

Revisione	Data	Motivo	Redatto <b>QUAL</b>	Verificato <b>DS</b>	Approvato <b>AADD</b>
16	26/07/18	Riabilitazione funzionale (cod.56).			
17	02/08/18	Aggiornamenti Hospice Riabilitazione			
18	18/03/19	Aggiornamenti Hospice Organigramma			
19	25/09/19	Aggiornamento ammissione SIR SUAP			
20	04/06/21	Governo Clinico			
21	20/07/21	Mediazione culturale			

## INDICE

<b>PARTE PRIMA</b> .....	<b>4</b>
Introduzione .....	4
Normativa di riferimento .....	5
Principi fondamentali.....	6
Presentazione della Casa di Cura .....	6
Diritti e Doveri degli Utenti .....	7
Regolamento interno della Casa di Cura.....	7
Cartelle Cliniche.....	9
Consenso, Collaborazione e Rifiuto del trattamento.....	9
Diritto alla Riservatezza .....	10
Riconoscimento del Personale di Assistenza .....	10
Informazione.....	10
Metodi di pagamento.....	10
Modello organizzativo .....	11
Organigramma.....	12
Organismi Aziendali.....	12
Localizza_zione .....	13

<b>PARTE SECONDA.....</b>	<b>14</b>
Attività .....	14
Prenotazione/Acettazione.....	15
Ricovero ordinario .....	15
Riabilitazione Psichiatrica (SIR):.....	16
Lungodegenza post-acuzie:.....	16
Hospice .....	18
Modalità di accesso alla struttura per ricovero in Hospice.....	19
SUAP (Speciale Unità di Accoglienza Permanente).....	20
Modalità di accesso alla struttura per ricovero in Suap.....	21
Riabilitazione Intensiva Specializzata.....	22
Ricovero a ciclo diurno .....	24
Prestazioni in regime ambulatoriale.....	25
Servizio rilascio LIT (Libretto Individuale di Terapia).....	26
Il governo clinico .....	26
Servizi interni della Casa di cura .....	30
Servizi per i degenti .....	34
Assistenza religiosa.....	34
Assistenza alla persona .....	34
Ristoro .....	34
Lavanderia .....	35

Parrucchiere uomo/donna .....	35
Navetta.....	35
<b>PARTE TERZA .....</b>	<b>36</b>
Standard e impegni programmatici .....	36
<b>PARTE QUARTA.....</b>	<b>37</b>
Meccanismi di tutela e partecipazione .....	37
Regolamento di pubblica tutela.....	38
Ufficio Relazioni con il Pubblico.....	39

## **PARTE PRIMA**

### **Introduzione**

La presente “Carta dei Servizi” regola il rapporto tra cittadino/utente e la Casa di Cura Alma Mater S.p.A. - Camaldoli Hospital di Napoli così come disciplinato dalla normativa dettata dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 Maggio 1995.

La Carta dei Servizi è uno strumento a tutela del diritto alla salute e prevede l’obbligo della formulazione, da parte delle Aziende assistenziali eroganti, delle modalità di accesso alla struttura, l’identificazione di obiettivi, standard di qualità e di indicatori per il monitoraggio della qualità delle prestazioni.

Gli obiettivi per la qualità costituiscono la linea-guida cui si ispireranno tutti gli atti della Direzione Sanitaria ed Amministrativa, con il pieno coinvolgimento di tutti gli operatori.

La Carta dei Servizi della Casa di Cura Alma Mater S.p.A. - Camaldoli Hospital presenta il complesso dell’attività assistenziale erogata in conformità al D.P.C.M. del 27/01/1994 ed al Regolamento n. 1 del 22/06/2007 della Regione Campania, nel rispetto di principi d’uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficacia ed efficienza.

Si incoraggia la partecipazione dell’utente alla condivisione dei progetti terapeutici consentendogli, nel rispetto delle vigenti norme, l’accesso alle documentazioni che lo riguardano, invitandolo a produrre proposte e suggerimenti per il miglior funzionamento del servizio.

