

**CARTA DEI SERVIZI**





GENTILE SIGNORA, EGREGIO SIGNORE,

*La invitiamo a consultare questa Carta dei Servizi, che intende illustrare in modo sintetico ma esauriente la nostra struttura, per aiutare i cittadini a conoscerci meglio, a rendere più accessibili i nostri servizi, più gradevole il soggiorno, più garantiti i diritti, più chiari i doveri e i comportamenti da tenere.*

*Le assicuriamo la completa disponibilità e collaborazione del nostro personale per rendere la Sua presenza nella Casa di Cura Tortorella la migliore possibile.*

*La invitiamo, inoltre, a esporre qualsiasi esigenza o problematica alla Referente del reparto da Lei contattato e all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.*

*La ringraziamo per l'attenzione e contiamo sulla Sua collaborazione per continuare a migliorare.*

Presidente del C.d.A.  
Direttore Sanitario

Sig.ra Marialuisa Meriani  
Dr. Sergio Chirico



## INDICE

### 1. MISSION E OBIETTIVI

### 2. PRINCIPI E FONDAMENTI

2.1 Eguaglianza

2.2 Imparzialità

2.3 Continuità

2.4 Diritto di scelta

2.5 Partecipazione

2.6 Efficacia ed efficienza

2.7 Doveri dei cittadini

2.8 Assistenza

2.8.1 Progetto "Ospedale senza dolore"

2.9 Riservatezza

2.9.1 Il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)

2.10 Il Codice Etico della Casa di Cura Tortorella

2.10.1 Finalità del Codice Etico

2.11 Sicurezza – Risk Management

### 3. STRUTTURA

3.1 Sale operatorie

3.2 Degenze

3.3 Ambulatori

3.4 Area Diagnostica per Immagini

### 4. ATTIVITÀ AMBULATORIALI

4.1 Prenotazione

4.2 Accettazione ambulatoriale

4.3 Modalità di pagamento

4.4 Modalità di ritiro della refertazione

### 5. DEGENZA E RICOVERI

5.1 Prenotazioni ricoveri ordinari con il Servizio Sanitario Nazionale direttamente al reparto

5.2 Liste di attesa

5.3 Documentazioni necessarie per il ricovero con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN)

5.4 Documentazioni necessarie per il ricovero privato

5.5 Documentazioni necessarie per il ricovero in regime assicurativo

- 5.6 Per i cittadini non residenti in Italia
- 5.7 Per le persone sotto tutela
- 5.8 Cosa portarsi per il ricovero in Casa di Cura
- 5.9 Le visite dei medici
- 5.10 Indagini diagnostiche e cure
- 5.11 L'assistenza infermieristica
- 5.12 Le visite di parenti e di amici
- 5.13 I pasti
- 5.14 L'igiene dell'ambiente di degenza
- 5.15 Pre Ricoveri
- 5.16 Servizio di assistenza psicologica
- 5.17 Silenzio e tranquillità
- 5.18 Dimissione
- 5.19 Copia della cartella Casa di Cura
- 5.20 Ricoveri in regime Ordinario / Day Surgery / Day Hospital / Day Service / Ambulatoriale

## 6. INFORMAZIONI UTILI

- 6.1 Bar
- 6.2 Fumo
- 6.3 Servizio religioso
- 6.4 Trasporti

## 7. MECCANISMI DI TUTELA, PARTECIPAZIONE E VERIFICA

- 7.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico
- 7.2 Gestione reclami
- 7.3 Verifica degli impegni

## 8. OBIETTIVI STANDARD DI QUALITÀ

- 8.1 Informazione e privacy
- 8.2 Sicurezza
- 8.3 Igiene
- 8.4 Sorveglianza e Sicurezza
- 8.5 Antincendio

## 9. COME RAGGIUNGERE LA CASA DI CURA TORTORELLA



**AREA DEGENZA**

La Casa di Cura è accreditata con il S.S.R.

*Direttore Sanitario Dr. Sergio Chirico*

**RAGGRUPPAMENTO CHIRURGICO 80 POSTI LETTO**

RICOVERI IN REGIME ORDINARIO

RICOVERI IN DAY HOSPITAL

RICOVERI IN DAY SERVICE / PACC

*Responsabile Raggruppamento Chirurgico Dr. Carmine Napolitano*

- CHIRURGIA GENERALE ED ONCOLOGICA
- CHIRURGIA PEDIATRICA
- OCULISTICA
- ORTOPEDIA
- GINECOLOGIA
- OTORINOLARINGOIATRIA
- RADIOLOGIA INTERVENTISTICA
- CHIRURGIA DEGLI ACCESSI VENOSI

**RAGGRUPPAMENTO MEDICO 63 POSTI LETTO**

RICOVERI IN REGIME ORDINARIO

RICOVERI IN DAY HOSPITAL

RICOVERI IN PACC

*Responsabile Raggruppamento Medico Dr. Carmine Andrea Calvanese*

- CARDIOLOGIA
- ELETTROFISIOLOGIA
- MEDICINA GENERALE
- ONCOLOGIA

SETTORE PRIVATO 7 POSTI PRIVATI

Riferimento normativo:

*Carta dei Servizi redatta secondo il D.P.C.M. 19 MAGGIO 2005 Regolamento Regione Campania*

*Aut. Sanitaria: decreto sindacale 3 del 01.02.2017*

*Delibera Regione Campania per l'accreditamento definitivo degenze a ciclo continuo e/o diurno:*

*DCA. n. 111 del 31 Ottobre 2014*

## **POLIAMBULATORIO CENTRO DIAGNOSTICO**

La Casa di Cura è accreditata con il S.S.R.: DCA. n. 176 del 01 Dicembre 2016

*Direttore Tecnico Dr. Sergio Chirico*

### **RADIODIAGNOSTICA**

Radiologia digitale

Mammografia digitale con Tomosintesi

Ortopantomografia Cone beam

Mineralometria ossea (MOC DEXA)

Risonanza Magnetica (1,5 Tesla)

Uro RM Multiparametrica – Cardio RM – Mammo RM

TC Multislices (128 slices)

Dentalscan – Coronaro TC – Endoscopia virtuale

RM Fetale\*

Spettroscopia RM\*

Consulenza Neuroradiologica\*

### **DIAGNOSTICA ECOGRAFICA**

Eco Internistiche

Eco Urologiche

Eco Vascolari

Eco Senologiche

Agobiopsie Eco guidate

## DIAGNOSTICA CARDIOVASCOLARE

Visita Cardiologica  
Centro per l'ipertensione  
Elettrocardiogramma  
Eco Transesofagea  
Ecostress  
Holter cardiaco 24 h  
Monitoraggio pressione 24 h  
Ecocardiogramma con colordoppler  
Ecocolor Doppler - Vascolare  
Ecocardiografia pediatrica  
Prova da sforzo (tappeto e cyclette)

## ELETTROFISIOLOGIA [Dr. N. Marrazzo]

Tilt test  
Visita aritmologica  
Controllo pace maker e defibrillatori

## DIAGNOSTICA OSTETRICA E GINECOLOGICA

Visita Ostetrica e Ginecologica  
Diagnostica Ecografica  
Prelievo per PAP TEST e HPV TEST\*  
Isteroscopia diagnostica  
Isterosalpingografia  
Colposcopia

## DIAGNOSTICA PRENATALE

Diagnostica Prenatale  
Amniocentesi  
Villocentes



## UROLOGIA

Visita Urologica\*  
Visita Andrologica\*  
Uroflussimetria\*  
Diagnostica Ecografica Urologica  
Uro RM

## OCULISTICA

Visita Oculistica\*  
Yag laser\*  
Ecobiometria ecografica\*  
Argon Laser\*  
Campo Visivo\*  
OCT\*  
Nd Yorkag Laser\*  
Conta cellule Endoteliali\*  
Ecografia oculare\*

