



carta dei  
servizi

2023

insieme per  
curare e per  
prendersi cura



# IOS - Casa di Cura

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

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 le nostre Sedi, dove rimane costantemente a disposizione del pubblico ed è disponibile sul sito internet della struttura.

La Carta dei Servizi a cura della Direzione Sanitaria

[Direttore Sanitario IOS](#)

Dott. Francesco Piemonte - NA21672

Edizione gennaio 2023

## Riferimenti normativi della carta dei servizi

Con la presente Carta dei Servizi la IOS 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. 196/03 e dal GDPR del 25 maggio 2018, regolamento UE n. 2016/679 per privacy.
- 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.
- DCA 51 Regione Campania del 4 luglio 2019.

esempio di buona  
sanità nel cuore  
di Pomigliano D'Arco



## I SEZIONE: PRESENTAZIONE

### 10 Presentazione IOS

- 13 Le aree di degenza, le sale operatorie e i servizi di supporto
- 16 Mission e vision
- 18 Principi fondamentali
- 20 I diritti e i doveri del paziente

## II SEZIONE: INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA ED I SERVIZI FORNITI

- 23 La struttura, i raggruppamenti, i servizi afferenti, l'organigramma e i numeri di contatto

## III INFORMAZIONI PER I PAZIENTI

- 29 Informazioni per prestazioni ambulatoriali
- 32 Informazioni per i ricoveri
- 34 Durante il ricovero: visite, dimissioni e richiesta cartella clinica
- 36 Info sui servizi interni
- 40 I pazienti al centro del nostro operato
- 43 URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico
- 44 Tempi di attesa
- 45 Movimentazione disabili, organi di ausilio e sistema informativo

## IV DIALOGANDO CON I NOSTRI PAZIENTI

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

IOS Presidio Ospedaliero  
Via Felice Pirozzi, 20  
80038 Pomigliano d'Arco (Na)  
CUP +39 081.19650717  
WhatsApp +39 377.3824727

IOS Presidio Ospedaliero  
Via Mauro Leone, 106  
80038 Pomigliano d'Arco (Na)  
CUP +39 081.19553541  
WhatsApp +39 377.3824727

## PIATTAFORMA DIAGNOSTICA

- RADIOGRAFIA E OPT
- MAMMOGRAFIA
- TAC
- SERVIZIO DI MAMMOGRAFIA
- AGOASPIRATO

## POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO

- GINECOLOGIA
- CHIRURGIA
- ORTOPEDIA
- CARDIOLOGIA
- NEUROLOGIA
- OTORINOLARINGOIATRIA
- OCULISTICA
- MEDICINA INTERNA
- NUTRIZIONALE
- EPATOLOGIA
- VASCOLARE
- PSICOLOGIA
- ENDOCRINOLOGIA
- CHIRURGIA PLASTICA ED ESTETICA

## I NOSTRI REPARTI

- CHIRURGIA GENERALE
- ORTOPEDIA  
E TRAUMATOLOGIA
- OTORINOLARINGOIATRIA
- OCULISTICA
- MEDICINA GENERALE
- GINECOLOGIA
- NEUROLOGIA
- CARDIOLOGIA / UTIC
- TERAPIA INTENSIVA  
RIANIMATORIA



# NUMERI UTILI

Per informazioni



**IOS PRESIDIO OSPEDALIERO**  
**Via Felice Pirozzi**  
CUP 081.19650717  
prenotazioni@iossrl.it  
WhatsApp +39 377.3824727



**IOS PRESIDIO OSPEDALIERO**  
**Via Mauro Leone**  
CUP 081.19553541  
prenotazioni@iossrl.it  
WhatsApp +39 377.3824727

## IOS srl

---

Sede di via Felice Pirozzi, 20 | 80038 Pomigliano d'Arco (Na) | CUP +39 081.19650717  
Sede di via Mauro Leone, 106 | 80038 Pomigliano d'Arco (Na) | CUP +39 081.19553541  
Cap. Soc.: € 1.817.850 i.v. | Rea: Na-351894 | Cod. Fisc.: 04170310637 | P. IVA: 01318801212  
www.iossrl.it | casadicuramelucciosrl@pec.it

# 1

presentazione

sezione prima



# IOS CASA DI CURA

Ci prendiamo cura di te a Pomigliano d'Arco

La **Casa di Cura IOS** s.r.l. (di seguito anche "IOS" o "la Casa di Cura") è composta da due sedi entrambe in Pomigliano d'Arco (NA) una in via Felice Pirozzi e l'altra in via Mauro Leone.

La sede di via Mauro Leone opera nei settori di Chirurgia Generale, Ortopedia e Traumatologia, Oculistica e Otorinolaringoiatria, Cardiologia, Neurologia, Medicina, Utic e rianimazione ed esegue esami di diagnostica per immagini tradizionale.