## **Normativa di riferimento**

La realizzazione della carta dei Servizi, quale strumento di tutela dei cittadini che in essa trovano le informazioni utili per fruire in maniera agevole dei Servizi Sanitari erogati, deve essere redatta secondo le disposizioni della normativa di riferimento:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 “Principi sull’erogazione dei Servizi Pubblici” (Gazzetta Ufficiale n. 43 del 22 febbraio 1994).
- 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” (Gazzetta Ufficiale n. 261 dell’8 novembre 1994).
- Decreto Legge n. 163 del 12 maggio 1995 convertito in Legge n. 273 dell’11 luglio 1995 “Adozione da parte di tutti i soggetti erogatori di servizi pubblici di proprie Carte dei Servizi”.
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19 maggio 1995 “Schema di riferimento per il settore sanitario della carta dei servizi”.
- Linee Guida n.2/95 del 31 agosto 1995 “Attuazione della Carta dei Servizi nel Servizio Sanitario Nazionale” (Supplemento Ordinario alla Gazzetta Ufficiale n. 203 del 31 agosto 1995, serie generale n. 108).
- Circolare del Ministero della Sanità prot. n. 100/SCPS/21.12833 del 30 settembre 1995 “Adozione della Carta dei Servizi Sanitari”.
- Regolamento n. 1 della Giunta Regionale della Campania del 22 giugno 2007 “Regolamento recante la definizione dei requisiti ulteriori e le procedure per l’accreditamento istituzionale dei soggetti pubblici e privati che erogano attività di assistenza specialistica in regime ambulatoriale, in regime di ricovero e in regime residenziale” (B.U.R.C. n.38 del 4 luglio 2007) e “s.m.i.”.

## Principi fondamentali

Sulla base dei principi sanciti dalla Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, viene impostata l'attività della Casa di Cura. I principi fondamentali che ispirano l'azione dell'intera struttura sono:

- **Eguaglianza:** i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti a prescindere dal sesso, razza, lingua, religione, opinioni pubbliche.
- **Imparzialità:** nell'erogazione del servizio è tenuto un comportamento obiettivo.
- **Continuità:** i servizi sono erogati con continuità.
- **Partecipazione:** al cittadino-cliente è garantita la partecipazione alla prestazione del servizio anche attraverso le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti del malato.
- **Trasparenza:** al cittadino-cliente è data la possibilità di controllo sull'organizzazione disposta per l'accoglienza e l'assistenza, attraverso idonei strumenti.
- **Efficacia ed Efficienza:** il servizio è erogato in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia.

## Presentazione della Casa di Cura

La Casa di Cura Alma Mater S.p.A. - Camaldoli Hospital progetta ed eroga prestazioni sanitarie di "ricovero ospedaliero a ciclo continuativo e diurno" di natura terapeutica, assistenziale e riabilitativa per pazienti che necessitano di riabilitazione funzionale (cardiologica, respiratoria, neurologica ed ortopedica) e Lungodegenza. Inoltre la Casa di Cura ospita una Residenza Psichiatrica (S.I.R.) a ciclo continuativo e/o diurno, un Centro Residenziale di Cure Palliative (Hospice) e una Speciale Unità di Accoglienza Permanente (Suap).

La Casa di Cura Alma Mater S.p.A. - Camaldoli Hospital inizia la sua attività nel 1967, per una iniziativa imprenditoriale privata. Convenzionata con il SSN dal 1978, opera in regime di accreditamento.

Pertanto le attività svolte sono le seguenti

- Recupero e riabilitazione funzionale (cod.56)
- Lungodegenza post-acuzie (cod. 60)
- Psichiatria residenziale (SIR)
- Hospice
- S.U.A.P.

Il Sistema Qualità della Casa di Cura Alma Mater S.p.A. - Camaldoli Hospital è conforme ai requisiti della norma UNI ENI ISO 9001: 2015.

L'Azienda espleta le proprie finalità istituzionali attraverso interventi di natura diagnostico-terapeutica di breve, media, o lunga durata, quali:

- Ricovero ordinario programmato
- Ricovero a ciclo diurno
- Prestazioni in regime ambulatoriale (visite specialistiche in regime privatistico)
- Centro prescrittore LIT

## **Diritti e Doveri degli Utenti**

### **Regolamento interno della Casa di Cura**

Ogni utente della Casa di Cura Alma Mater S.p.A. - Camaldoli Hospital (di seguito Casa di Cura), è tenuto a prendere visione ed accettare il seguente regolamento:

- a) Osservare tutte le disposizioni della Direzione della Casa di Cura.
- b) Rispettare gli orari stabiliti per le terapie.
- c) Non introdurre cibo, oggetti contundenti forbici, rasoi, lamette, armi, materiale infiammabile, etc., o comunque pericolosi.