## DIAGNOSTICA O.R.L.

Visita ORL  
Esame Impedenziometrico  
Esame Audiometrico  
Esame Vestibolare

## CHIRURGIA

Visita Chirurgica  
Visita Chirurgica Pediatrica  
Chirurgia Ambulatoriale

## ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA

Visita Ortopedica

Onde d'urto

## DIAGNOSTICA ENDOSCOPICA

Visita Gastroenterologica \*

EGDS Esofagogastroduodenoscopia con biopsia

Colonscopia con biopsia

Endoscopia operativa

Polipectomia

Broncoscopia

CE.D.D.A.C.: Centro per i Disturbi Digestivi ed Alimento – Correlati

## VISITE E CONSULENZE

Visita Oncologica\*

Visita Pediatrica\*

Visita Diabetologica \*

Visita Endocrinologica\*

Visita Gastroenterologica\*

Visita Internistica\*

Visita Infettivologica\*

Visita Neurochirurgica\*

Visita Neurologica\*

Visita Ortopedica\*

Visita Reumatologica \*

Consulenza Genetica\*

## ALLERGOLOGIA E IMMUNOLOGIA CLINICA

Visita Allergologica\*

Breath Test

Test Allergici

Test di tolleranza/provocazione con farmaci\*

Prick Test Intradermico\*

Patch Test

## LABORATORIO DI ANALISI – CDC RETELAB

SETTORI A1, A2, A6

Chimica clinica, Immunoenzimatica

Microbiologia

Genetica

Biologia molecolare

## CENTRO DI PROCREAZIONE MEDICALMENTE ASSISTITA III LIVELLO

Laboratorio di fisiopatologia della riproduzione

IUI (Inseminazione Intrauterina su cicli indotti)\*

IAH (Inseminazione intrauterina su cicli spontanei)\*

PESA (Percutaneous Epididymal Sperm Aspiration)\*

TESA (Percutaneous Testicular Sperm Aspiration)\*

ICSI (Intracytoplasmic Sperm Injection)\*

IMSI (intracytoplasmic morphologically selected sperm injection)\*

Eterologa\*

Crioconservazione\*

a) spermatozoi

b) ovociti

c) embrioni (nei casi previsti dalla legge 40/2004)

Raccolta/prelievo di gameti\*

Preparazione sperma\*

FIVET (Inseminazione in vitro)\*

Coltura di blastociti\*

Conservazione di ovociti\*

\*esame in regime privato

**Il sistema di gestione per la qualità**

**CASA DI CURA TORTORELLA S.p.A.**

**Via Nicola Aversano, 1 - 84124 Salerno**

è stato verificato e risulta conforme ai requisiti di

**ISO 9001:2015**

*Erogazione di prestazioni sanitarie di degenza ordinaria, DH, DS e ambulatoriale per il raggruppamento medico nelle unità funzionali di medicina generale, cardiologia, oncologia; per il raggruppamento chirurgico nelle unità funzionali di chirurgia generale, ortopedia, oculistica, ostetricia e ginecologia, ORL. Erogazione di prestazioni sanitarie ambulatoriali, Laboratorio analisi chimico-cliniche con settori specializzati, Diagnostica endoscopica, Radiodiagnostica e Radiologia interventistica, centro di PMA III livello.*

**INDICATORI DI QUALITÀ**

**STANDARD DI QUALITÀ**

Numero di giorni che mediamente intercorrono tra prenotazione e ricovero.

Raggruppamento di Medicina: 18 giorni.  
Raggruppamento di Chirurgia:  
1. Chirurgia 15 gg  
2. Ortopedia 10 gg  
3. Ginecologia 3 gg  
4. Otorino 30 gg  
5. Oculistica 30 gg

Numero di giorni che mediamente intercorrono tra prenotazione e servizio ambulatoriale.

Servizio radiodiagnostica 15 gg  
1. Cardiologia 7 gg  
2. Branche a visita 3 gg  
3. Diagnostica endoscopica 15 gg  
4. Laboratorio analisi 1 gg

Numero di giorni che mediamente intercorrono tra ricovero e intervento.

3 giorni

Numero di giorni mediamente necessari per ricevere copia della cartella clinica (dalla data della richiesta)

Ordinaria: 30 gg lavorativi dal completamento e controllo della cartella, escluso il mese di Agosto.  
Urgente: 4 gg lavorativi dal completamento e controllo della cartella, escluso il mese di Agosto

Frequenza pulizie camere di degenza e servizi igienici.

Ambulatorio: 2 volte al giorno  
Reparti: 2 volte al giorno

Tempo medio consegna referti.

4 giorni

La Casa di Cura Tortorella si propone come struttura sanitaria finalizzata a garantire il massimo standard e comfort di servizi ai cittadini, nell'ambito sanitario.

## 1. MISSION E OBIETTIVI

La Casa di Cura Tortorella è orientata all'erogazione di servizi medici e chirurgici che soddisfino necessità e aspettative esplicite e implicite degli utenti, conquistando riconoscimenti di professionalità e innovazione. La consapevolezza dell'importanza della qualità dei servizi sanitari è alla base della programmazione aziendale, nella ferma convinzione che qualità vuol dire:

- risposte adeguate, precise e immediate ai più importanti bisogni sanitari del cittadino-utente; organizzazione di servizi snelli, de burocratizzati, che garantiscano al cittadino un accesso semplice ed immediato;
- personale altamente qualificato sul doppio versante: della professionalità e della cortesia e del rispetto del cittadino-utente.

La Casa di Cura Tortorella è tesa a conseguire, in primo luogo, l'obiettivo dell'erogazione di prestazioni di diagnosi e cura, in regime ambulatoriale o di ricovero, in accreditamento con Servizio Sanitario Regionale (SSR) o in libera professione, con particolare attenzione al paziente nella sua unitarietà psico - fisica già dall'accoglienza. I servizi sono assicurati in modo interdisciplinare integrato, per corrispondere a tutte le necessità cliniche degli utenti da parte di specialisti e operatori di tutte le discipline interessate. L'obiettivo della didattica e della formazione, fortemente sentito dagli operatori Sanitari, è realizzato organizzando un cospicuo numero di corsi, convegni e tavole rotonde rivolti ai propri medici ed a quelli del territorio nell'ambito dei programmi di formazione continua obbligatoria, grazie ad una propria società di formazione, il Consorzio Ismess, ed altre strutture esterne.



## 2. PRINCIPI E FONDAMENTI

La Casa di Cura Tortorella si impegna a garantire il rispetto di:

### 2.1 Eguaglianza

Ogni malato ha diritto di ricevere le cure mediche più appropriate senza discriminazioni di razza, religione, nazionalità e condizione sociale.

### 2.2 Imparzialità

I comportamenti verso i cittadini devono essere ispirati a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

### 2.3 Continuità

I servizi sono erogati, nei limiti dell'organizzazione, in maniera continuativa e senza interruzioni.

### 2.4 Diritto di scelta

Conformemente alle normative vigenti, il cittadino ha diritto di scegliere il professionista erogatore della prestazione nell'ambito e nei limiti della organizzazione del servizio.

### 2.5 Partecipazione

Il cittadino ha diritto di accesso ai documenti amministrativi e alle informazioni che lo riguardano, per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti; tale diritto non può essere esercitato se non nella salvaguardia della riservatezza dei terzi. I meccanismi di tutela sono regolati secondo quanto disposto nel successivo capitolo 8.1 della presente Carta dei Servizi. L'utente può esporre osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La Direzione acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio.

### 2.6 Efficacia ed efficienza

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario in modo da produrre, con le tecnologie tecnico - scientifiche più moderne, risultati validi per la salute dei cittadini. Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi e costi inutili.

### 2.7 Doveri dei cittadini

Devono essere rispettati da parte dei cittadini i doveri e le norme di civile convivenza, nel rispetto e nella comprensione delle persone ammalate, con volontà di collaborare con il personale medico e infermieristico, nell'osservanza delle norme e delle regole della Casa di Cura Tortorella, presenti all'interno della Carta.

