

CARTA DEI SERVIZI

CASA DI CURA SCARNATI

Carta dei servizi

In un contesto caratterizzato da continui cambiamenti e da un quadro normativo in costante trasformazione, dove l'attenzione ai bisogni e alle problematiche dell'utenza richiede interventi sempre diversificati, la CARTA DEI SERVIZI intende porsi quale strumento agevole, comprensibile ed esaminabile ad uso del cittadino per la conoscenza generalizzata ma completa, in ordine al livello dei servizi sociali e sanitari assicurati dalla Casa di Cura Scarnati.

Questa infatti costituisce una vera e propria guida che consentirà agli utenti di conoscere tutti gli aspetti della struttura, come ad esempio i servizi erogati, come e quando è possibile accedervi e tutti gli altri comfort offerti.

La CARTA DEI SERVIZI prima di tutto contribuisce a rendere sempre più concreti i concetti di uguaglianza ed imparzialità: la conoscenza dei servizi e della loro organizzazione infatti è la base per far sì che i diritti di tutti i cittadini siano tutelati.

La Casa di Cura Scarnati è pertanto chiamata a garantire parità e uniformità di trattamento.

Inoltre la struttura promuove una partecipazione attiva dei cittadini che oltre ad avere il diritto di richiedere ed ottenere tutte le informazioni utili, possono anche fornire proposte e suggerimenti nonché inoltrare reclami ove lo ritengano necessario

DESCRIZIONE DELLA STRUTTURA

L'UBICAZIONE

La Casa di Cura Scarnati è sita in Via Zara n. 4, a fianco dell'Azienda Ospedaliera "Annunziata".

Come si raggiunge:

- **autolinee urbane**, AMACO linea 19 C. da Andreotta (Rusoli) - P.zza Matteotti
fermata in Viale della Repubblica in prossimità delle Suore Canossiane;
linea 26 Serra Spiga - P.zza Matteotti
fermata in Viale della Repubblica in prossimità delle Suore Canossiane.
linea 25 Piazza Europa - Casale
fermata in Viale della Repubblica in prossimità delle Suore Canossiane
linea 20 P.zza Matteotti - C. da Andreotta
fermata in Via Roma piazza xxv luglio
linea 17 Via Popilia 39° lotto - P.zza Matteotti
fermata in Via Roma piazza xxv luglio
linea 24 Casale - P.zza Europa
fermata in Via Roma piazza xxv luglio
- **autostrada** uscita Cosenza sud, verso l'Ospedale Civile per viale della Repubblica e, all'altezza dell'Ospedale, per Via Zara.
- **treno**, stazione Vagliolise quindi autolinee urbane AMACO linea 28 - piazza Europa e linea 25 fermata Viale della Repubblica.

LA STRUTTURA

La Casa di Cura “Scarnati S.r.l.”, sita in Cosenza Via Zara n. 4 a fianco dell’Azienda Ospedaliera “Annunziata”, è una struttura monospecialistica per acuti che eroga, in regime di ricovero ordinario e in Day-Hospital, i servizi e le prestazioni di diagnosi e cura in ambito Ortopedico e Traumatologico.

Le prestazioni erogate dalla Casa di Cura comprendono:

- visite mediche - specialistiche
- assistenza infermieristica
- ogni atto o procedura diagnostica, terapeutica e riabilitativa necessari per risolvere i problemi di salute del paziente degente e compatibili con il livello di dotazione tecnologica della struttura.

La struttura é accreditata con il SSN.

E’ una costruzione che si sviluppa su cinque livelli (Seminterrato; Piano terra; 1° Piano; 2° Piano e 3° Piano).

ACCESSO ALLA CASA DI CURA

L’ingresso esterno è dotato di cancello automatico scorrevole, attraverso il quale si accede al cortile interno dedicato a parcheggio per utenti e visitatori. L’esterno della Casa di Cura è dotato di un sistema di video controllo con telecamere a circuito chiuso in funzione 24 su 24.

L’accesso alla porta principale è dato da una gradinata e da una rampa con pendenza secondo norma, che consente l’ingresso ai portatori di handicap e alle barelle.