Particolare rilevanza riveste la cardiologia, nella sede di via Mauro Leone, unitamente al Progetto ulcere con i relativi servizi diagnostici di supporto; possiede 20 camere di degenza con 40 posti letto.

La degenza presso la Struttura può essere quindi di tipo ordinario o in Day Surgery e PACC.

La sede di via Felice Pirozzi opera nei settori di chirurgia generale, Ortopedia e Traumatologia, Ginecologia e Medicina ed esegue esami afferenti alla Diagnostica per immagini tradizionale e TAC.

Dal 2022 è entrata a far parte della Rete Oncologia Campania (ROC) con i seguenti GOM attivi: retto, colon, tiroide, testa collo.

Nel 28 Giugno del 2019 il 90% delle quote di Coleman S.p.A. sono state acquistate da Network Sanitario Neuromed.

La Casa di Cura IOS con sede in Via Mauro Leone, recentemente, ha destinato notevoli investimenti nel campo della cardiologia con l'acquisizione di una moderna sala di emodinamica e di un avanzatissimo laboratorio di elettrofisiologia, che rappresenta un punto di forza nel quadro dell'offerta sanitaria campana.

La Struttura è convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale per i ricoveri ordinari e diurni nonché per il

day service, mentre prestazioni di altro tipo possono essere eseguite privatamente.

La Struttura è descritta nell'organigramma allegato. Il personale in carico è conforme con quanto previsto dalla Delibera regionale ex 7301 del 2001 e dal Regolamento 51 del 04.07.2019. Le attività affidate in outsourcing sono relative ai seguenti servizi: mensa, lava-nolo, ingegneria clinica, manutenzioni ordinarie e straordinarie, controlli parametri microclimatici e microbiologici, qualità/accreditamento, amministrazione e contabilità, paghe e cedolini, archivio cartelle cliniche, marketing, ufficio acquisti.

Tutti i servizi sono affidati a fornitori qualificati e costantemente monitorati su parametri definiti sulla procedura di riferimento.

La Struttura pone al centro dei propri interessi il rispetto della dignità della persona, avendo come obiettivi prioritari la tutela della vita e la promozione della salute attraverso un'elevata qualità dell'assistenza. Per il raggiungimento di tale obiettivo, è garantita la presenza di personale altamente qualificato, costantemente al servizio dei pazienti e adeguatamente formato nel rispetto della normativa vigente in materia di educazione continua in medicina (ECM).



# Le aree di degenza, le sale operatorie e i servizi di supporto

La Casa di cura IOS con sede in via Mauro Leone è dotata di 40 posti letto in regime di ricovero a ciclo diurno e continuativo accreditati con il Servizio Sanitario Nazionale con DCA n. 103 del 2014, con 16 posti letto (di seguito pl) per l'Area Chirurgica e 24 posti letto per l'Area Medica e di Terapia Intensiva così articolati dettagliatamente

- **Raggruppamento Chirurgico** con 16 pl di cui: 3 pl di Chirurgia Generale (di cui 1 a ciclo diurno), 4 pl di Ortopedia e Traumatologia (di cui 1 a ciclo diurno), 5 pl di Otorinolaringoiatria (di cui 1 a ciclo diurno), 4 pl di Oculistica (di cui 1 a ciclo diurno).
- **Raggruppamento Medico** con 24 pl di cui : 4 pl di Medicina generale (di cui 1 a ciclo diurno), 7 pl di Cardiologia (di cui 1 a ciclo diurno), 6 pl di Neurologia (di cui 2 a ciclo diurno), 4 pl di UTIC e 3 pl di Terapia e rianimazione.

La Casa di Cura IOS con Sede in via Felice Pirozzi è dotata di 30 posti letto in regime di ricovero a ciclo diurno e continuativo accreditati con il Servizio Sanitario Nazionale con DCA n. 103 del 2014, con 24 pl per il Raggruppamento Chirurgico, di cui e 6 pl per il Raggruppamento Medico di sono 6 posti letto dedicati alla Medicina Generale, come di seguito dettagliato:

- **Raggruppamento Chirurgico** con 24 pl di cui: 15 di Chirurgia Generale, 4 di Ortopedia e 5 di Ginecologia;
- **Raggruppamento Medico** con 6 posti pl dedicati alla Medicina Generale.

Nell'ambito delle diverse specialistiche è presente una particolare attività di day-hospital e day-surgery e day service che consente di affrontare e di adempiere, in maniera tempestiva, a tutte le esigenze diagnostiche e terapeutiche del paziente

#### Le sale operatorie

L'attività principale della Casa di Cura è quella chirurgica, che viene effettuata in un complesso di 4 sale operatorie (2 site in Via Felice Pirozzi, 2 in Via Mauro Leone di cui una ibrida) che offrono complessivamente 4 letti operatori autonomi.