### 2.8 Assistenza

Al cittadino è garantito l'ausilio del personale per accedere ai servizi, ricevere tutte le informazioni ritenute necessarie, ricevere le migliori cure possibili, attraverso tutti i più aggiornati accertamenti e trattamenti sanitari interdisciplinari integrati che la struttura può mettere a disposizione, necessari al recupero del proprio stato di salute.

#### 2.8.1 Ospedale senza dolore

In coerenza con le indicazioni dell'OMS e con la normativa vigente, il Servizio di Anestesia e Rianimazione della Casa di Cura Tortorella promuove e assicura interventi idonei al trat-

tamento delle diverse tipologie di dolore, elaborando, di concerto con i clinici di reparto, appropriati programmi di cura individuali per il malato; tali programmi vengono predisposti nel rispetto dei principi fondamentali della tutela della dignità e dell'autonomia.

## 2.9 Riservatezza

Riservatezza nel trattamento dei propri dati personali, ivi compresi quelli idonei a rivelare il proprio stato di salute.

L'informativa al paziente e la richiesta di esprimere il suo consenso all'utilizzazione dei propri dati personali è disciplinata dalla Casa di Cura Tortorella in conformità alle disposizioni del Regolamento Europeo 2016/679 ("Tutela delle persone rispetto al trattamento dei dati personali") e successive integrazioni e modificazioni.

La presente informativa è stata elaborata ai sensi dell'art. 13 del Regolamento (UE) 2016/679 "relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati".

Ciò premesso, si evidenzia che:

1) per effetto delle prestazioni sanitarie fornite (prestazioni ambulatoriali, analisi di laboratorio, ricoveri, ecc.) e nel corso dello svolgimento delle stesse, ci troveremo a raccogliere e trattare i suoi dati personali comuni e sensibili;

2) le specifichiamo sin d'ora per chiarezza, le seguenti definizioni date dal Regolamento 2016/679:

**Dato personale:** qualunque informazione relativa a persona fisica, identificata o identificabile, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale;

**Dati relativi alla salute:** i dati personali attinenti alla salute fisica o mentale di una persona fisica, compresa la prestazione di servizi di assistenza sanitaria, che rivelano informazioni relative al suo stato di salute;

**Trattamento:** qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione.

La informiamo che la raccolta ed il trattamento dei suoi dati personali sarà effettuato in conformità a quanto segue:

**Finalità di cura:** i dati forniti saranno trattati per l'adeguata erogazione ed esecuzione delle prestazioni sanitarie richieste ed erogate e saranno necessari per la corretta compilazione della cartella clinica e del referto medico e per contattarla per qualsiasi informazione inerente il suo stato di salute.

**Finalità amministrative:** I dati forniti saranno utilizzati per il corretto assolvimento degli adempimenti amministrativi, burocratici, fiscali, ecc. e per lo svolgimento di tutte le attività aziendali in genere, inerenti il rapporto in essere tra cui anche la valutazione di gradimento dei servizi offerti dalle nostre strutture.

**Modalità di trattamento:** i dati saranno trattati sia con strumenti/supporti cartacei che elettronici/informativi/telematici, nel pieno rispetto delle norme di legge, secondo principi di liceità e correttezza ed in modo da tutelare la sua riservatezza.

Conferimento facoltativo: il conferimento dei dati è facoltativo e non obbligatorio ma in caso di mancato conferimento dei dati richiesti potrà comportare comunque l'impossibilità, nostro malgrado, di fornirle i servizi sanitari richiesti.

Soggetti o categorie di soggetti ai quali i dati potranno essere comunicati: i dati, per le finalità su elencate, potranno essere comunicati a soggetti terzi, quali ad esempio strutture legate al Sistema Sanitario Nazionale, ASL, Regione, anche per scopi statistici o scientifici in ottemperanza alle leggi vigenti, Enti assicurativi, Enti di certificazione, Organismi di vigilanza, Autorità giudiziarie, Enti di assistenza o previdenza, esercenti le professioni sanitarie per consulenze specialistiche, medici di famiglia e a terzi (quali ad esempio laboratori di analisi o enti specializzati...) per assolvere ad obblighi di legge, di natura contrattuale o convenzionale, nonché a terzi da Lei esplicitamente autorizzati (es. familiari). I dati non saranno in nessun caso diffusi.

Tempo di conservazione dei dati: i sui dati relativi alla prestazione sanitaria saranno conservati per il tempo previsto dalla normativa sanitaria e dai tempi di conservazione idonei per garantire l'eventuale tutela della struttura in tema di Responsabilità Sanitaria. I dati per l'invio di comunicazioni e informative della struttura sino a cancellazione dell'interessato o revoca del consenso, anche a causa della cessazione dei dati utilizzati per gli invii (esempio chiusura account e-mail).

I dati forniti al momento della prenotazione saranno conservati per il tempo strettamente necessario alla gestione della stessa che avverrà attraverso un servizio di contatto del nostro Centro Unico di Prenotazione che potrà contattarla ai recapiti da Lei rilasciati per validare la prenotazione. In caso di mancata prenotazione i dati saranno conservati per tre mesi dalla richiesta.

Diritti dell'interessato: l'interessato in ogni momento potrà esercitare i Suoi diritti, elencati ai sensi dell'art. 15 e ss. del Regolamento UE 2016/679, quali (ad esempio) l'accesso ai dati personali, la rettifica o la cancellazione.

**Titolare del trattamento è: Casa di Cura Tortorella S.p.A.**

**Il Data Protection Officer designato dal Titolare del trattamento è: Ing. Biagio Garofalo contattabile presso la sede sociale oppure via e-mail all'indirizzo [dpo@garofaloandpartners.it](mailto:dpo@garofaloandpartners.it)**

La presente informativa potrà essere integrata, oralmente o per iscritto, con ulteriori elementi ed indicazioni, per soddisfare al meglio qualunque sua esigenza conoscitiva in materia "Privacy" e per assecondare l'evoluzione.

## **2.9.1 Il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)**

Il Fascicolo Sanitario Elettronico (di seguito anche "FSE") è un insieme di dati e documenti digitali di tipo sanitario e sociosanitario generati da eventi clinici, riguardanti l'assistito, riferiti a prestazioni erogate dal Servizio Sanitario Nazionale (SSN) e da strutture sanitarie private.

Il FSE è uno strumento fondamentale per il miglioramento della qualità della cura, in quanto fornisce un quadro clinico particolareggiato quando Lei si rivolge a un professionista sanitario (il proprio medico di famiglia, uno specialista, in caso di accesso al pronto soccorso ...).

### L'alimentazione del FSE

Il Suo FSE è, in generale, alimentato in maniera continuativa e tempestiva dai soggetti e dagli esercenti le professioni sanitarie, anche privati, che La prendono in cura, con i dati degli eventi clinici relativi all'assistenza sanitaria da Lei ricevuta.



**È Sua facoltà, al momento dell'accettazione, chiedere di inviare il referto al FSE in maniera oscurata o di non inviare il referto al FSE.**

### Base giuridica del trattamento

Sulla base della normativa vigente il FSE si alimenta automaticamente con i dati delle prestazioni a Lei erogate, ma sarà consultabile solo da Lei. Affinché sia consultabile anche da parte del personale sanitario che La prende in cura sarà necessario che Lei esprima uno specifico consenso (consenso alla consultazione).

### Consenso alla consultazione del FSE

Il Suo consenso è richiesto per permettere la consultazione dei dati e documenti presenti nel FSE da parte dei soggetti e degli esercenti le professioni sanitarie, tenuti al segreto professionale o comunque all'obbligo di segretezza, che La prendono in cura, sia nell'ambito del SSN e dei servizi socio-sanitari regionali, sia al di fuori degli stessi.