Inoltre all’esterno della struttura è stata realizzata, secondo la normativa vigente, la scala di emergenza in cemento armato per consentire la via di fuga. Tutta la Casa di Cura è dotata di Porte Taglia fuoco e di “Filtri” taglia fuoco che consentono di “isolare” eventuali contesti dove si dovesse verificare un’emergenza e consentire la messa in sicurezza dei pazienti. Dal cortile interno si accede agli uffici amministrativi ed agli spazi tecnici retrostante il padiglione “Amministrazione”. Nello spazio riservato ai servizi tecnici sono posti:

- Gruppo elettrogeno
- Riserva idrica
- Pompe aria condizionata
- Gas medicali
- Centrale termica
- Autoclave
- Gruppo di pompaggio
- Locale Caldaia per acqua sanitaria

Sul tetto del padiglione “Amministrazione” sono allocate le apparecchiature che garantiscono la climatizzazione di tutta la Casa di Cura.

PIANO TERRA

Al piano terra è situato l'ingresso principale della Casa di Cura. Dotato di:

- **Reception** dove è sempre presente personale preposto che accoglie pazienti e visitatori fornendo tutte le informazioni necessarie.
- **Sala d'Attesa** climatizzata dotata di impianto TV e relativi servizi igienici anche per portatori di Handicap. Dalla Sala d'Attesa è possibile accedere, attraverso ingressi separati, sia ai reparti sia agli studi medici. Dalla Sala d'Attesa, attraversando il "Filtro" antincendio si accede ai piani utilizzando le scale oppure utilizzando uno dei tre ascensori di nuova costruzione. L'ingresso principale immette al **piano terra** della struttura ove si trovano:
 - N. due camere di degenza a 3 letti dotate di bagno in camera
 - N. 4 Ambulatori medici
 - Sala Gessi
 - Deposito "pulito"
 - Spogliatoi medici

Dalla Sala d'Attesa, attraversando il "Filtro" antincendio si accede a:

- Reparto degenza composto da n. due camere da tre letti dotate di servizi igienici, impianto TV a schermo piatto LCD, telefono ed impianto di chiamata sonoro che consente di poter dialogare anche a distanza con l'Infermiere di reparto
- Stanza "Direttore Sanitario"
- Stanza "Primario"
- Cucina di reparto per la distribuzione dei pasti al reparto dotata di monta vivande interno comunicante direttamente con la Cucina Centrale.

PIANO SEMINTERRATO

Anche al **Piano seminterrato** si può accedere sia con l'ascensore sia attraverso le scale. I locali ubicati al Piano Seminterrato sono:

- Cucina con pertinenze funzionali
- Zona "Filtro Tagliafuoco" con porta antincendio
- Sala d'Attesa pazienti per servizi di RX e RNM
- Servizi Igienici
- Sala RX con pareti interamente schermate dotate di apparecchiature di nuova acquisizione
- Sala Risonanza Magnetica con relativi spogliatoi e servizi igienici
- Spogliatoi per il personale paramedico femminile
- Spogliatoi per il personale paramedico maschile
- Servizi igienici
- Montacarichi per ricezione della biancheria sporca collegata al corridoio di servizio del Blocco Operatorio

- Servizio di lavanderia
- Archivio

Nel seminterrato del padiglione esterno si trovano:

- Il Laboratorio analisi dotato di apparecchiature ed arredi di recente acquisizione
- Morgue, costruita secondo la recente normativa, dotata di tutte le attrezzature richieste
- Sala mortuaria

PRIMO PIANO

Al **Piano primo** si trovano:

- n. 2 Camere di degenza da un posto letto dotate di servizi igienici, impianto TV a schermo piatto LCD, telefono ed impianto di chiamata sonoro che consente di poter dialogare anche a distanza con l’Infermiere di reparto
- n. 6 camere di degenza da due posti letto tutte dotate di servizi igienici, impianto TV a schermo piatto LCD, telefono ed impianto di chiamata sonoro che consente di poter dialogare anche a distanza con l’Infermiere di reparto
- n. 1 camera di degenza da tre posti letto dotate di servizi igienici, impianto TV a schermo piatto LCD, telefono ed impianto di chiamata sonoro che consente di poter dialogare anche a distanza con l’Infermiere di reparto
- Servizi igienici
- Cucina di reparto per la distribuzione dei pasti al reparto dotata di monta vivande interno comunicante direttamente con la Cucina Centrale