#### I servizi di supporto

La Casa di Cura è dotata inoltre, per i pazienti interni di numerosi servizi di carattere diagnostico, in particolare:

- Diagnostica per immagini: radiologia tradizionale, TAC, OPT, mammografia e servizio di ecografia.
- Servizio di Anestesia e Rianimazione h.24.





# Mission e vision

## Mission

La Mission della Casa di Cura IOS, ovvero gli scopi, i valori, gli obiettivi generali che essa si propone di raggiungere sono volti a garantire l'efficienza e l'efficacia delle prestazioni erogate – sia diagnostiche che terapeutiche (interventistiche) – che sono frutto di un lavoro minuzioso, costante e permanente di verifica e miglioramento del sistema, proiettato in un'ottica di "medio-lungo termine"; tale sistema è dinamico e in grado di recepire ed attuare i continui cambiamenti necessari a rispondere al fabbisogno di salute dei cittadini, attraverso la formazione continua del personale e l'utilizzo di nuove tecnologie.

Gli obiettivi, in linea con quelli previsti nei documenti di programmazione sanitaria regionale, sono volti a garantire:

- Il soddisfacimento del cittadino utente;
- Il continuo miglioramento dei servizi erogati;
- L'abbattimento dei tempi di attesa;

## Vision

La Vision è rappresentata dalla esistenza di una struttura tecnologicamente avanzata, caratterizzata nel contempo da ottimale interazione con il paziente, al fine di garantire la massima efficienza del servizio svolto.

La visione strategica che l'Azienda promuove per realizzare la propria mission si orienta quindi alla creazione di una organizzazione che:

- Promuova i rapporti con le Istituzioni politiche e sanitarie e con tutto il contesto socio-economico del territorio di riferimento, in una logica di sinergia e politica di alleanza per il benessere e la salute della popolazione;





- Investa nel proprio capitale professionale e fornisca opportunità di formazione permanente e crescita professionale.

IOS ha definito i propri obiettivi e la tipologia di trattamenti sanitari svolti in coerenza con le linee guida emanate dalle Società Scientifiche di riferimento e con i criteri della Evidence Based Medicine (EBM), e nel rispetto della normativa vigente, rivedendoli periodicamente in relazione a:

- Risorse disponibili (personale, attrezzature, infrastrutture);
- Categoria tecnica delle prestazioni che il Servizio è in grado di fornire, in rapporto alle risorse disponibili;
- Specifiche competenze e programmi di ricerca in corso.

Inoltre, nella definizione dei percorsi di azioni, la Struttura tiene conto dei suggerimenti degli utenti raccolti attraverso i questionari di gradimento.

Allo scopo di poter meglio monitorare l'intero processo di gestione, la Casa di Cura ha implementato un Sistema di Qualità, attraverso una serie di procedure, istruzioni e moduli che descrivono le modalità operative delle attività svolte, in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:20015; l'approccio per processi è alla base del Sistema di Gestione Qualità, che ha come principi cardine la soddisfazione del cittadino-utente, e il miglioramento continuo.

In particolare gli standard a cui l'organizzazione si ispira riguardano l'intera Struttura e sottolineano l'importanza della Direzione Aziendale, della qualificazione del personale, della gestione delle informazioni, del Sistema Qualità e prevenzione dei rischi, riguardano altresì gli aspetti tecnologici, strutturali e della sicurezza, ponendo sempre la massima attenzione alla cura e all'assistenza del paziente.

La cultura aziendale orientata alla prevenzione delle non conformità ed al miglioramento continuo della qualità delle prestazioni erogate piuttosto che al controllo ed alla correzione degli errori commessi.

# Principi fondamentali

## IOS - CASA DI CURA

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)

IOS 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.



IOS 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 di IOS hanno il dovere di mantener 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



# IOS - CASA DI CURA

## La struttura

**IOS - Casa di cura** eroga prestazioni sanitarie in accreditamento con il **Servizio Sanitario Nazionale**.

La struttura è dotata di due presidi:

**Presidio Ospedaliero Via Felice Pirozzi, 20**

**Presidio Ospedaliero Via Mauro Leone, 106**

Per il **Presidio Ospedaliero Via Felice Pirozzi, 20** l'attività di ricovero ospedaliero è a ciclo continuativo per un totale di n. 30 posti letto così ripartiti:

### **RAGGRUPPAMENTO CHIRURGICO**

**Chirurgia generale** 15 posti letto

**Ortopedia** 04 posti letto

**Ginecologia** 05 posti letto

### **RAGGRUPPAMENTO MEDICO**

**Medicina generale** 06 posti letto

Per il **Presidio Ospedaliero Via Mauro Leone, 106** l'attività di ricovero ospedaliero è a ciclo continuativo per un totale di n. 40 posti letto così ripartiti:

### **RAGGRUPPAMENTO CHIRURGICO**

**Chirurgia generale** 03 posti letto

**Ortopedia e traumatologia** 04 posti letto

**Otorinolaringoiatria** 05 posti letto

**Oculistica** 04 posti letto

### **RAGGRUPPAMENTO MEDICO**

**Medicina generale** 04 posti letto

**Cardiologia** 07 posti letto

**Neurologia** 06 posti letto

**UTIC** 04 posti letto

**Terapia intensiva rianimazione** 03 posti letto

## SERVIZI AFFERENTI

Casa di Cura IOS è dotato di un moderno **Comparto operatorio** con 4 sale operatorie di ultima generazione e **Servizio di Anestesia e Rianimazione h.24**.