Il mancato consenso alla consultazione del FSE non comporta conseguenze nell'erogazione delle prestazioni sanitarie, ma non permette in via ordinaria ai professionisti sanitari che La prendono in cura di consultare il Suo FSE e quindi di acquisire informazioni utili per una cura più sicura e appropriata. In tal caso, infatti, i documenti contenuti nel FSE sono visibili soltanto da Lei.

Lei può esprimere il Suo consenso alla consultazione direttamente online, accedendo al Suo FSE. Ulteriori modalità di espressione del consenso e le sedi in cui Lei può manifestare la Sua volontà sono rese note dalla Regione Campania mediante pubblicazione di apposite informative online sul Portale Salute del Cittadino <https://sinfonia.regione.campania.it/>.

Lei potrà revocare il consenso alla consultazione con le medesime modalità con cui lo ha in precedenza prestato.

Principali riferimenti normativi di settore:

*Legge 28 marzo 2022, n. 25. Supplemento ordinario alla "Gazzetta Ufficiale", n. 73 del 28 marzo 2022 - Serie generale*

*Fascicolo sanitario elettronico: articolo 12 del D.L. 18/10/2012, n. 179, convertito, con modificazioni, dalla Legge 17 dicembre 2012, n. 221, e successive modificazioni*

*Regolamento in materia di fascicolo sanitario elettronico: Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 settembre 2015, n. 178*

## **2.10 Il Codice Etico della Casa di Cura Tortorella**

Dal momento che l'etica nell'attività imprenditoriale è approccio di fondamentale importanza per il buon funzionamento e la credibilità dell'azienda verso gli azionisti, gli utenti, i fornitori e, più in generale, verso l'intero contesto economico nel quale la stessa opera, il Consiglio di Amministrazione della Casa di Cura Tortorella SpA ha deciso di procedere all'adozione del Codice Etico e di condotta (di seguito "Codice Etico" o anche "Codice"), che si propone di confermare e fissare, in un unico documento, i principi di imparzialità, correttezza, lealtà, integrità e trasparenza che devono conformare i comportamenti, le modalità operative ed i rapporti, sia all'interno dell'Azienda, che nei confronti dei soggetti terzi; tale Codice è essenziale nella predisposizione del Modello di Gestione e Controllo prescritto dal D. Lgs. 8 giugno 2001, n. 231.

"Destinatari" del Codice Etico sono tutti coloro che operano per la Casa di Cura: dipendenti, componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale, nonché collaboratori esterni che contribuiscono al conseguimento degli obiettivi della Società. Tali soggetti sono tenuti a conoscere il contenuto del Codice Etico, a contribuire alla sua attuazione e alla diffusione dei principi in esso sviluppati, promuovendone il rispetto anche

da parte di tutti coloro con i quali intrattengano relazioni d'affari (clienti, fornitori, consulenti, etc.).

Le regole contenute nel Codice integrano il comportamento che i Destinatari sono tenuti a osservare in virtù delle leggi, amministrative, civili e penali, vigenti in Italia e nella U.E., e degli obblighi previsti dalla contrattazione collettiva.

I Destinatari del Codice che ne violino le regole ledono il rapporto di fiducia con l'Azienda, talché saranno soggetti alle sanzioni previste dalla legge e dalla contrattazione.

L'attuazione del Codice Etico è demandata al legale rappresentante della Società, che si avvale - allo scopo - dell'organo di controllo istituito ai sensi del D.Lgs. 231/2001 (cosiddetto Organismo di Vigilanza, O.d.V.).

### 2.10.1 Finalità del Codice Etico

Il documento ha lo scopo di descrivere i valori etici ai quali la Casa di Cura s'ispira e che possono così essere enunciati:

- assumere quali principi imprescindibili nel proprio operare l'onestà e il rispetto delle normative vigenti in Italia e, in particolare, nella Regione Campania. Tutti i Destinatari sono tenuti alla conoscenza e al rispetto delle leggi e dei Codici Deontologici attinenti alla propria professione nella misura applicabile al loro operato;
- perseguire l'eccellenza nell'erogazione dei propri servizi, nelle capacità professionali e nell'impegno dei propri medici e dipendenti;
- abilità degli operatori sanitari, amministrativi e tecnici;
- assicurare le migliori prestazioni di diagnosi e cura, in termini di appropriatezza, tempestività, efficacia, sistematicità e continuità richieste dallo stato del malato, al quale garantisce la più esaustiva informazione sulle modalità di cura adottate;
- garantire ai propri medici e dipendenti ambienti di lavoro di qualità, sicuri e salubri;
- non tollerare né favorire in alcun modo comportamenti tendenti all'induzione ad agire contro la legge;
- riconoscere nelle risorse umane il patrimonio fondamentale e insostituibile per il proprio successo, ispirandosi, nella gestione dei rapporti di lavoro e collaborazione, al pieno rispetto dei diritti dei lavoratori, promuovendone la piena valorizzazione e lo sviluppo professionale e astenendosi da qualsiasi comportamento discriminatorio;
- impegnarsi a rendere più efficace ed efficiente la gestione delle risorse tecnologiche necessarie a diffondere e consolidare una cultura della sicurezza, sviluppando la consapevolezza dei rischi ed esigendo comportamenti responsabili da parte di tutti i Destinatari;
- identificare nel miglioramento continuo di processi e sistemi la condizione necessaria per il perseguimento dell'eccellenza, incentivando la crescita professionale di collaboratori e dipendenti;
- promuovere l'innovazione, la ricerca scientifica, la formazione e la didattica;
- porre la massima attenzione affinché siano evitate, sempre e comunque, situazioni in cui possano verificarsi conflitti d'interesse;
- garantire la riservatezza delle informazioni in suo possesso ed astenersi dal ricercare e trattare dati riservati, a esclusione del caso di esplicita e consapevole autorizzazione e/o conformità alle norme giuridiche in vigore;
- riconoscere l'importanza del rispetto dell'ambiente e richiedere la valutazione, da parte dei Destinatari, dell'impatto ambientale delle proprie decisioni, al fine di minimizzarne gli eventuali effetti negativi;
- programmare le proprie attività ricercando il migliore equilibrio possibile tra iniziative economiche ed esigenze ambientali.

Il Codice Etico è vincolante per tutti gli operatori.

La Casa di Cura richiederà ai principali fornitori e partners una condotta in linea con i principi generali del Codice.

Il documento è da considerarsi, in concerto con il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001, come strumento finalizzato alla prevenzione dei reati previsti dalla legge.

**Il Codice Etico della Casa di Cura Tortorella SpA è disponibile in versione integrale all'interno del portale digitale della Struttura.**

## 2.11 Sicurezza – Risk Management

La Casa di Cura ha introdotto un approccio al rischio che interessa tutte le diverse dimensioni dell'organizzazione, con il coinvolgimento diretto dei Responsabili delle Unità Operative e Servizi, delle figure infermieristiche e tecniche, in un più ampio sistema di definizione delle competenze e responsabilità nella erogazione dei servizi agli utenti.

L'obiettivo è quello di integrare sempre più il concetto di rischio con tutta l'operatività dell'organizzazione, nonché operare un cambiamento culturale che porti a considerare e monitorare i rischi come opportunità di apprendimento per arricchire il patrimonio culturale, nell'ottica del miglioramento continuo.

La scelta aziendale è stata quella di proseguire nell'attuazione di un progetto che integrasse tutti gli ambiti della sicurezza:

- quelli clinici, concentrati sull'outcome delle prestazioni erogate e sulla soddisfazione degli utenti;
- quelli occupazionali, con particolare riguardo alla sicurezza degli operatori;
- quelli assicurativi, finalizzati alla prevenzione e alla gestione del contenzioso.

Tutto ciò ha consentito di stabilizzare l'indice di rischio, e nel tempo permetterà una sua progressiva riduzione, a partire dalle condizioni rilevate come più rischiose a seguito della mappatura dei principali processi (FMEA/AUDIT CLINICO/SWA), costruita insieme agli operatori.