- d) Non detenere farmaci; i farmaci che il degente deve assumere devono essere comunicati al personale medico del reparto ed essere introdotti in terapia.
- e) Non fumare in tutti i locali della Casa di Cura aperti al pubblico, in particolare stanze di degenza, corridoi, hall per l'Accettazione, segreteria medica, sale d'aspetto, etc. (Circolare del Ministero della Sanità n.4 del 28/03/2001).
- f) Non scommettere denaro, o altri valori, giocando a carte o altro.
- g) La Direzione non risponde di oggetti preziosi o denaro in possesso del ricoverato.
- h) Per il ricovero ordinario, l'utente è, inoltre, tenuto:
- ad osservare gli orari stabiliti per i pasti (ore 8.00, 12.00 e 17.30) e per il rientro in reparto, nel caso dei pazienti psichiatrici che usufruiscono di permesso riabilitativo (entro le ore 18.30);
  - a permanere nella camera assegnata dalla Direzione all'atto del ricovero. La Direzione si riserva il diritto di cambiare camera al degente purché all'interno della stessa classe.
- i) L'accesso in reparto, per le visite ai degenti, è consentito, a gruppi di massimo due visitatori per degente, salvo diverse disposizioni sanitarie, dal lunedì alla domenica dalle ore 10.00 alle ore 19.00, per i degenti ricoverati in camera singola. Per i degenti ricoverati in camere a più letti, dal lunedì alla domenica dalle ore 12.00 alle ore 14.00 e dalle ore 17.00 alle ore 19.00.
- j) L'accesso dei visitatori alla sala mortuaria, sita al piano terra della struttura, è consentito tutti i giorni dalle ore 10.00 alle ore 18.00.
- k) Non è consentito l'ingresso ai minori di anni 12.
- l) È severamente vietato fotografare o filmare all'interno della Casa di Cura.
- m) Su richiesta del paziente, o della sua famiglia, potranno essere tenuti consulti medici, previa autorizzazione del Direttore Sanitario e del Responsabile di Raggruppamento.
- n) Per i ricoveri di prima classe la camera va disdetta entro le 10.00 e lasciata entro le ore 12.00.
- o) Per il ricovero in Day Hospital, l'utente è, inoltre, tenuto:
- ad osservare gli orari stabiliti per l'accettazione dalle ore 8.00 alle ore 10.00 e dalle 14.30 alle 15.30 .

La Direzione si riserva di allontanare dalla Casa di Cura chiunque venga meno all'osservanza del presente regolamento.

## **Cartelle Cliniche**

L'ufficio di Segreteria Medica è deputato al rilascio di copia delle cartelle cliniche ed è ubicato al piano primo della struttura. È aperto tutti i giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 14.00 ed è raggiungibile, a mezzo telefono, al numero 081 5879126.

Iter per il rilascio della copia della cartella clinica:

- Richiesta di copia di cartella clinica.
- Pagamento presso l'ufficio addetto di € 10,00 per ogni copia di cartella clinica richiesta.
- Il ritiro, di norma dopo 7 giorni, è consentito, il martedì e giovedì dalle ore 9.00 alle ore 13.00, presso l'ufficio di Segreteria Medica, previa autorizzazione al rilascio della Direzione Sanitaria, o in alternativa tramite servizio postale.

*Il ritiro della documentazione clinica è consentito solo al diretto interessato, munito di documento di riconoscimento, o a chiunque possa comprovare l'esercizio della tutela del paziente (tutore o chi esercita la potestà genitoriale o tutoriale in caso di minore o incapace), a persona fornita di delega e del documento d'identità del delegante (in originale) e del delegato (in originale).*

## **Consenso, Collaborazione e Rifiuto del trattamento**

Nessun trattamento può essere eseguito senza il consenso volontario, informato e cosciente del Paziente.

Il Paziente ha il diritto, in qualsiasi momento, di rifiutare un trattamento, tranne che in alcuni casi di interesse pubblico e sociale disciplinati da specifiche disposizioni di legge.

Quando il rifiuto del trattamento impedisce che l'assistenza sia appropriata, il rapporto tra la struttura sanitaria ed il Paziente non ha più ragione di essere pertanto il Paziente sarà dimesso.