- Infermeria
- Deposito “Pulito” e deposito “Sporco”, ripostiglio

- Stanza del Medico - Emoteca
- Stanza della Caposala
- Medicheria di piano
- Bagno per Handicappati
- Bagno assistito
- Locale di servizio dotato di apparecchiatura per lavaggio e sterilizzazione “padelle”
- Accesso alla scala di emergenza

SECONDO PIANO

Al **Piano secondo** si trovano:

- n. 2 Camere di degenza da un posto letto dotate di servizi igienici, impianto TV a schermo piatto LCD, telefono ed impianto di chiamata sonoro che consente di poter dialogare anche a distanza con l’Infermiere di reparto
- n. 6 camere di degenza da due posti letto tutte dotate di servizi igienici, impianto TV a schermo piatto LCD, telefono ed impianto di chiamata sonoro che consente di poter dialogare anche a distanza con l’Infermiere di reparto
- n. 1 camera di degenza da tre posti letto dotate di servizi igienici, impianto TV a schermo piatto LCD, telefono ed impianto di chiamata sonoro che consente di poter dialogare anche a distanza con l’Infermiere di reparto
- Servizi igienici
- Cucina di reparto per la distribuzione dei pasti al reparto dotata di monta vivande interno comunicante direttamente con la Cucina Centrale

- Infermeria
- Deposito “Pulito” e deposito “Sporco”, ripostiglio

- Stanza del Medico
- Stanza della Caposala
- Medicheria di piano
- Bagno per Handicappati
- Bagno assistito
- Locale di servizio dotato di apparecchiatura per lavaggio e sterilizzazione “padelle”
- Accesso alla scala di emergenza

TERZO PIANO

Al **Piano terzo** si trovano:

- n. 3 camere di degenza da due posti letto dotate di bagno in camera
- Infermeria
- Cucina di reparto
- Ripostiglio
- Stanza del Medico
- Stanza del Caposala
- Medicheria di piano
- Bagno per Handicappati
- Locale di servizio
- Sale Operatorie

IMPIANTI TECNOLOGICI

La continuità nella erogazione dell'energia elettrica è assicurata da un gruppo elettrogeno, dotato di dispositivo automatico di intervento, collocato nel giardino.

N. 2 gruppi di continuità sono stati posti in opera a presidio delle attrezzature sala operatoria, Centralino telefonico, computer amministrazione, laboratori analisi.

La Casa di Cura è dotata dei prescritti impianti fissi antincendio e relativi dispositivi di sicurezza (Scala Antincendio, porte taglia fuoco, estintori, ecc.) ed ha ottenuto il rilascio del prescritto Certificato di Prevenzione Incendi (C.P.I.) da parte dei VVFF che si rinnova quinquennialmente.

I REPARTI

REPARTO DI ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

La Casa di Cura dispone di n. 24 camere di degenza a 1, 2 o 4 posti letto. In tutte le camere sono presenti ampie finestre, pertanto sono ben illuminate e arieggiate. Le stesse sono datate di Climatizzatore centralizzato, impianto TV centralizzato e telefono. Il tutto per un totale di:

- 40** posti letto
- 3** posti in Day Surgery

Il Medico responsabile del reparto e l'Aiuto visitano regolarmente al mattino tra le ore 9:00 e le ore 12:00. Informano il paziente sugli esami e sulla terapia adottata e, nel caso in cui il paziente dovesse sottoporsi ad esami particolari, gli verrà chiesto di rimanere a digiuno.

I Medici del reparto comunicano ai degenti se e quando potranno alzarsi dal letto. I medici di guardia fanno il giro delle visite il pomeriggio dei giorni feriali e la mattina dei giorni festivi.