Inoltre le cliniche sono dotate di **Laboratorio Analisi** e **Radiodiagnostica** con radiologia tradizionale, TAC, OPT e servizio di ecografia.

Il tutto per offrire tempestività nelle diagnosi e un percorso completo in grado di garantire continuità nella presa in carico dei nostri pazienti.





# Organigramma

## IOS - Presidio Ospedaliero Via Pirozzi

Direttore Sanitario	F. Piemonte (NA21672)
Chirurgia Generale	F. Piemonte
Ortopedia	M. Rao
Ginecologia	I. Capuano
Medicina Generale	A. Starace
Anestesia e rianimazione	G. Basile
Radiodiagnostica	O. Di Donato
Laboratorio Analisi	A. Masi

## IOS - Presidio Ospedaliero Via Mauro Leone

Direttore Sanitario	F. Piemonte (NA21672)
Ortopedia	M. Rao
Oculistica	P. De Franceschi
Otorinolaringoiatria	E. Cassandro
Cardiologia	F. Casale
Medicina Generale	A. Starace
Neurologia	N. Modugno
Anestesia e rianimazione	P. Russo
Radiodiagnostica	O. Di Donato







Per contattare  
i Reparti e i Servizi di:  
**IOS CASA DI CURA**  
**Pomigliano d'Arco (Na)**

**IOS** - Via Felice Pirozzi, 20  
CUP +39 081.19650717  
WhatsApp +39 377.3824727

**IOS** - Via Mauro Leone, 106  
CUP +39 081.19553541  
WhatsApp +39 377.3824727

# 3

## informazioni per il paziente

prenotazioni e accettazioni

sezione terza



# Informazioni per prestazioni ambulatoriali

## Prenotazioni esami e visite specialistiche

Si può prenotare

- **di persona presso tutti gli sportelli accettazione ambulatoriali** dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 19.00 e il sabato dalle ore 7.00 alle ore 13.00
- **telefonticamente ai numeri** dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 19.00 ed il sabato dalle ore 7.00 alle ore 13.00

### **IOS - Presidio Ospedaliero Via Pirozzi**

80038 Pomigliano d'Arco (Na)

CUP +39 081.19650717

 [WhatsApp 377.3824727](https://wa.me/3773824727)

### **IOS - Presidio Ospedaliero Via Mauro Leone**

80038 Pomigliano d'Arco (Na)

CUP +39 081.19553541

 [WhatsApp 377.3824727](https://wa.me/3773824727)

Per alcuni esami, per i quali è necessaria una preparazione, vengono fornite specifiche informazioni al momento della prenotazione.

## Tempi di attesa

IOS assicura tempi di attesa che non vanno oltre i 7-10 giorni a seconda degli esami.

## Documenti necessari

Per le prestazioni accreditate col Servizio Sanitario Nazionale, al momento dell'accettazione è necessario esibire la richiesta del medico su ricettario regionale, un



documento d'identità, il codice fiscale e, per gli aventi diritto, il tesserino di esenzione.

Viene inoltre richiesta la sottoscrizione del modulo per la tutela della privacy.

### Tariffe e pagamento delle prestazioni

Per le prestazioni effettuate in regime di accreditamento con il SSN il paziente pagherà il ticket va effettuato prima dell'esecuzione delle prestazioni, secondo la partecipazione dei cittadini alla spesa pubblica in riferimento alla finanziaria in vigore.

Per prestazioni in regime privatistico, è a disposizione del cittadino, presso l'Accettazione della Struttura, il relativo tariffario. Il personale amministrativo è a disposizione per ogni chiarimento.

Si ricorda che il mancato ritiro del referto entro 30 giorni dall'effettuazione delle prestazioni sanitarie comporta l'addebito al paziente dell'intero importo dovuto per le stesse prestazioni (come da nomenclatore tariffario).

### Ritiro referti

Al momento della prestazione viene comunicata la data di ritiro referti; la consegna avviene **dal lunedì al venerdì, dalle ore 12.00 alle ore 19.00 e il sabato dalle 07:00 alle 13:00**. Per le visite cardiologiche ed ecografiche la consegna del referto è immediata; per esami radiografici: 1-3 giorni.

I referti possono essere ritirati personalmente o da altra persona delegata per iscritto con fotocopia del documento d'identità dell'interessato.