## **Diritto alla Riservatezza**

Rappresenta uno dei valori fondamentali per il Paziente ricoverato, cui va innanzitutto riconosciuto il diritto di essere assistito nel pieno rispetto della propria persona, il trattamento che riceve deve essere riservato.

Pertanto:

- i colloqui e gli esami che riguardano il Paziente devono garantire l'intimità ed il riserbo delle informazioni clinico-sanitarie
- tutto il personale che opera all'interno della struttura è tenuto al segreto professionale

Chi non è direttamente coinvolto nell'assistenza non è autorizzato a consultare la documentazione clinica senza espressa autorizzazione del Paziente.

## **Riconoscimento del Personale di Assistenza**

Il Paziente ha diritto di informarsi sulla identità e qualifica professionale delle persone che lo stanno assistendo, anche in riferimento al trattamento che riceve.

Il personale è identificato da un cartellino individuale recante nome, cognome e qualifica.

## **Informazione**

L'informazione sulle proprie condizioni di salute è un diritto fondamentale: il Primario ed il medico responsabile del trattamento sono disponibili, negli orari stabiliti, per fornire tutti i chiarimenti necessari al Paziente e ai familiari da questo autorizzati.

## **Metodi di pagamento**

Il pagamento di eventuali spese è possibile, attualmente, con denaro contante, assegno, bonifico, pos.

## **Modello organizzativo**

La Casa di Cura Alma Mater S.p.A. - Camaldoli Hospital ha adottato un modello organizzativo basato sui processi. L'Alta Direzione Aziendale è formata dagli Amministratori Delegati, dalla Direzione Sanitaria e dalla Direzione Amministrativa.

L'organizzazione sanitaria si compone di un raggruppamento di Riabilitazione Intensiva (cod.56), un Reparto di Lungodegenza (cod.60), un Centro Residenziale per Cure Palliative (Hospice), una Speciale Unità di Accoglienza Permanente (Suap), una Residenza Psichiatrica a ciclo continuativo e diurno (S.I.R), un Day Hospital Riabilitativo, servizi di laboratorio, di radiodiagnostica e servizi ambulatoriali.

Il lavoro medico è strutturato per:

- progetti di riabilitazione con momenti di test iniziali, intermedi e finali (per pazienti psichiatrici, lungodegenti e pazienti in riabilitazione funzionale);
- attività di monitoraggio della terapia e di supporto personale e familiare (per i pazienti malati terminali);
- trattamento di persone con patologie non acute in fase di stabilizzazione clinica e/o a rischio di instabilità con necessità di supporto alle funzioni vitali, e/o gravissima disabilità, in stato vegetativo e stati di minima coscienza cronici, "locked in" non assistibili a domicilio (per i pazienti in stato vegetativo o di minima coscienza).

## **Organigramma**

### ***Organismi Aziendali***

Consiglio di Amministrazione Presidente del Consiglio di Amministrazione

Amministratori Delegati

Direttore Sanitario

Direttore Amministrativo

Rappresentante della Direzione per la Qualità

### ***Organo di controllo***

Collegio dei Sindaci

Società di revisione contabile

*I nominativi dei responsabili sono consultabili sul sito internet [www.camaldolihospital.it](http://www.camaldolihospital.it)*

## Localizzazione

La Casa di Cura Alma Mater S.p.A. - Camaldoli Hospital sorge nella zona collinare della città di Napoli, a circa mt. 500 sul livello del mare, presso il convento dei Frati Camaldolesi da cui trae il nome. E' immersa in un'oasi di verde e di quiete nelle immediate vicinanze della strada comunale.

Si trova al numero civico 93/95 di via Antonio Cinque e può essere facilmente raggiunta attraverso le vie di collegamento più importanti:

- Autobus ANM fermata “via Guantai ad Orsolone” – **C44** dall’Ospedale Cardarelli o dalla stazione “Policlinico” della linea 1 MetroNapoli;
- Tangenziale - uscita Zona Ospedaliera/Camaldoli (vedi piantina). È disponibile un ampio parcheggio a pagamento.



## **PARTE SECONDA**

### **Attività**

- *Rapporti con il medico di famiglia e con il Distretto Sanitario per la presa in carico del paziente*

Il medico di famiglia, in accordo con la famiglia interessata, può consultarsi con il medico della Struttura che segue il congiunto per una migliore conoscenza reciproca degli elementi utili alla diagnosi e alla cura.