Le fonti informative considerate d'interesse per la sicurezza delle cure e la gestione del rischio sono:

- Incident Reporting + segnalazioni cadute.
- Farmacovigilanza.
- Dispositivo-vigilanza.
- Emovigilanza.
- Segnalazione reclami.
- Sinistri.
- Lesioni da decubito.
- Check list di sala operatoria.
- Infezioni correlate all'assistenza (es. infezioni/sepsi post operatoria, infezione del sito chirurgico, sorveglianza).
- Infortuni degli operatori.
- Data base di controllo delle cartelle cliniche.

Sulla base dei dati raccolti nell'anno precedente, e per informare sulle azioni preventive e di gestione del rischio effettuate in tale periodo, la Casa di Cura edita sul Portale digitale, disponibile per la consultazione, la *"Relazione sugli accadimenti relativi alla sicurezza delle cure e alle relative azioni di miglioramento"* prevista all'art. 2, comma 5, Legge n. 24 del 8 marzo 2017.

### 3. STRUTTURA

Accreditata con il Servizio Sanitario Regionale (SSR) per le attività ambulatoriali e di ricovero, la Casa di Cura Tortorella rappresenta un modello organizzativo ispirato a una filosofia che privilegia, nell'organizzazione ospedaliera, il rapporto umano con il paziente, sottolineando la centralità del malato e la sua dignità come persona. Conta 150 posti letto di degenza e Day Hospital. L'assistenza sanitaria è affidata a circa 200 collaboratori, tra medici, biologi, tecnici, infermieri, OSA e ausiliari sociosanitari. L'attività è caratterizzata dalla presenza di numerose specialità di base e ad alta intensità di cura.

#### 3.1 Sale operatorie

La Casa di Cura è dotata di quattro sale operatorie e una sala di terapia subintensiva che garantiscono il rispetto dei requisiti tecnico-organizzativi specifici.

#### 3.2 Degenze

Le otto Unità Funzionali sono distribuite su sei piani con camere di degenza, dotate di arredamento standard (armadietto personale, tavolo, sedia, comodino e letto), TV e telefono, da uno a tre posti letto.

Il paziente ha la possibilità di richiedere camera di degenza singola con differenza di classe.

#### 3.3 Ambulatori

L'attività ambulatoriale, concentrata prevalentemente al primo piano del Plesso A, si svolge in undici sale visita, specificatamente attrezzate e dotate di ampia zona dedicata all'attesa.

Gli orari di accesso sono: dal lunedì al venerdì 7:30 - 19:30, sabato 7:30 - 12:30.

#### 3.4 Area diagnostica per Immagini

Quest'area dispone di tutte le attrezzature digitali di un moderno servizio ed è in grado di eseguire ogni indagine di Radiologia tradizionale, contrastografica, mammografia con tomosintesi, Mineralometria ossea DEXA, Tac di tutti i distretti anatomici con tecnica volumetrica spirale (128 slices) e Risonanza Magnetica ad alto campo 1,5 Tesla.

Gli ecografi sono tutti di nuova generazione, dotati di Color-Doppler e Power-Doppler, sonde volumetriche, 3D e 4D e coprono tutti i campi di indagine.



## 4. ATTIVITÀ AMBULATORIALI

### 4.1 Prenotazione

La prestazione può essere prenotata:

- direttamente presso la Casa di Cura all'ufficio accettazione/PST;
- telefonicamente, chiamando il numero 089 2578 666 oppure inviando richiesta sul sito [www.casadicuratorella.it](http://www.casadicuratorella.it).

È possibile spostare o annullare le prenotazioni sia telefonicamente che di persona. Al momento della prenotazione viene consegnato un promemoria che ricorda:

- data, orario e numero di prenotazione;
- tipo di prenotazione e nome professionista;
- eventuali informazioni specifiche e preparazione all'esame.

È utile al momento della prenotazione avere con sé la richiesta del medico per l'esatta individuazione dell'indagine da eseguire.

#### ORARI LABORATORIO ANALISI

PRELIEVI EMATICI dal lunedì al venerdì 7:30 - 17:00 (per i prelievi in cui non è prevista preparazione)

sabato 7:30 - 12:00

CONSEGNA CAMPIONI BIOLOGICI dal lunedì al venerdì 8:00 - 11:00

(salvo diverso accordo telefonico con il personale del laboratorio 089 257 86 43)

### 4.2 Accettazione ambulatoriale

L'accettazione amministrativa si effettua al I piano Plesso principale. Per le prestazioni erogate tramite il Servizio Sanitario Regionale (SSR), al momento dell'accettazione è necessario esibire:

- la richiesta del medico curante, (in caso di esenzione per patologia verificare la presenza del codice di esenzione sulla richiesta);
- il documento di identità;
- tessera sanitaria/codice fiscale.

Contestualmente verrà sottoscritto il modulo per il consenso al trattamento dei dati personali.

Per le prestazioni erogate in regime privato, al momento dell'accettazione è necessario esibire:

- il documento di identità;
- la tessera sanitaria/codice fiscale.

I minori dovranno essere accompagnati da almeno un genitore o da chi ne esercita la tutela.

Per le prestazioni erogate tramite assistenza assicurativa, al momento dell'accettazione è necessario esibire:

- la richiesta del medico;
- il documento di identità;
- la tessera sanitaria/codice fiscale; contestualmente verrà sottoscritto il modulo per il consenso al trattamento dei dati personali e la lettera di presa in carico della compagnia di assicurazione.

La Casa di Cura Tortorella è convenzionata con i maggiori circuiti assicurativi, per informazioni rivolgersi al call-center.

#### 4.3 Modalità di pagamento

Per le prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale è previsto il pagamento della quota di partecipazione alla spesa sanitaria (ticket) secondo la norma vigente e secondo la tipologia di esenzione che va effettuato prima della presentazione. Per le prestazioni assicurative è previsto il pagamento, se dovuto, della quota di partecipazione alla spesa. Per le prestazioni private l'onere è a completo carico del cliente/utente, in base al tariffario privato della Casa di Cura. Ogni pagamento può essere effettuato in contanti o con carte di credito ed è documentato dalla ricevuta sanitaria da cui risulta l'ammontare versato.

#### 4.4 Modalità di ritiro della refertazione

Il referto viene consegnato, come atto conclusivo della prestazione, al cliente/utente o a persona da lui delegata. Nei casi in cui il referto sia consegnato in data successiva a quella della prestazione, l'utente viene informato verbalmente sui tempi e sulle modalità per il suo ritiro.

I referti possono essere ritirati personalmente o da altra persona con apposita delega scritta, corredata dal documento di identità del delegante per presa visione, presso l'ufficio unico ritiri al piano terra.

Il ritiro si può effettuare dal lunedì al venerdì 8:00 - 19:00, sabato 8:00 - 12:00.

È altresì possibile la visualizzazione e acquisizione del referto dal Portale della Casa di Cura utilizzando il link inviato tramite SMS alla chiusura del referto.



## 5. DEGENZA E RICOVERI

### 5.1 Prenotazioni ricoveri ordinari con il Servizio Sanitario Regionale

Le richieste di ricovero vanno rivolte ai dirigenti di reparto. I ricoveri ordinari sono programmati sulla base delle liste di prenotazione generate dai medici addetti ai servizi ambulatoriali della Casa di Cura Tortorella, per garantire l'equità di accessi ai ricoveri fatte salve le urgenze indifferibili. Il giorno e l'ora del ricovero sono comunicati all'utente dal personale addetto della Casa di Cura; in tale data e ora il paziente dovrà presentarsi al reparto di ricovero munito di documento personale di riconoscimento valido (normativa equipollente), impegnativa del medico curante (se il ricovero è a carico del SSR) e tessera sanitaria/codice fiscale. Saranno effettuate in quel momento le operazioni relative all'accettazione.

I minori dovranno essere accompagnati da almeno un genitore o da chi ne esercita la tutela.