I SERVIZI INTERNI

- **SERVIZIO DI RADIOLOGIA E RISONANZA MAGNETICO NUCLEARE**
Responsabile: Dott. Salamanca Antonio
- **SERVIZIO DI CARDIOLOGIA**
Responsabile: Dott.ssa Gallo Raffaella
- **SERVIZIO DI ANESTESIA E RIANIMAZIONE**
SERVIZIO INTERNO DI ANESTESIA E RIANIMAZIONE:
Responsabile: Dott. Giovanni Lio
- **SERVIZIO DI LABORATORIO DI ANALISI CHIMICO CLINICHE**
Responsabile: Dr.ssa Vincenza Giuliana Siciliano

L'AMMINISTRAZIONE

Dott. Pierluigi Taranto
Geom.Giancarmine Calabrese
Dott. Pierluigi Ciambra

L'ORGANICO

LE FIGURE PROFESSIONALI

- **Direttore Sanitario:** dirige la Casa di cura cui è preposto, cura l'organizzazione tecnico sanitaria ed il buon andamento igienico sanitario dei servizi. Ha la vigilanza sul personale e promuove l'azione disciplinare. Organizza e risponde del buon andamento dei reparti, vigila sull'attività e sulla disciplina del personale, ha la responsabilità del paziente, definisce i criteri diagnostici e terapeutici, dispone gli interventi, formula la diagnosi definitiva, è responsabile della regolare compilazione delle cartelle cliniche e dei registri, provvede alla dimissione.
- **Medico Aiuto:** collabora direttamente con il Direttore Sanitario nell'espletamento dei compiti a questi attribuiti, sostituisce il primario in caso di assenza, impedimento o nei casi di urgenza.
- **Medico Assistente:** è presente ventiquattrore su ventiquattro in Casa di Cura. Effettua l'accettazione Medica dei pazienti e collabora con il medico responsabile nell'espletamento delle visite mediche nei reparti.
- **Capo Sala:** è alle dirette dipendenze del Direttore sanitario, controlla e dirige il servizio degli infermieri e del personale ausiliario, assicura la regolarità della somministrazione delle medicine prescritte e provvede alla attuazione delle consulenze richieste, controlla la qualità e quantità delle razioni alimentari per i malati e ne organizza la distribuzione. Dispone i turni di servizio e le eventuali sostituzioni.

- **L'infermiere:** è alle dirette dipendenze della capo sala con la quale collabora nell'espletamento delle funzioni amministrative ed organizzative, è responsabile dell'assistenza diretta del malato, somministra le medicine prescritte, pratica la terapia e le medicazioni necessarie. L'infermiere di turno è la persona cui si ci deve rivolgere per ogni esigenza assistenziale.
- **Personale ausiliario:** assicura l'igiene degli ambienti ed il trasporto dei malati e delle cose.

L'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI IN CASA DI CURA

I DOCUMENTI NECESSARI

Per il ricovero in Casa di Cura Scarnati è necessaria la presentazione della richiesta del medico di base compilata sul modulario standard del S.S.N.. La struttura è convenzionata con la Regione Calabria e, conseguentemente, le prestazioni non comportano alcuna spesa per il paziente ricoverato.

L'amministrazione può richiedere modesti contributi per facilitazioni alberghiere.

Per accedere alla Casa di Cura il paziente, o chi per esso, può telefonare o presentarsi allo **sportello accettazione** e prenotare il ricovero.

Le prenotazioni sono accettate dal lunedì al venerdì dalle ore 08,30 alle ore 13,00 anche per telefono al seguente numero 0984-21933

Al momento del ricovero è necessario che il paziente porti con sé:

- Carta d'identità
- Libretto sanitario di iscrizione al S.S.N.
- Richiesta di ricovero redatta dal proprio Medico di famiglia insieme alla scheda di accesso per le notizie sul paziente
- Codice Fiscale
- Documentazione medica in suo possesso (esami radiografici, ecografici, di laboratorio e documentazione riguardante eventuali precedenti ricoveri)
- Effetti personali (mai oggetti di valore o denaro)

E' estremamente utile, ai fini di una più corretta e rapida diagnosi, esibire gli accertamenti clinici e le copie di cartelle relative a precedenti ricoveri. E' opportuno, altresì, che il paziente, o chi per esso, sappia riferire con esattezza quale sia la terapia farmacologica in atto.