- *Servizio sociale*

Il servizio sociale svolge la propria attività nell'ambito del sistema organizzato delle risorse sociali territoriali per prevenire e risolvere situazioni di bisogno e per gli aspetti relativi alla mediazione culturale, aiutando l'utenza nell'ambito personale, nell'informazione e nell'uso sociale di tali risorse per il sostegno, il recupero e la mediazione in situazioni di bisogno e di disagio, ovvero organizzando e promuovendo prestazioni per il reinserimento dell'utente nella struttura sociale *Visite ai degenti*

Per gli orari di accesso per le visite ai degenti si fa riferimento a quanto riportato nel Regolamento interno della Casa di Cura.

Qualora fosse ritenuta necessaria la presenza di un familiare durante l'arco delle 24 ore, il permesso verrà rilasciato dal Responsabile del Reparto (o da altro medico dello stesso Reparto) e convalidato dalla Direzione Sanitaria.

## **Prenotazione/Acettazione**

Il servizio di prenotazione/accettazione, con annesso punto informazione, è ubicato nella hall della struttura. L'ufficio è aperto al pubblico dalle ore 8.00 alle ore 15.30 dal lunedì al venerdì e dalle ore 8.00 alle ore 12.00 il sabato.

L'ufficio provvede alle prenotazioni per il ricovero continuativo e le prestazioni ambulatoriali anche a mezzo telefono (081 5879141).

L'accettazione per il ricovero continuativo avviene normalmente dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

L'accettazione per le prestazioni diurne avviene dalle ore 8.00 alle ore 10.00 e dalle ore 14.30 alle ore 15.30.

Il tempo di attesa tra prenotazione e ricovero è di norma inferiore ai tre giorni.

Per informazioni dettagliate si rimanda al dato riportato per i singoli reparti.

## **Ricovero ordinario**

Il ricovero ordinario viene effettuato tramite prenotazione ed è erogato in regime di convenzione con il SSR. A seconda del comfort alberghiero richiesto, si distinguono le seguenti tipologie:

- Ricovero in camera a un letto più letto aggiunto per il familiare con pagamento di supplemento.
- Ricovero in camera a più letti senza pagamento di supplemento. Le stanze sono per due o più degenti (max. 4).

Tutte le stanze di degenza sono fornite di bagno privato, telefono, condizionatore e TV.

Quotidianamente è possibile effettuare una scelta di pietanze nell'ambito del menu proposto.

Le diete speciali sono personalizzate per patologie specifiche.

### **Riabilitazione Psichiatrica (SIR):**

Il servizio di psichiatria offre percorsi riabilitativi a pazienti affetti da disturbi schizofrenici, disturbi dello spettro psicotico, sindromi affettive gravi, disturbi della personalità con gravi compromissioni del funzionamento personale e sociale, disturbi ossessivo-compulsivi gravi. Il paziente può accedere al ricovero nel reparto di Riabilitazione Psichiatrica previa verifica della disponibilità di posto letto, contattando l'ufficio Prenotazione/Acettazione. In caso di riscontro positivo, al momento dell'ingresso nella Casa di Cura, al paziente/familiare è richiesto:

- Piano Terapeutico Individuale (PTI) rilasciato, su richiesta dell'interessato, dal Centro di salute Mentale (CSM) competente con l'indicazione del setting assistenziale richiesto ( SRP1,SRP2,SRP3)
- Autorizzazione al trattamento dei dati personali (Regolamento Europeo 2016/679)
- Presentazione di valido documento di riconoscimento, tessera sanitaria e, eventuale, documento di interdizione
- Registrazione amministrativa, all'atto del ricovero, presso il Servizio accettazione
- Presa visione e accettazione del regolamento interno della Casa di Cura, Presa visione ed accettazione del "Consenso Informato"

### **Lungodegenza post-acuzie:**

Il servizio di lungodegenza è finalizzato al trattamento di stati post acuzie al fine di stabilizzare lo stato di salute del paziente anche prevedendo, laddove necessario, terapie riabilitative per la conservazione delle abilità.

Il paziente può accedere al reparto di Lungodegenza post acuzie previo invio da parte di una struttura ospedaliera per acuti o di riabilitazione di tipo intensivo (cod.56).

Per l'accesso al reparto di Lungodegenza post acuzie è richiesta una relazione riportante un elenco sintetico relativo allo stato di salute del paziente con indicazione clinica e farmacologica ("Proposta di ricovero") utile ai medici curanti per descrivere le

condizioni/patologie ed ai colleghi medici del reparto di Lungodegenza per valutare l'appropriatezza del ricovero.