# Orario apertura desk

DESK	ORARI
Accettazione ambulatoriale e diagnostica	7.00/19.00 lunedì/venerdì 7.00/13.00 sabato
Consegna referti	12.00/19.00 lunedì/venerdì 7.00/13.00 sabato
Prenotazioni CUP	7.00/19.00 lunedì/venerdì 7.00/13.00 sabato
Accettazione degenze	7.00/13.00 lunedì/venerdì 7.00/13.00 sabato
Accettazione day-hospital e day-surgery	7.00/13.00 lunedì/venerdì 7.00/13.00 sabato



# Informazioni per i ricoveri

Le richieste di ricovero vanno rivolte al reparto di pertinenza.

Si può prenotare

- di persona dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 19.00

- telefonare al CUP

## **IOS - Presidio Ospedaliero Via Pirozzi**

80038 Pomigliano d'Arco (Na)

CUP +39 081.19650717

 WhatsApp 377.3824727

## **IOS - Presidio Ospedaliero Via Mauro Leone**

80038 Pomigliano d'Arco (Na)

CUP +39 081.19553541

 WhatsApp 377.3824727

## Liste d'attesa

Valutata la richiesta di ricovero da parte del medico preposto all'accettazione medica, il nominativo del paziente è inserito nella lista d'attesa.

## Documentazione necessaria per il ricovero in Servizio Sanitario Nazionale

- proposta di ricovero su ricettario regionale.
- documento d'identità valido.
- tessera sanitaria.
- scheda di accesso ospedaliero redatta dal medico curante.

## Per i cittadini non residenti in Italia:

- se appartenenti alla Comunità Europea è necessario il Modello E I I I con autentica da parte dell'ASL.





- se non appartenenti alla Comunità Europea è necessario rivolgersi agli uffici dell'ASL di competenza.

### Pre-ricoveri

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

### Cosa portarsi per il soggiorno in ospedale

È indispensabile portare con sé, e consegnare al caposala il giorno d'ingresso, tutti gli esami o cartelle cliniche precedenti, le indicazioni e le notizie relative ai farmaci che si assumono abitualmente. L'abbigliamento dovrà essere il più essenziale possibile, in particolare: camicia da notte o pigiama, calze bianche, pantofole, vestaglia o tuta da ginnastica; necessario completo da toeletta personale, tovaglioli e fazzoletti possibilmente di carta.

### Accoglienza

Il giorno fissato per il ricovero, il paziente si deve presentare all'Accettazione Degenze con i documenti richiesti; qui verranno svolte le operazioni di accettazione. L'Accettazione degenze è aperta nei seguenti orari:

lunedì-venerdì dalle ore 7.00 alle ore 19.00

sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00

Concluse le formalità burocratiche, al paziente sarà consegnata.

- una sintesi delle informazioni principali sul funzionamento dell'ospedale.
- un questionario conoscitivo sul servizio comprendente uno spazio per eventuali osservazioni personali e consigli utili per valutare il grado di soddisfazione dell'utente.
- un modulo per la tutela della privacy.

# Durante il ricovero

## Visite

Il degente può ricevere visita in linea con le normative vigenti.

È vietato far entrare in ospedale bambini d'età inferiore ai 12 anni. Ai visitatori è fatto divieto di sedersi sui letti dei pazienti ed utilizzare i servizi delle stanze di degenza. In ogni reparto sono a disposizione per i visitatori appositi servizi igienici.

Durante le attività sanitarie, i parenti sono pregati di uscire dalle stanze. Si raccomanda di non portare cibi o bevande ai degenti per non arrecare danno al regime dietetico previsto.

## L'orario di visita ai degenti è:

dalle ore 12.00 alle 12.45.

In ogni Unità Operativa viene esposto l'orario di conferimento medico-parenti. È possibile accedere al reparto con tampone antigenico negativo effettuato nelle 12h precedenti

## Ricoveri in Day Hospital

Con questa modalità vengono effettuate prestazioni mediche o chirurgiche che permettono al paziente di tornare a casa nella giornata. Le modalità di accesso e la documentazione richiesta sono le stesse dei ricoveri ordinari precedentemente descritti.

## Day Hospital Chirurgico

All'atto del pre ricovero vengono fornite dal personale sanitario istruzioni particolari cui è necessario attenersi. Lo staff del Day Hospital chirurgico è a disposizione per ogni esigenza. Si consiglia la presenza di un accompagnatore per il rientro a domicilio. All'atto della dimis-

sione vengono fornite notizie essenziali per il decorso domiciliare. In caso di bisogno, il paziente può contattare telefonicamente il personale sanitario.

### Day Hospital Medico

Valgono le modalità sopra descritte.

### Ricoveri e prestazioni private in libera professione

Il paziente deve programmare con lo specialista prescelto, con il medico della Casa di Cura IOS preposto all'Accettazione Medica le modalità e i tempi di accesso. Il giorno fissato per il ricovero è necessario che il paziente si presenti con un documento d'identità, il tesserino del codice fiscale e la proposta di ricovero del proprio specialista. Tutti i costi relativi alla prestazione richiesta sono previsti nel tariffario vigente.