Alla dimissione potrà essere richiesta copia della cartella clinica all'accettazione che potrà essere ritirata da diretto interessato oppure da persona munita di delega scritta con firma autenticata e munito di documento di riconoscimento, pagando una somma di danaro a cui segue il rilascio di una ricevuta.

IL RICOVERO ORDINARIO

Una volta presentata la proposta di ricovero, il paziente verrà visitato dal medico di guardia che, valutata la reale necessità e la disponibilità dei posti letto, dispone il ricovero o l'inserimento nella lista di attesa o, nel caso di paziente prenotato, l'immediato ricovero.

Dopo le formalità del ricovero (compresa l'annotazione sul Registro di ingresso - dimissioni, i cui dati vengono quotidianamente comunicati alla A.S.L. ed alla locale Questura) il paziente sarà accompagnato da un dipendente operatore socio - sanitario (di turno) e verrà ricevuto nel reparto dal Caposala.

LA DIMISSIONE

Al termine del ciclo terapeutico previsto il paziente viene dimesso. Il giorno delle dimissioni è stabilito dal medico di reparto che lo comunicherà all'interessato almeno due giorni prima. Al momento della dimissione verrà consegnata al paziente un biglietto di dimissione rivolto al suo Medico di famiglia contenente la diagnosi ed i risultati degli esami più significativi, la terapia consigliata a domicilio e la eventuale data di rientro.

Il Medico di famiglia potrà chiedere ulteriori informazioni ai sanitari del reparto della Casa di Cura.

La collaborazione e lo scambio di informazione cliniche tra i Medici del reparto ed il Medico di famiglia del degente sono, più che consentiti, auspicati!

Il Medico di famiglia potrà accedere, con modalità concordate, a tali informazioni ed i Medici di reparto potranno ottenere notizie dello stato di salute del paziente attraverso il contatto con il Medico di famiglia.

Dopo le dimissioni è possibile chiedere copia della cartella clinica rivolgendosi allo sportello accettazione.

Lasciando il reparto sarà bene fare attenzione a non dimenticare alcun effetto personale.

ORARIO DELLE VISITE

- **giorni feriali:**

mattina: ore 12,00 - 13,00

pomeriggio: ore 17,30 - 19,00

- **giorni festivi:**

mattina: ore 12,00 - 13,00

pomeriggio: ore 17,30 - 19,00

ORARIO DEI PASTI

I pasti, direttamente preparati nelle cucine della Casa di Cura, sono confezionati con alimenti di prima scelta e comprendono anche diete differenziate in rapporto alle patologie in essere. Vengono serviti nei seguenti orari:

- **prima colazione: 07,30**
- **pranzo: 12,00**
- **cena: 17,30**

Gli infermieri di reparto sono tenuti a controllare e far rispettare al degente stati di digiuno *o diete particolari in seguito a prescrizione medica.*

I RECLAMI

Gli utenti, possono presentare osservazioni, disfunzioni, denunce o reclami contro gli atti o i comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria nella Casa di Cura.

Gli utenti esercitano il proprio diritto con:

- Lettera in carta semplice;
- Compilazione di apposito modello sottoscritto dall'utente (distribuito dall'uff. Amministrativo);
- Segnalazione telefonica o fax all'ufficio sopra citato;
- Colloquio con il responsabile del Servizio Relazioni con il Pubblico.

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, verrà fatta apposita scheda verbale, annotando quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni di merito.

La segnalazione verbale sarà acquisita in presenza di un testimone.

Le osservazioni, le denunce, i reclami dovranno essere presentate, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni (art.14 comma 5, del D.Lgs.502/92) dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

Il responsabile del Servizio relazioni con il Pubblico, nei tre giorni successivi comunicherà ai responsabili del reparto o del servizio interessato, notizia dell'osservazione denuncia o reclamo affinché questi adotti tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio.