Il modello per tale proposta di ricovero, è reperibile:

- presso il nostro ufficio Accettazione
- sul sito [www.camaldolihospital.it](http://www.camaldolihospital.it)

La ricezione dello stesso documento, adeguatamente compilato dal medico proponente, può essere:

- presentato direttamente all'ufficio Accettazione della Casa di Cura dalle ore 8.00 alle ore 15.30 dal lunedì al venerdì e dalle ore 8.00 alle ore 12.00 il sabato
- inviato a mezzo fax al numero 081/5874001
- inviato a mezzo mail all'indirizzo [accettazione@camaldolihospital.it](mailto:accettazione@camaldolihospital.it)

In caso di riscontro positivo, al momento dell'ingresso nella Casa di Cura, al paziente/familiare è richiesto:

- Presentazione di valido documento di riconoscimento, tessera sanitaria, e, eventuale, documento di interdizione
- Autorizzazione al trattamento dei dati personali (Regolamento Europeo 2016/679)
- Richiesta di trasferimento in lungodegenza da parte dell'Ente inviante
- Registrazione amministrativa, all'atto del ricovero, presso il Servizio accettazione
- Presa visione e accettazione del regolamento interno della Casa di Cura, Presa visione ed accettazione del "Consenso Informato"

## **Hospice**

L'Hospice è il luogo deputato alle cure palliative e a interventi di varia natura miranti al sollievo del malato, in quella fase in cui la malattia non risponde più alle cure specifiche e l'ospedale non può farsene carico pur essendo necessaria una assistenza continuativa in regime istituzionale. Con un approccio scientifico e attraverso diverse figure professionali, il "Camaldoli Hospital" offre servizi medico – assistenziali, accompagnati da prestazioni di sostegno psicologico, di accompagnamento spirituale, di contenimento della riduzione funzionale, di benessere globale.

Facendo propria la filosofia delle Cure Palliative, con un approccio olistico al paziente ed una attenzione al suo nucleo familiare e relazionale, l'Hospice articola i suoi servizi attraverso una equipe multidisciplinare che cerca di assicurare la miglior qualità di vita al malato. Le varie figure dell'equipe operano infatti secondo uno spirito di squadra che ha per obiettivo il benessere del paziente, identificato attraverso la rilevazione dei suoi bisogni e la pianificazione degli interventi cui ognuno contribuisce nell'ambito della propria sfera di competenza.

Camaldoli Hospital in sintesi:

- camere singole dotate di terrazzino e bagno privato e di letto aggiuntivo per il familiare;
- massima libertà negli orari di vista;
- assistenza specialistica;
- un approccio a tutti i problemi clinici, assistenziali, psicologici, emotivi e sociali da parte di un'equipe multidisciplinare;
- sostegno e orientamento ai parenti, familiari e amici durante il periodo del ricovero;
- gratuità del servizio.

Criteri generali di accessibilità:

1. presenza di malattie croniche in fase avanzata, in via prioritaria ma non esclusiva, patologie neoplastiche;
2. condizioni cliniche di ridotta o assente autonomia

3. limitata aspettativa di vita presunta;
4. impossibilità della famiglia ad assistere il malato a domicilio

### **Modalità di accesso alla struttura per ricovero in Hospice**

Il paziente che necessita di accedere all'hospice, deve preventivamente presentare richiesta ai servizi territoriali del Distretto di competenza PUA (Portale Unico di Accesso)

Le modalità di ricovero variano a seconda se il candidato abbia il proprio domicilio nel territorio dell'ASL Napoli 1 (tutto il territorio di Napoli città) o in altra ASL, se stia presso il proprio domicilio o sia degente in un Ospedale.

Il processo viene sempre gestito dal Distretto di appartenenza con l'ufficio PUA (Portale Unico di Accesso).

- Se il paziente risiede a Napoli devono essere utilizzati i modelli predisposti dall'ASL NA1 reperibili sul portale [www.aslnapoli1centro.it/ricovero-hospice-suap](http://www.aslnapoli1centro.it/ricovero-hospice-suap) . Il modello “Scheda di Segnalazione per Accesso (Mod.2)” se si trova presso il proprio domicilio o il modello di “segnalazione di dimissione protetta (Mod.12)” se è degente presso un ospedale.