### Dimissioni

All'atto della dimissione vengono consegnati al paziente:

- relazione clinica destinata al proprio Medico curante
- documentazione clinica personale portata dal paziente.

### Copia della cartella clinica

Presso l'Accettazione Degenze può essere richiesta copia della cartella clinica. I soggetti autorizzati sono:

- intestatario della documentazione (maggiorenne o minorenni emancipato).
- genitore del minore (o esercente la patria potestà).
- soggetto esercente la tutela, la curatela o l'affido dell'intestatario, munito di provvedimento costitutivo in originale.
- ogni altro soggetto (compreso il coniuge), purché

# Info sui servizi interni alla clinica

presenti delega scritta, nonché i documenti di identità (anche in fotocopia) di entrambi (delegante e delegato).

Se il paziente si trova in stato di incapacità di intendere e di volere anche temporaneo, la richiesta può essere presentata dagli aventi diritto per legge.

La copia della cartella clinica viene rilasciata, previo pagamento, mediante:

- invio all'interessato a mezzo posta.

## Servizio religioso

Le funzioni religiose, in rito Cattolico, sono celebrate presso la nostra cappella interna alle ore 17 del giovedì presso la sede di Via Mauro Leone.

È consentito, senza alcuna distinzione di religione, ricevere l'assistenza spirituale desiderata.

*La casa di cura IOS assicura la disponibilità di un luogo per il culto rispondente alla propria religione.*

## I pasti

La colazione viene servita dalle ore 7.00 alle 8.00, il pranzo alle ore 12.30 e la cena alle ore 18.00.

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

## Distributori automatici

All'interno delle cliniche sono a disposizione distributori automatici di bibite e caffetteria, funzionanti con monete.



## Fumo

È assolutamente vietato fumare in questa struttura, questo per disposizioni di legge e soprattutto per la salvaguardia della propria salute, dei pazienti e del personale dell'ospedale.

## Silenzio e tranquillità

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

## Il sito web: [www.iossrl.it](http://www.iossrl.it)

Il sito Internet, rappresenta uno strumento di comunicazione interattivo che fornisce informazioni sulle attività e le prestazioni offerte. Vi è a disposizione anche la pagina facebook dedicato alla Casa di Cura IOS.

Il sito fornisce:

- un profilo dell'ospedale
- informazioni sui servizi e sulle attività medico-sanitarie
- la possibilità di effettuare prenotazioni di visite ed esami.

## Front Office

Il Front Office delle cliniche è situato all'ingresso principale (livello 0) delle strutture, operativo tutti i giorni dalle ore 7.00 alle ore 19.00 gli utenti possono ricevere direttamente dal personale addetto o per via telefonica:

- 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 front office è possibile conoscere gli alberghi nelle vicinanze della clinica.

### Parcheggio

È possibile parcheggiare la propria vettura al di fuori della Clinica in parcheggi pubblici per la sede di Via Felice Pirozzi. Sono presenti parcheggi riservati ai portatori di handicap. Il parcheggio è interno per la sede di Via Mauro Leone.

### 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 pullman, taxi e autoambulanze.



### Kit cortesia

Al momento dell'accettazione del paziente viene consegnato un kit cortesia con il necessario per la permanenza in struttura (doccia-shampoo, sapone, struccante, ecc.).

### Servizio cortesia per pazienti disabili

Servizio cortesia per agevolare i percorsi ai pazienti non udenti e/o non vedenti.

### Attesa e servizi per pazienti e familiari

Sala d'attesa del Primo Soccorso con presenza di posti a sedere, climatizzazione e distributori di bevande/ alimenti.

- Astanteria dotata di televisori e servizi igienici dedicati.
- Area verde esterna curata con panchine per una sosta gradevole degli utenti.

### Videochiamata con i familiari

Possibilità di videochiamata per i pazienti degenti nel periodo in cui non sono consentiti gli accessi alla struttura ai familiari.

# I pazienti al centro del nostro operato

La Casa di Cura IOS ha come obiettivo fornire assistenza 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.

## Semplicità

Prenotazione telefonica per visite e prestazioni ambulatoriali ai seguenti contatti:

### **IOS - Presidio Ospedaliero Via F. Pirozzi**

CUP +39 081.19650717

 [WhatsApp 377.3824727](https://www.whatsapp.com/chat?phone=3773824727)

### **IOS - Presidio Ospedaliero Via M. Leone**

CUP +39 081.19553541

 [WhatsApp 377.3824727](https://www.whatsapp.com/chat?phone=3773824727)

dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 19.00 e il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

- chiarezza e trasparenza delle tariffe comunicate prima dell'effettuazione delle prestazioni solventi
- possibilità di effettuare facilmente segnalazioni, osservazioni e reclami allo scopo di tutelare l'utente da atti o comportamenti con i quali si nega o si limita la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria e sociale (questionario ed Ufficio di Relazioni con il Pubblico)



- A. riconoscibilità di tutto il personale attraverso apposito badge identificativo.
- B. divise personalizzate per il personale sanitario e per il personale addetto ai servizi al cliente.