### 5.2 Liste d'attesa

Valutata la richiesta di ricovero da parte del medico specialista, il nominativo del paziente viene inserito nella lista di attesa di ogni Unità Funzionale "Prenotazione Ricoveri".

### 5.3 Documentazioni necessarie per il ricovero con il Servizio Sanitario Regionale (SSR)

- Proposta di ricovero del medico curante
- Documento di identità valido
- Tessera sanitaria/codice fiscale

### 5.4 Documentazioni necessarie per il ricovero privato

- Documento di identità valido
- Tessera sanitaria/codice fiscale

### 5.5 Documentazioni necessarie per il ricovero in regime assicurativo

- Documento di identità valido
- Tessera sanitaria/codice fiscale
- Documentazione, inviata a cura dell'assicurazione, relativa al ricoverato

### 5.6 Per i cittadini non residenti in Italia

Per favorire la comunicazione e l'abbattimento delle barriere linguistiche, sociali e culturali tra operatori e cittadini stranieri, al fine di facilitarne l'erogazione delle prestazioni e migliorarne l'accesso ai servizi da parte degli stranieri, la Casa di Cura si avvale all'occorrenza della collaborazione di ha avviato un programma di mediazione culturale, in collaborazione con un'associazione qualificata di mediatori, che intervengono di persona o telefonicamente.

La mediazione è indispensabile affinché la persona ricoverata si senta a suo agio, sia proficua la relazione medico-paziente e siano rispettati i valori che entrambe le culture annettono alla cura.

Approcci culturali diversi alla cura chiedono di essere conosciuti, riconosciuti e, se necessario, mediati.



Al fine di realizzare concretamente la centralità del paziente, la nostra Struttura mette a disposizione dei pazienti stranieri e delle loro famiglie un mediatore culturale di persona o telefonicamente.

Come si attiva il servizio?

Al momento della prenotazione della visita/ricovero, l'Ufficio Prenotazioni/il Reparto provvederà ad inoltrare per l'autorizzazione la richiesta di mediazione linguistico – culturale compilando l'apposito modulo per comunicare la presenza di un paziente di lingua straniera alla Direzione Sanitaria, che valuterà le modalità ed i tempi di attivazione e predisporrà la natura del servizio.

Il Mediatore Interculturale svolge:

- Un'opera di interpretariato linguistico – culturale per decodificare i codici culturali che sottostanno al linguaggio, nella fase di accoglienza dei pazienti stranieri e nel rapporto con gli operatori sanitari, anche al fine di favorire la conoscenza e l'uso appropriato dei servizi, nonché "accompagnare" i pazienti stranieri nel confronto con gli usi e costumi italiani;
- Attività di informazione, per rendere consapevoli gli operatori sanitari delle logiche e dei codici culturali della persona straniera e favorire l'analisi dei bisogni e l'individuazione di eventuali percorsi più adeguati per l'assistenza al paziente straniero;
- Il ruolo di "accompagnare" il paziente straniero e la sua famiglia nel percorso di integrazione, individuandone al contempo bisogni concreti. Questa attività può costituire la chiave di volta per creare un'assonanza tra culture, rendendo possibile l'integrazione psico – sociale degli stranieri che sono soggetti meno fragili nel momento in cui il contesto non risulta più loro estraneo.

Nell'interazione con il paziente straniero e con la sua famiglia, il personale sanitario si integra con l'attività del mediatore:

- Parlando direttamente con il paziente e la sua famiglia e mantenendo un contatto visivo per facilitare un colloquio empatico: il colloquio sarà più piacevole ed efficace per il paziente e la sua famiglia;
- Esercitando la pazienza. Una traduzione precisa obbliga a volte il mediatore culturale ad usare lunghe frasi e spiegazioni; il mediatore può dover porre domande supplementari per cogliere e tradurre il messaggio al paziente e alla sua famiglia da un lato e al personale sanitario dall'altro;
- Usando un linguaggio semplice. Paziente e famiglia devono trovarsi nelle condizioni migliori per fare domande e per esprimersi: capita spesso che i migranti non osino fare domande agli operatori sanitari;
- Soffermandosi a parlare con il mediatore culturale dopo il colloquio con il paziente e la sua famiglia. Può così informarvi a proposito di determinate credenze rispetto alla salute, proprie degli usi e delle pratiche culturali del paziente e della sua famiglia.

### **5.7 Per le persone sotto tutela si fa riferimento alle leggi dello Stato Italiano:**

- Portatori di Handicap
- Persone che hanno perso il diritto di intendere e volere
- Minori senza genitori



## 5.8 Cosa portare per il ricovero in Casa di Cura

È indispensabile portare con sé, e consegnare alla referente di reparto il giorno di ingresso, tutti gli esami o cartelle cliniche precedenti, le indicazioni e i farmaci che si assumono abitualmente. L'abbigliamento dovrà essere il più essenziale possibile, in particolare: camicia da notte o pigiama a maniche larghe, calze bianche, pantofole, vestaglia o tuta da ginnastica; sono necessari il completo da toeletta personale, tovaglioli e fazzoletti, possibilmente di carta.

Si consiglia di non portare oggetti di valore o eccessive somme di denaro. La Casa di Cura declina ogni responsabilità in caso di furto.

## 5.9 Le visite dei medici

La visita medica è un momento diagnostico terapeutico fondamentale durante il quale viene eseguito l'inquadramento clinico del degente: viene effettuata una o più volte nell'arco della giornata e, pertanto, è necessario rimanere nella propria stanza durante gli orari stabiliti dalle singole Unità Funzionali. Durante lo svolgimento della visita e / o delle medicazioni vengono salvaguardati il comfort ed il rispetto della privacy dell'utente tramite l'utilizzo di appositi dispositivi. Al di fuori degli orari di visita è possibile uscire dall'Unità Funzionale, rimanendo entro l'area della Casa di Cura, dopo aver chiesto il permesso agli operatori sanitari, informandoli della destinazione. Durante lo svolgimento della visita il paziente ha diritto ad essere informato sulle proprie condizioni di salute.

## 5.10 Indagini diagnostiche e cure

Durante la degenza vengono prescritte al paziente indagini e terapie al fine di diagnosticare e curare le patologie da cui è affetto. Per questo il personale sanitario del reparto informa il degente riguardo a cure che possono comportare un qualsiasi significativo rischio affinché egli stesso possa dare il consenso per iscritto all'esecuzione.

**RICOVERO ORDINARIO:** entro 30 giorni dalla dimissione, i controlli clinici post – intervento sono completamente gratuiti ed eseguibili presso la nostra struttura senza presentazione di alcuna prescrizione medica.

**RICOVERO DAY SURGERY/HOSPITAL:** i controlli post – dimissione sono gratuiti sino a completamento del ciclo assistenziale.

**RICOVERO DAY SERVICE/AMBULATORIALE:** i controlli post – dimissione sono gratuiti sino a completamento del ciclo assistenziale.

## 5.11 L'assistenza infermieristica

All'interno della Casa di Cura l'assistenza infermieristica viene assicurata esclusivamente da personale infermieristico coordinato da una caposala. Gli infermieri sono presenti continuamente nelle 24 ore e forniscono prestazioni terapeutiche, di natura tecnica, relazionale ed educativa per la soddisfazione di bisogni correlati allo stato di salute, durante l'intero episodio di ricovero. Per favorire il mantenimento o il ripristino del massimo livello possibile di indipendenza della persona gli infermieri, mantenendo la massima riservatezza, raccolgono dati necessari a:

- identificare specifici bisogni assistenziali;
- pianificare, insieme al paziente e/o familiari, un'assistenza personalizzata;
- attuare interventi di prevenzione, cura e riabilitazione.

Inoltre collaborano alla diagnosi e trattamento della malattia garantendo l'esecuzione delle prescrizioni mediche.