Se si trova presso il proprio domicilio la “Scheda di Segnalazione per Accesso” va compilata dal proprio medico di famiglia o altro medico che tiene in cura il paziente e consegnata alla sede PUA distrettuale.

Se si trova ricoverato in Ospedale la segnalazione di dimissione protetta Mod.12 va compilata da un medico di reparto che provvederà anche a farlo pervenire alla Direzione Sanitaria, come dimissione protetta, che provvederà a trasmetterlo al PUA del distretto di appartenenza del paziente.

- Se il paziente risiede in altra ASL dovrà rivolgersi preventivamente al Distretto per essere informato sulla procedura necessaria.

La Direzione Sanitaria (o sua delegata) del Distretto Sanitario di appartenenza del paziente, valuta se la richiesta è congrua e, se approva, invia richiesta al Direttore del Camaldoli Hospice di disponibilità di posto letto.

Alla ricezione della risposta il Distretto può autorizzare il ricovero che può avvenire immediatamente.

Al fine di facilitare la valutazione da parte della struttura è utile che il paziente invii un documento riportante i parametri utili a definire i criteri di eleggibilità al ricovero (proposta di ricovero in hospice Camaldoli hospital) reperibile presso il nostro ufficio Accettazione o sulla sezione download del nostro sito [www.camaldolihospital.it](http://www.camaldolihospital.it)

Non sono previsti ricoveri in regime di urgenza dal pronto soccorso, ovvero ricoveri diretti provenienti da struttura ospedaliera e dal domicilio.

In caso di riscontro positivo, al momento dell'ingresso nel Camaldoli Hospital, al paziente/familiare è richiesto:

- Presentazione di valido documento di riconoscimento, tessera sanitaria e eventuale, documento di interdizione
- Autorizzazione al trattamento dei dati personali (Regolamento Europeo 2016/679)
- Registrazione amministrativa, all'atto del ricovero, presso il Servizio accettazione
- Presa visione e accettazione del regolamento interno della Casa di Cura
- Presa visione ed accettazione del "Consenso Informato"

### **SUAP (Speciale Unità di Accoglienza Permanente)**

La SUAP (Speciale Unità di Accoglienza Permanente), così come definita dal DCA 70/2012 ed integrato dal DCA 79/17, è un'unità di cura residenziale ad alta intensità assistenziale di tipo sanitario, deputata alla presa in carico di persone con patologie non acute in fase di stabilizzazione clinica e/o a rischio di instabilità clinica, caratterizzate da alto livello di complessità, sintomi di difficile controllo, necessità di supporto alle funzioni vitali e/o gravissima disabilità e che necessitano di trattamenti residenziali intensivi di cura e mantenimento funzionale, ad elevato impegno sanitario, non erogabili al domicilio o in altri setting assistenziali di minore intensità.

I trattamenti sono erogati mediante l'impiego di metodi e strumenti basati sulle più avanzate evidenze scientifiche e costituiti da prestazioni professionali di tipo medico, psicologico, riabilitativo, infermieristico e tutelare, attività di supporto alle funzioni vitali come ad esempio: ventilazione meccanica assistita, alimentazione assistita, NAD, nutrizione enterale e parenterale protratta, accertamenti diagnostici, assistenza farmaceutica, assistenza protesica e fornitura di preparati per nutrizione artificiale.

Le aree di intervento SUAP attengono:

- - alla continuità alle cure di pazienti stabilizzati
- -agli interventi di riabilitazione funzionale
- -all'assistenza ai pazienti con disordine della coscienza affetti da polipatologie e con definitiva compromissione dell'autosufficienza;
- -al sostegno socio-ambientale temporaneo (funzione di sollievo)
- - all'assistenza ai pazienti con minima coscienza

### **Modalità di accesso alla struttura per ricovero in Suap**

Il paziente che necessita di accedere all'SUAP, deve preventivamente presentare richiesta ai servizi territoriali del Distretto di competenza PUA (Portale Unico di Accesso)

Le modalità di ricovero variano a seconda che il candidato abbia il proprio domicilio nel territorio dell'ASL Napoli 1 (tutto il territorio di Napoli città) ovvero in altra ASL ed inoltre se sia presso il proprio domicilio o sia degente in un Ospedale.

Il processo viene sempre gestito dal Distretto di appartenenza con l'ufficio PUA (Portale Unico di Accesso).