In particolare:

- personale medico: camice bianco
  - capo sala: divisa rossa
  - personale infermieristico: divisa azzurra
  - personale ausiliario: divisa bordeaux
  - personale di sala operatoria e terapia intensiva: divisa verde
  - personale addetto ai servizi al cliente: divisa nera.
- C. Accurata comunicazione dell'iter diagnostico e terapeutico da parte del medico referente
  - D. Partecipazione informata del degente alle cure fornite
  - E. Diritto alla privacy garantito dalle modalità di trattamento e comunicazione dei dati personali per i quali i cittadini rilasciano il loro consenso informato.

## Sicurezza

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

## Igiene

- rispetto scrupoloso delle norme d'igiene più attuali
- con vasto uso di materiali monouso
- sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati internazionalmente
- sanificazione della biancheria da letto delle camere con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene ai massimi livelli
- servizio di ristorazione svolto applicando un piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti

- smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti.

### Sorveglianza

- portierato diurno
- impianti Tv di sorveglianza con telecamere ubicate all'esterno e all'interno della struttura.

### Antincendio

- dotazione di mezzi antincendio
- impianto automatico di rilevazione fumo nelle aree a rischio.
- pannelli di istruzione nei corridoi.
- percorsi di evacuazione protetti con impianto automatico di illuminazione d'emergenza.
- addestramento del personale di reparto.

### Elettricità e rischi connessi

- impiantistica elettrica a norma di legge
- impianto di alimentazione ausiliaria d'emergenza (gruppi di continuità e gruppi elettrogeni)
- controllo periodico di sicurezza elettrica delle apparecchiature biomedicali e degli impianti elettrici
- servizio di manutenzione sempre presente 365 giorni l'anno con reperibilità negli orari notturni.

### Piano di sicurezza

- esiste un accurato piano di sicurezza approntato attraverso un'attenta valutazione dei rischi e rispetto della normativa.

### Impianti tecnologici

- impianti tecnologici a norma di legge
- controlli periodici della sicurezza meccanica.

# URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico

## Ufficio di Relazioni con il Pubblico

Al fine di garantire agli utenti il rispetto degli atti e dei comportamenti relativi alle prestazioni sanitarie nonché il diritto alla prestazione stessa, per la rilevazione di eventuali disservizi, la Casa di Cura IOS ha istituito l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), come previsto dal D.L. 30/12/1992 n. 502 art. 14, avente le seguenti funzioni:

- ricevere osservazioni, opposizioni, denunce e reclami al- lo 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;
- fornire agli utenti tutte le informazioni inerenti alle prestazioni fornite dall'ospedale e modalità di fruibilità, garantendo i diritti riconosciuti dalla normativa vigente;
- analisi dei questionari per rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti;
- predisporre verbale di reclamo e classificazione;
- garantire la trasparenza degli atti amministrativi.

### **IOS - Casa di Cura**

URP +39 081.19650740

info@iossrl.it

## Indicazioni contenute nel piano regionale di contenimento delle liste di attesa

La verifica dei TEMPI D'ATTESA che intercorrono tra il manifestarsi del bisogno al SSN e il soddisfacimento dello stesso, è garanzia di equità del sistema. Il DPCM 16 aprile 2002, Linee guida sui criteri di priorità per l'accesso alle prestazioni diagnostiche e terapeutiche e sui tempi massimi di attesa, sottolinea, infatti, che "l'erogazione delle prestazioni entro tempi appropriati alle necessità di cura degli assistiti rappresenta una componente strutturale dei livelli essenziali di assistenza".

In questo ambito, la Casa di Cura IOS attua un monitoraggio dei tempi e delle liste di attesa, secondo quanto indicato dagli Accordi in Conferenza Stato-Regioni, che si sono succeduti nel tempo. In particolare, con l'Intesa in Conferenza Stato-Regioni del 28 marzo 2006 è stato sancito il "Piano Nazionale per il Contenimento dei Tempi di Attesa (PNCTA 2006-2008)".

In particolare, la Società è impegnata nello svolgimento delle attività di monitoraggio delle prestazioni sanitarie indicate nella DGRC 170/2007, e, in merito, si evidenzia che sia per le normali prestazioni, sia per quelle inquadrate come urgenti, sono rispettati i tempi medi di attesa per il 90% dei richiedenti.

# Movimentazione disabili, organi di ausilio e sistema informativo

## 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

IOS 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

IOS 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.iossrl.it](http://www.iossrl.it)

Il sito internet della clinica IOS 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.