### 5.12 Le visite di conforto

Il degente può ricevere visite, prenotate tramite contatto con il personale infermieristico di reparto; si consiglia di non superare il numero di una persona alla volta per non sovraffollare la stanza e non disturbare gli altri degenti. Evitare di far entrare in Casa di Cura bambini di età inferiore a 12 anni.

Ai visitatori è fatto divieto di sedersi sui letti dei pazienti e utilizzare i servizi delle stanze di degenza. In ogni reparto sono a disposizione dei visitatori appositi servizi igienici. Durante le attività sanitarie, i parenti devono uscire dalle stanze. Si raccomanda di non portare cibi o bevande ai degenti per non arrecare danno al paziente, venendo meno il regime dietetico previsto. L'orario delle visite coincide di norma con la fine delle attività di reparto mattutine e pomeridiane. Ogni reparto ha un orario di ingresso e uscita affisso all'ingresso. Per qualunque esigenza particolare o permessi per assistenza notturna ci si potrà comunque rivolgere al referente di reparto che può concedere permessi di visita autorizzati dal Responsabile / Dirigente.

### 5.13 I pasti

I pasti vengono preparati in sede con materie prime di prima qualità e secondo le direttive della dietista in collaborazione con la direzione sanitaria e i dirigenti di reparto.

La colazione viene servita alle 7:30, il pranzo alle 12:30 e la cena alle 18:00.

Il paziente può optare per diverse scelte di menù, salvo prescrizioni mediche specifiche.

### 5.14 L'igiene dell'ambiente di degenza

Le pulizie degli ambienti e degli arredi della Casa di Cura sono svolte da personale specializzato, secondo specifiche istruzioni operative definite nel Manuale della Qualità.

Per quanto riguarda la gestione dei rifiuti, nella Casa di Cura Tortorella esistono indicazioni precise, dettate dalla normativa in vigore e da specifiche istruzioni operative, definite nel Manuale della Qualità, che prevedono la raccolta differenziata del materiale in relazione all'utilizzo che ne è stato fatto.

### 5.15 Pre-ricoveri

Per i ricoveri di tipo chirurgico gli esami diagnostici utili all'intervento vengono, in linea di massima, effettuati in regime di pre-ricovero, concordandone la programmazione con le esigenze del paziente.

### 5.16 Servizio di assistenza psicologica

Tra i servizi qualificanti della Casa di Cura è attivo il servizio di assistenza psicologica, la cui funzione è fornire un adeguato supporto psicologico a pazienti e di collaborare con il personale sanitario al fine di verificare e migliorare il rapporto con i pazienti stessi.

### 5.17 Silenzio e tranquillità

Per non arrecare disturbo agli altri pazienti, si prega di evitare di procurare rumori, si prega di parlare a bassa voce durante le visite e di moderare il volume di radio, televisione e cellulare.

### 5.18 Dimissione

All'atto della dimissione saranno consegnate:

LETTERA DI DIMISSIONE, dalla quale risultano con chiarezza la diagnosi di dimissione,

gli esami eseguiti, i risultati clinici più significativi, le cure praticate e quelle consigliate e gli eventuali controlli periodici post-dimissioni. La lettera di dimissione sarà utile, in modo particolare, al medico curante;

CERTIFICATO DI RICOVERO (qualora richiesto), per giustificare l'assenza al datore di lavoro; DOCUMENTAZIONE PERSONALE portata dal paziente al momento del ricovero.

### 5.19 Copia della cartella Casa di Cura

Per richiedere copia di Cartella Clinica è necessario inviare una e-mail al seguente indirizzo: [cartelle.cliniche@casadicuratortorella.it](mailto:cartelle.cliniche@casadicuratortorella.it)

Nel corpo della e-mail indicare:

- a. dati anagrafici del paziente;
- b. periodo/i di riferimento del ricovero (dal, al);
- c. reparto/i di degenza;
- d. indirizzo e -mail e autorizzazione all'invio;
- e. fotocopia del documento d'identità;
- f. autorizzazione al trattamento dei dati ai sensi del Regolamento UE 2016/679;
- g. attestazione di avvenuto pagamento.

Se il richiedente o il destinatario è persona diversa dall'interessato è necessaria "delega scritta" con fotocopia del documento d'identità sia del delegante che del delegato.

Se, invece, trattasi di paziente defunto, l'erede avente diritto deve, inoltre, inviare il certificato di morte.

In caso di minore, la richiesta deve contenerne esplicita menzione.

Il pagamento può avvenire nei seguenti modi:

1. bonifico bancario: IBAN IT3601005152000000000033314;
2. carta di credito su circuito pay-by-link.

Qualora si scelga l'opzione di pagamento n.2, da esplicitare direttamente all'atto della richiesta, verrà contattato da un operatore della CdC Tortorella per l'invio del link.

Si sottolinea che la ricezione della copia di Cartella Clinica è subordinata all'invio dell'attestazione di avvenuto pagamento.

### 5.20 Ricoveri in Day Surgery/Day Hospital/PACC/Day service

I recenti progressi della medicina hanno reso possibile effettuare prestazioni e interventi chirurgici contenendo le necessità di ricovero nei limiti della giornata dell'intervento. È quindi spesso possibile e auspicabile che un malato sottoposto a un intervento chirurgico o a una terapia medica torni a casa nello stesso giorno per completare la convalescenza nel comfort e nella tranquillità della propria abitazione. Le modalità di accesso e la documentazione richiesta sono le stesse dei ricoveri ordinari sopradescritti. All'atto del pre-ricovero o primo accesso vengono fornite dal personale sanitario istruzioni particolari cui è necessario attenersi. Lo staff del Day Hospital Chirurgico e Medico e dei ricoveri a regime ambulatoriale è a disposizione per ogni esigenza ed è rintracciabile telefonicamente.

All'atto della dimissione viene consegnata la lettera di dimissioni con le notizie essenziali per il decorso domiciliare e i riferimenti telefonici del medico di riferimento.

### 5.21 Orario ricevimento medici-familiari

L'orario di ricevimento dei medici con i familiari dei degenti è esposto al piano.



## 6. INFORMAZIONI UTILI

### 6.1 Bar

Al piano terra dell'edificio principale, in zona centrale, è situato il bar, aperto:

- dal lunedì al sabato 7.00 - 20.30
- domenica 7.00 -13.30 /17.00 - 20.30

### 6.2 Fumo

È assolutamente vietato fumare all'interno della struttura, questo per disposizioni di legge e soprattutto per la salvaguardia della propria salute, dei pazienti e del personale dell'ospedale. In caso di inottemperanza al divieto di fumo saranno applicate le sanzioni previste dalla legge.

### 6.3 Servizio religioso

Le funzioni religiose, in rito Cattolico, sono celebrate presso l'atrio del II piano B la domenica mattina, mentre una piccola cappella si trova al V piano del plesso A. È consentito, senza alcuna distinzione di religione, ricevere l'assistenza spirituale desiderata. Un assistente religioso passa ogni giorno a visitare i degenti nei vari reparti.

Altre confessioni

I pazienti di confessione diversa dalla fede cattolica potranno ricevere l'assistenza spirituale dal loro ministro, facendone richiesta all'URP. Sarà premura della Direzione Sanitaria rispondere alle esigenze del paziente, autorizzando l'accesso alla struttura del Ministro indicato o contattandone uno d'ufficio.

### 6.4 Trasporti

Sono disponibili informazioni, presso la portineria all'ingresso della Casa di Cura, per autobus urbani, taxi e autoambulanze. È possibile, tramite la portineria, prenotare un taxi urbano.

