alla sola esecuzione delle indagini di laboratorio preliminari e alla preparazione eventuale del paziente.

I Pazienti e i loro Accompagnatori sono accolti in confortevoli sale di attesa. Il servizio di Radiologia e Diagnostica per immagini garantisce l'esecuzione di esami radiografici ed ecografici anche nelle camere di degenza, presso la rianimazione e il nido. Inoltre si assicurano prestazioni radiografiche ed ecografiche intraoperatorie, ed assistenza radioscopica-intra-operatoria. È in funzione il servizio di reperibilità radiologica 24 ore su 24.

Centro Emodialisi

Responsabile dott. Luigi MARTUCCIELLO

Il Centro è collegato alla sezione nefrologica e dialisi, e si avvale per la fase operativa di validi collaboratori specialisti, che garantiscono al paziente non solo la massima professionalità per la gestione routinaria e di emergenza dialitica, ma anche l'assistenza per patologie più complesse, secondarie, e non.

Servizio di Fisiokinesiterapia (FKT)

Responsabile dott. Luciano MILEO

Il centro è convenzionato con SSN per le terapie di fisiokinesi che possono essere adottate in casi di: Patologie Ortopediche: scoliosi, distorsioni, lussazioni, artrosi, lesioni muscolari, fratture, lesioni tendinee, infiammazioni ed altri; Patologie Neurologiche: paralisi cerebrali infantili,

sclerosi multipla, patologie neuro-muscolari, ictus, e altre patologie neurologiche che danneggiano la capacità di movimento delle persone affette. Patologie Reumatologiche: sponditi anchilosanti, artriti reumatoidi; Patologie Cardio Vascolari: malattie coronariche; Patologie Respiratorie.



Tabella sinottica delle principali discipline e dei tempi massimi di attesa



ESAMI	TEMPI MASSIMI DI ATTESA
TAC organi \ apparati	3 giorni; 4 giorni con m.d.c.
Ecodoppler dei tronchi sovraortici e dei vasi periferici	3 giorni
Visita cardiologica	3 giorni
Esofagogastroduodenoscopia	3 giorni
Ecografia organi \ apparati	3 giorni
Moc - metodo dexta	3 giorni
Mammografia	3 giorni
Senologia	3 giorni
Visita endocrinologica	3 giorni
Radio - diagnostica	3 giorni
Fsiokinesiterapia	3 giorni
Visita Ginecologia	3 giorni

Prestazioni di ricovero ordinario	Tempo massimo d'attesa per il 90% dei pazienti	Tempo massimo d'attesa per il 50% dei pazienti
Intervento di chirurgia vertebrale	10 giorni	6 giorni
Intervento di protesi ginocchio / anca	10 giorni	6 giorni
Interventi di Ginecologia	7 giorni	5 giorni
Videolaparoscopia chirurgica	5 giorni	3 giorni
Chirurgia oncologica	4 giorni	2 giorni
Patologie di medicina interna / cardiologia	3 giorni	2 giorni
Modalità	con lettera di dimissioni in duplice copia per l'utente e per il medico curante o specialista	copia Cartella Clinica: compilare modulo di richiesta

FRONT OFFICE

Il Front Office dell'ICM di Agropoli è situato all'ingresso principale (livello 0) della struttura, operativo tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00 gli utenti possono ricevere direttamente dal personale addetto o per via telefonica (0974.853116 / 280) informazioni in merito a:

- 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 ICM Malzoni di Agropoli.

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.

EDICOLA

È presente un'edicola nei pressi della struttura.

PARCHEGGIO

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

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 pulman, taxi e autoambulanze.

UFFICIO RELAZIONI COL PUBBLICO (URP)

Eventuali segnalazioni di disservizi, reclami o elogi possono essere inoltrati per iscritto o verbalmente all'Ufficio Relazioni col Pubblico (area Direzione Sanitaria) dal lunedì al venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00 (per fax 0974853277). Il reclamo può essere presentato direttamente dall'interessato, o dai suoi parenti o dalle associazioni di volontariato e tutela (in questo caso su delega scritta del diretto interessato).

Deve contenere:

- le generalità del soggetto interessato (nome, cognome, indirizzo e recapito telefonico laddove si possiede)
- un'adeguata descrizione dell'evento denunciato
- la firma del denunciante

Risposta: l'Azienda risponde sulla base di una indagine interna entro 90 giorni dal ricevimento del reclamo al protocollo. Informazioni più dettagliate potranno eventualmente essere richieste alla Direzione Sanitaria tel. 0974 853 139. Il cittadino non soddisfatto della risposta avuta dall'Azienda in seconda istanza può rivolgersi agli Organi di Tutela previsti dalla legge.

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

La ICM 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

L'ICM di Agropoli 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.icmspa.it

Il sito internet dell'ICM di Agropoli 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.

CENTRO UNICO PRENOTAZIONI (CUP)

Il CUP della ICM di Agropoli garantisce agli Utenti un servizio professionale, efficiente e tempestivo al passo con l'evoluzione dei sistemi complessi sanitari ed in questa ottica che la Direzione Sanitaria espone le attività sanitarie a varia tipologia che si praticano presso questa Casa di Cura, provvisoriamente accreditata con il SSN, dotata di n. 102 PP. LL. ed erogante le prestazioni in regime di ricovero ordinario, Day-hospital, Day Service e Day - surgery.

CALL CENTER - Tel. 0974 853116



*“insieme a te
fin dal primo
istante”*

Devi preparare la valigia per recarti in ICM a partorire?
Non sai cosa portare per te e per il tuo bambino.
Chiama il nostro NIDO: 0974 853134
E avrai tutte le informazioni di cui hai bisogno.