I responsabili del reparto o del servizio interessato devono fornire, entro 5 giorni, al Servizio relazioni con il Pubblico tutte le notizie necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente.

STANDARD DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

GLI STANDARD DI QUALITÀ

La strategia aziendale della Casa di Cura Scarnati si prefigge di raggiungere e mantenere una posizione di eccellenza nel mercato regionale dei servizi sanitari, che garantisca prospettive di lungo termine all'azienda ed al suo personale.

La qualità dei servizi erogati è necessariamente un punto essenziale di tale strategia.

L'obiettivo della Casa di Cura Scarnati è fornire servizi che eccedano le aspettative dei clienti/utenti e che soddisfino i requisiti delle norme e leggi vigenti. La struttura intende garantire:

- la riservatezza ed il rispetto della dignità della persona nelle visite e nelle prestazioni sanitarie
- il rispetto dei tempi d'attesa alle prenotazioni individuando il tempo massimo/medio di attesa in 15 minuti
- il rispetto del tempo massimo/medio di attesa per un ricovero programmato in 15 giorni intercorrenti tra la prenotazione del ricovero e il ricovero effettivo
- la durata della degenza media prechirurgica in 5 giorni intercorrenti tra l'accettazione e l'intervento chirurgico
- il rilascio della cartella clinica e dei documenti sanitari entro 15 giorni dalla richiesta

Gli standard stabiliscono il livello atteso di qualità del servizio, dovranno essere comprensibili, appropriati e misurabili, pertanto, saranno verificati attraverso indagini periodiche sul grado di soddisfazione dei cittadini/pazienti tramite la consegna durante il periodo di ricovero di appositi questionari.

IMPEGNI E PROGRAMMI

I **programmi** per un miglioramento della qualità del servizio sono incentrati sui seguenti obiettivi:

- tutte le attività saranno svolte in accordo con gli Standard Internazionali sui sistemi di qualità allo scopo di mantenere la certificazione di qualità secondo le norme UNI EN ISO 9001, già acquisita
- Completezza e semplicità dell'informazione sulla struttura, sulle prestazioni erogate e sulle procedure di prenotazione attraverso la diffusione della Carta dei Servizi agli utenti
- adozione di procedure di reclamo semplici ed accessibili
- distribuzione agli utenti di una scheda per la valutazione della qualità del servizio erogato, al fine di verificare gli standard raggiunti e migliorarli continuamente
- descrivere, rispettare e migliorare continuamente le procedure che descrivono i processi di erogazione dei servizi
- coinvolgimento di tutto il personale, secondo le rispettive responsabilità e competenze, al raggiungimento degli obiettivi definiti
- attivazione nell'ambito della programmazione nazionale e regionale del Day Hospital e Day Surgery per quei pazienti la cui condizione non necessiti di un preventivo ricovero

MECCANISMI DI TUTELA

LA TUTELA DEL PAZIENTE

La Casa di Cura Scarnati si impegna a garantire l'adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento dei relativi standard qualitativi. A tal fine è necessaria anche la collaborazione degli utenti.

La tutela è prevista:

- a) per qualsiasi disservizio che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni;
- b) per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinino la fruizione dei servizi sanitari;

Modalità di richiesta e di attivazione della tutela

La tutela può essere richiesta da qualsiasi soggetto utente dei servizi erogati, direttamente o tramite parenti, affini od organismi di tutela.

L'utente attiva le procedure di tutela tramite la presentazione al responsabile delle relazioni con il pubblico che la trasmetterà al Direttore Sanitario di:

- a) esposto quando è stata negata o limitata da parte della Casa di Cura la fruibilità delle prestazioni in maniera illegittima;
- b) segnalazione quando la negazione o la limitazione delle prestazioni è conseguenza di un qualsiasi disservizio.

La tutela può essere richiesta tramite:

- esposto scritto inoltrato per posta o fax
- modulo appositamente predisposto e disponibile presso l'accettazione
- colloquio diretto con il responsabile relazioni con il pubblico

DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE

I DIRITTI

Art. 1 Il Paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.