## 7. MECCANISMI DI TUTELA, PARTECIPAZIONE E VERIFICA

### 7.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico

La Casa di Cura Tortorella riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica dell'adeguatezza delle prestazioni offerte e il miglioramento continuo della qualità. La Casa di Cura intende garantire agli utenti il rispetto degli atti e dei comportamenti relativi alle prestazioni sanitarie nonché il diritto alla prestazione stessa, prestando attenzione alla rilevazione e alla segnalazione ad eventuali disservizi. A tal fine la Casa di Cura Tortorella ha istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ubicato al VI piano presso gli uffici amministrativi che deve:

- ricevere osservazioni, opposizioni, denunce o reclami allo scopo di tutelare l'utente da atti o comportamenti con i quali si neghi o si limiti la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale e a inviarle all'Ufficio Qualità;
- analizzare i questionari per rilevazione grado di soddisfazione degli utenti;
- predisporre verbale di reclamo e classificazione;
- garantire la trasparenza degli atti amministrativi.

**L'ufficio Relazioni con il Pubblico è aperto dal lunedì al venerdì ore 16.00 - 18.00.**

### 7.2 Gestione reclami

La Casa di Cura garantisce la tutela nei confronti dell'utente anche attraverso la possibilità per quest'ultimo di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità della prestazione. I reclami possono essere verbali o scritti in carta semplice sul modulo prestampato M413D, dall'interessato, suoi parenti e/o affini e possono essere presentati direttamente, telefonicamente o via fax all'Ufficio Relazioni con il Pubblico entro 15 giorni dall'evento. L'Ufficio qualità garantirà l'avvio dell'istruttoria presso la Direzione per la verifica e rimozione della causa. Per le segnalazioni di più agevole definizione verrà data risposta immediata. La tutela è prevista:

a) per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia/efficienza, che abbia limitato o negato, al reclamante, la fruibilità della prestazione;

b) per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari e in particolare:

- della Carta dei Servizi;
- del piano sanitario regionale e delle norme sull'autorizzazione e l'accreditamento;
- dei principi contenuti nel contratto di lavoro sui doveri e comportamenti dei dipendenti;
- dei principi etici e deontologici inerenti l'esercizio delle professioni sanitarie dei professionisti iscritti agli Albi.

L'ufficio dipende direttamente dalla Direzione Aziendale e svolge le seguenti funzioni:

- riceve i reclami, li invia all'ufficio qualità che predispose l'attività istruttoria, acquisendo tutti gli elementi conoscitivi del caso in questione delle strutture organizzative interessate.

Analogamente l'Ufficio Relazioni con il Pubblico riceve le segnalazioni e i suggerimenti degli utenti e provvede a catalogarne gli elementi che saranno utilizzati dalla Direzione Aziendale per effettuare la relazione annuale di autovalutazione in cui sono esplicitati i risultati conseguiti in rapporto agli impegni e agli standard stabiliti e saranno esposti in sede di conferenza generale per migliorare la qualità dei servizi.

### 7.3 Verifica degli impegni

L'accertamento del rispetto degli standard definiti e riportati successivamente, avviene tramite le verifiche ispettive interne che sono pianificate dal Responsabile Qualità d'intesa con la Direzione Sanitaria, e sono volte a valutare la conformità e l'applicazione del Sistema Qualità.



## 8. OBIETTIVI STANDARD DI QUALITÀ

La Casa di Cura Tortorella ha come obiettivo fornire prestazioni assicurando qualità, efficienza ed efficacia delle cure prestate. Il primo orientamento è la soddisfazione delle necessità del malato, nel rispetto delle libere scelte del medico, per il quale l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni effettuate rappresentano un dovere deontologico ed istituzionale.

### 8.1 Informazione e privacy

- Riconoscibilità di tutto il personale attraverso apposito badge identificativo e divisa differenziata a seconda del ruolo ricoperto.
- Accurata comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente.
- Diritto alla privacy, garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali per i quali i cittadini rilasciano il loro consenso informato.

### 8.2 Sicurezza

La Casa di Cura presta particolare attenzione alla sicurezza fisica degli ospiti e dei visitatori attraverso la predisposizione di adeguate dotazioni e l'attuazione di corrette misure preventive.

### 8.3 Igiene

- Rispetto scrupoloso delle norme d'igiene più attuali, con vasto uso di materiali monouso.
- Sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati su base scientifica.
- Sanificazione della biancheria da letto delle camere con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene ai massimi livelli.
- Servizio di ristorazione svolto applicando un piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti.
- Smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti.

### 8.4 Sorveglianza e sicurezza

- Portierato diurno e notturno.
- Impianti TV di sorveglianza con telecamere a circuito chiuso ubicate all'interno della struttura il cui scopo è finalizzato alla prevenzione e di cui è data ampia informazione all'interno.
- È stato predisposto un accurato piano di sicurezza approntato attraverso un'attenta valutazione dei rischi e rispetto della normativa.

### 8.5 Antincendio

Se vi è possibile, nel momento in cui accedete alla struttura e al reparto, individuate i percorsi di esodo e la posizione delle uscite di sicurezza.

In caso di incendio seguire questi accorgimenti:

- Mantenere la calma.



- Se l'incendio si è sviluppato nella stanza, uscire chiudendo la porta.
- Non usare ascensori e usare le scale.
- Avvisare sempre la portineria se non vi è già allarme in atto.
- Prima di aprire la porta della stanza controllare l'apertura della stessa. Se dovesse essere calda è probabile che l'incendio sia molto vicino.
- Se l'incendio è in un altro ambiente e il fumo rende impraticabile le scale e i corridoi chiudere bene le porte e cercare di sigillare le fessure con panni bagnati.
- Avvisare e segnalare la propria presenza nella stanza.
- Aprire le finestre e chiedere soccorso.
- Se il fumo rende difficile la respirazione, filtrare l'aria attraverso un fazzoletto, (meglio se bagnato), sdraiarsi sul pavimento (il fumo tende a salire verso l'alto). Camminare a carponi vicino al pavimento e coprirsi con un panno umido.
- Spostarsi lungo i muri se la visibilità è scarsa. • Badare come prima cosa alla incolumità personale e a quella delle altre persone, solo se non vi sono pericoli immediati pensare a spegnere il fuoco.
- Se disponibili, utilizzare gli estintori. Dirigere il getto dell'estintore alla base delle fiamme, possibilmente dall'alto verso il basso.
- Controllare dopo lo spegnimento che l'incendio non riprenda (le alte temperature possono far riprendere le fiamme).
- Sulle fughe di gas in fiamme usate l'estintore nello stesso verso del gas che fuoriesce.
- In casi di persona i cui abiti prendono fuoco: evitare che corra, stenderla a terra e soffocare le fiamme avvolgendola con una coperta che non sia sintetica.
- Leggere le norme e le raccomandazioni antincendio esposte in ogni reparto.

## 9. COME RAGGIUNGERE LA CASA DI CURA TORTORELLA

### AUTOSTRADE



CASA DI CURA TORTORELLA S.p.A

Via Nicola Aversano, 1 - 84124 Salerno

Tel. 089 2578111

[www.casadicuratortorella.it](http://www.casadicuratortorella.it)

[amministrazione@casadicuratortorella.it](mailto:amministrazione@casadicuratortorella.it)





Via Nicola Aversano, 1 - 84124 Salerno  
Tel. 089 2578111  
LINEA PRENOTAZIONI 089 2578666  
amministrazione@casadicuratortorella.it  
Aut. San. N. 3 del 01/02/2017



Viale R. Wagner (lotto 5/B)  
Parco Arbostella - 84131 Salerno  
Tel. 089 330082  
LINEA PRENOTAZIONI 089 330082 - 089 2578666  
cpmorgagnisas@pec.it  
Aut. San. N. 38 bis del 04/03/2011



AGGREGAZIONE LABORATORI ANALISI  
HUB E CENTRO PRELIEVI:  
Via Nicola Aversano, 1 - 84124 Salerno  
Tel. 089 2578111  
LINEA PRENOTAZIONE 089 2578666

CENTRO PRELIEVI:  
Viale R. Wagner (lotto 5/B)  
Parco Arbostella - 84131 Salerno  
Tel. 089 330082  
LINEA PRENOTAZIONI 089 330082 - 089 2578666