4 dialogando con i nostri pazienti

qualità, umanizzazione e tutela

sezione quarta



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

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

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

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 presidi 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.

Partecipazione a progetti di ricerca. Donazione organi e tessuti.



La struttura ha avuto due 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/>

La clinica è un ospedale di genere ed ha individuato un percorso di umanizzazione per quanto riguarda il travaglio di parto e il parto stesso con l'affiancamento del coniuge durante le fasi salienti.



Per i nostri pazienti inoltre, la struttura ha messo a disposizione delle camere con doppio letto per i pazienti diversamente abili per garantire la permanenza di un accompagnatore durante la degenza

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.



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.,

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 delle 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 dorsali 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, mani e avambracci.
- 3) Ridurre al minimo la flora residente
- 4) Inibire 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.

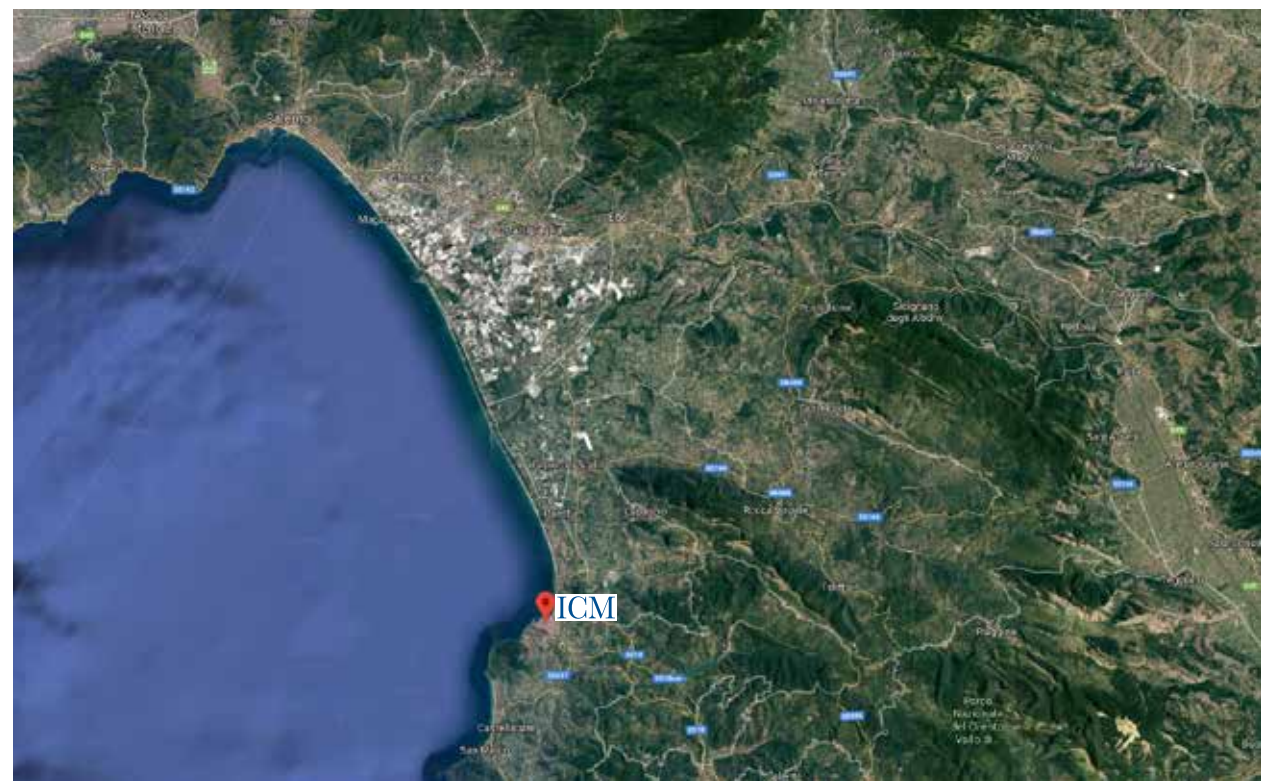
L'uso delle creme dermo-protettive è consigliato solo fuori dell'orario di servizio perché i contenitori delle stesse potrebbero essere contaminati e, pertanto, aumentare la flora batterica residente delle mani.

La ICM è ubicata ad Agropoli (Sa) in Via G.B. Vico. La struttura sorge su una collina panoramica affacciata sul mare nella zona sud della cittadina, facilmente raggiungibile da qualunque punto della stessa.

In aereo: Aereoporto di Napoli Capodichino

In treno: sono presenti numerosi e rapidi collegamenti ferroviari con le principali destinazioni. Dalla stazione ferroviaria è possibile raggiungerci anche con un taxi in pochi minuti.

In auto: Agropoli dista circa 100 km da Napoli e 50 da Salerno, è raggiungibile in auto percorrendo l'autostrada A3 Salerno-Reggio Calabria fino all'altezza dello svincolo di Battipaglia. Una volta lasciata l'autostrada si inbocca la statale 18 percorrendo altri 32 km fino a raggiungere Agropoli Sud (non Nord). Allo svincolo girare a destra e poi all'incrocio girare di nuovo a destra. L'ospedale si trova a 100 metri, di fronte al campo sportivo.





*“insieme
per curare
e prendersi cura”*



Istituto Clinico Mediterraneo ICM
Via G.B.Vico - 84043 Agropoli (Sa)
Tel. 0974.853116 - Fax 0974.828203
info@icmspa.it

www.icmspa.it