Art. 2 In particolare, durante la degenza ospedaliera il malato ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché, secondo una prassi che non deve essere più tollerata, col numero o col nome della propria malattia. Ha, altresì, diritto di essere interpellato con il “lei”.

Art. 3 Il Paziente ha diritto di ottenere dalla Struttura Sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.

Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Art. 4 Il Paziente ha diritto di ottenere dal Sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.

Art. 5 In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il Paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso e di essere preventivamente informato 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 il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria

Art. 6 Il Paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.

Ove il Paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui all'articolo precedente.

Art. 7 Il Paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

Art. 8 Il Paziente ha diritto di proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informato sull'esito.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti.

L'impegno personale ai doveri è un rispetto verso la comunità sociale ed i servizi sanitari, usufruiti da tutti i cittadini.

Ottemperare ad un dovere vuol dire anche migliorare la qualità delle prestazioni erogate da parte dei servizi sanitari della propria Casa di Cura.

I DOVERI

Il Cittadino malato quando accede nella Casa di Cura è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione sanitaria.

L'accesso in Casa di Cura da parte del Cittadino-Paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il Personale Sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

E' un dovere di ogni Paziente informare tempestivamente i Sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie ***programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempi e risorse.***

Il Cittadino è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo, gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri.

Chiunque si trovi in un ambiente della Casa di Cura, è chiamato al rispetto degli orari delle visite stabilite, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti. Si ricorda inoltre che per motivi igienico sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.

Per motivi di sicurezza igienico - sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite in ospedale dei minori di anni dodici. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto.

In situazione di particolare necessità le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate con permesso scritto rilasciato dal Primario o da persona da lui delegata.

Nella considerazione di essere parte di una comunità è opportuno evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti: rumori, luci accese, radioline con volume alto, ecc..

E' dovere rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti.

In Clinica è vietato fumare. Il rispetto di tale disposizione è un atto di accettazione della presenza degli altri e un sano personale stile di vivere nella struttura ospedaliera.

L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

E' opportuno che i Pazienti ed i Visitatori si spostino all'interno della Clinica utilizzando i percorsi riservati ad essi, raggiungendo direttamente le sedi di loro stretto interesse.

Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere del Cittadino malato.

Il Cittadino ha diritto ad una corretta informazione sull'organizzazione della struttura sanitaria, ma è anche un suo preciso dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.

SICUREZZA E IGIENE NEI LUOGHI DI LAVORO

La valutazione del rischio e l'elaborazione del Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) che permette di individuare le situazioni carenti e di pianificarne le misure di prevenzione, è fatta dal datore di lavoro in collaborazione con il responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione dai rischi (RSPP) e il Medico Competente. Il documento conservato in azienda va esibito agli organi ispettivi.

Il RSPP (Geom.Giancarmine Calabrese) svolge il servizio di prevenzione e protezione dai rischi professionali e ha i seguenti compiti:

- Individuazione dei fattori di rischio
- Valutazione dei rischi
- Individuazione di misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro
- Elaborazione di misure preventive e protettive e di controllo
- Elaborazione di procedure di sicurezza
- Proposizione di programmi di informazione e formazione dei lavoratori (es. in caso di nuovi macchinari)

Il rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (Cesario Cristian) è la persona designata per rappresentare i lavoratori in relazione agli aspetti della salute e della sicurezza durante il lavoro e provvede a:

- verificare l'applicazione delle misure di sicurezza e di protezione della salute
- acquisire notizie dai lavoratori in ordine a eventuali deficienze di mezzi di lavoro e dei dispositivi di protezione e in generale sui problemi concernenti la salute e la sicurezza e ne riferisce al responsabile della sicurezza
- collaborare nell'elaborazione e nell'attuazione delle misure di prevenzione

Il Medico Competente effettua la sorveglianza sanitaria attraverso accertamenti preventivi e periodici ai fini della valutazione dell'idoneità dei lavoratori alla mansione specifica. Gli accertamenti comprendono esami clinici e biologici e indagini diagnostiche. Il medico rilascia la certificazione di idoneità o inidoneità, in quest'ultimo caso si verifica un cambiamento di mansioni.