*impegno*  
*continuo verso*  
*l'innovazione*  
*e l'efficienza*



# 4

dialogando con i  
nostri pazienti

qualità, umanizzazione e tutela

sezione quarta





# Standard di qualità

## 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

OBBIETTIVO	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 12:30 - 13:30 18:30 - 19:00

## RISPETTO DELLA DIGNITÀ DELL'UTENTE

OBBIETTIVO	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	Televisore, aria condizionata, servizi igienici, dispositivo chiamata infermieri, luce individuale, letto a 3 snodi regolabile



# Soddisfazione dei pazienti

## 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

# Meccanismi di tutela e privacy

## 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

## 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.

## 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.



progetto  
**platone**  
dai Big Data alla Salute Personalizzata

## 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.,

# Igiene delle mani

## 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 della 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 dorsi 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, manie 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 demo-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.

# Come raggiungerci

IOS ha due presidi ubicati a **Pomigliano d'Arco (Na)**:

**Presidio Ospedaliero - Via Felice Pirozzi, 20**

CUP +39 081.19650717

**Presidio Ospedaliero - Via Mauro Leone, 106**

CUP +39 081.19553541

**In aereo:** Aeroporto di Napoli Capodichino

**In treno:** Dalla stazione di Napoli Centrale (Piazza Garibaldi), prendere la circumvesuviana sulla linea Napoli-Baiano o Napoli-Accerra. Le fermate sono tre: Parco Piemonte, Pratola Ponte e Pomigliano d'Arco. Per consultare gli orari dei treni della circumvesuviana visitare il sito [www.eavsrl.it](http://www.eavsrl.it).

**In auto:**

**Da Napoli** - Per arrivare a Pomigliano d'Arco da Napoli, da cui dista 18 km circa, basta percorrere l'autostrada A3/E45 seguendo la direzione zona industriale San Giovanni.

Proseguire in direzione "autostrade" e uscire a San Giovanni. Imboccare l'autostrada A1/E45, prendere l'uscita Napoli Centro Direzionale, e seguire la direzione Pomigliano d'Arco.

**Da Salerno** - Autostrada A30 Salerno-Caserta, svoltare per l'A16 Bari-Napoli, seguire la direzione Napoli e uscire a Pomigliano d'Arco.

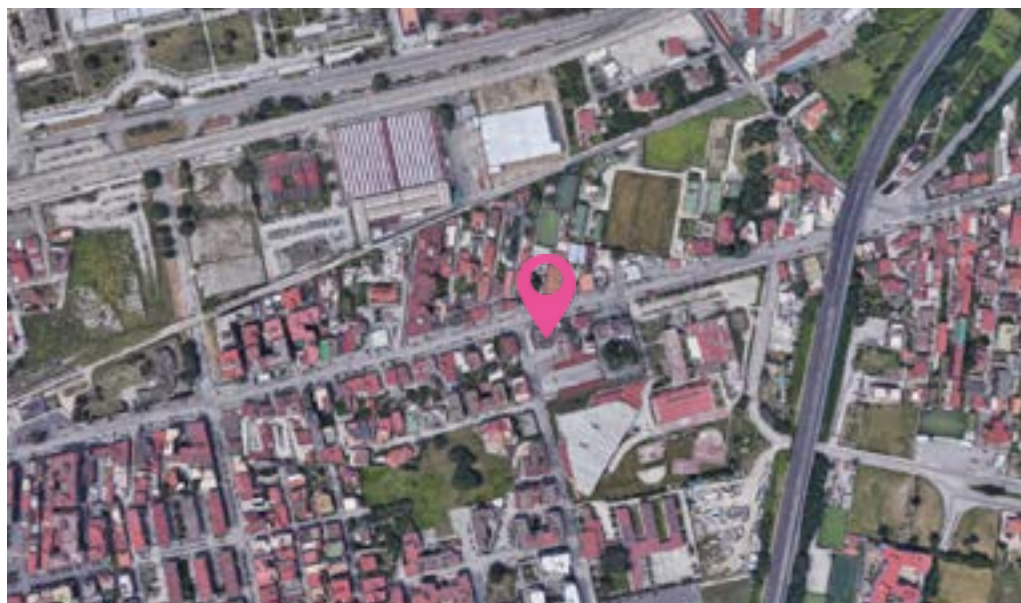
**Da Bari, Benevento, Avellino** - Autostrada A16 Bari-Napoli, uscita Pomigliano d'Arco.

**Da Roma e Caserta** - Autostrada A1 Milano-Napoli, svoltare per la SS172 Villa Literno-Pomigliano e uscire a Pomigliano d'Arco.





Presidio Ospedaliero Via Felice Pirozzi, 20



Presidio Ospedaliero Via Mauro Leone, 106



**IOS Casa di Cura | Pomigliano d'Arco (Na)**

Via Felice Pirozzi, 20 | CUP +39 081.19650717  WhatsApp +39 377.3824727

Via Mauro Leone, 106 | CUP +39 081.19553541  WhatsApp +39 377.3824727



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