- Se il paziente risiede a Napoli devono essere utilizzati i modelli predisposti dall'ASL NA1 reperibili sul portale [www.aslnapoli1centro.it/ricovero-hospice-suap](http://www.aslnapoli1centro.it/ricovero-hospice-suap)
- Se il paziente risiede in altra ASL dovrà rivolgersi preventivamente al Distretto sanitario territorialmente competente per essere informato sulla procedura necessaria.

La Direzione Sanitaria (o sua delegata) del Distretto Sanitario di appartenenza del paziente, valuta se la richiesta è congrua e, in caso di approvazione, invia richiesta al Camaldoli Hospital per la disponibilità di posto letto.

Alla ricezione della risposta il Distretto può autorizzare il ricovero che può avvenire immediatamente.

Al momento dell'ingresso nel Camaldoli Hospital, al paziente/familiare è richiesto:

- Presentazione di valido documento di riconoscimento, tessera sanitaria e eventuale, documento di interdizione
- Autorizzazione al trattamento dei dati personali (Regolamento Europeo 2016/679)
- Registrazione amministrativa, all'atto del ricovero, presso il Servizio accettazione
- Presa visione e accettazione del regolamento interno della Casa di Cura
- Presa visione ed accettazione del "Consenso Informato"

### **Riabilitazione Intensiva Specializzata**

La fase della Riabilitazione Intensiva Specializzata (cod.56) è caratterizzata da interventi valutativi-terapeutici intensivi, ed è abitualmente collocata nella cosiddetta "fase dell'immediata post-acuzie della malattia-evento", quando cioè l'intervento riabilitativo può influenzare positivamente i processi biologici che sottendono il recupero, contenendo e riducendo l'entità della menomazione e quando la disabilità è maggiormente modificabile; tale fase può essere necessaria anche in situazioni di riacutizzazione e recidive dell'evento patologico.

Il ricovero è propedeutico al recupero di disabilità importanti, modificabili, che richiedono un elevato impegno diagnostico medico-specialistico ad indirizzo riabilitativo e terapeutico in termini di complessità e durata quotidiana dell'intervento, attività erogate direttamente dal personale delle professioni sanitarie della riabilitazione, quali ad esempio il fisioterapista, il logopedista, il terapeuta occupazionale, l'educatore professionale, ecc. .

La casa di Cura Camaldoli Hospital interviene con la riabilitazione intensiva specializzata per il trattamento di patologie complesse, che richiedono la permanenza in ambiente specialistico riabilitativo dedicato e con concreta possibilità di interazione con altre discipline specialistiche e/o menomazioni più gravi e disabilità più complesse. (Riabilitazione Neurologica-Ortopedica)

Il ricovero per la riabilitazione in regime ordinario è previsto quando il medico rileva la necessità di un trattamento in ambiente ospedaliero.

Per poter effettuare il ricovero, il medico di famiglia (o il medico d'ospedale se il paziente è ricoverato) dovrà compilare la nostra "Proposta di ricovero reperibile all'Ufficio Accettazione o sul sito [www.camaldolihospital.it](http://www.camaldolihospital.it),

La proposta di ricovero, compilata e firmata dal medico proponente il ricovero, può essere consegnata allo stesso ufficio a mano tutti i giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 14.00 ed il sabato fino alle 12.00, oppure inviata tramite telefax (081/5874001 – 24 ore su 24) o posta elettronica ([accettazione@camaldolihospital.it](mailto:accettazione@camaldolihospital.it)) o tramite posta ordinaria al seguente indirizzo: Via Antonio Cinque 93/95 – 80131 Napoli.

Il modulo sarà esaminato dai nostri medici per verificare l'appropriatezza della richiesta. In caso di parere favorevole, il nominativo verrà inserito nella lista di attesa ed un operatore contatterà l'interessato per comunicargli le notizie necessarie.

I principali criteri di riferimento per le convocazioni dalla lista d'attesa sono:

- cronologico/temporale (in base alla data di prenotazione);
- clinico (in base alle condizioni del richiedente riportate "Proposta di ricovero")

Presso l'Ufficio Accettazione è possibile conoscere i tempi di attesa per il ricovero.

All'atto del ricovero il paziente dovrà fornire all'Ufficio Accettazione la seguente documentazione:

- Impegnativa ASL (redatta dal Medico di Famiglia/Medico di Medicina Generale su modello regionale) recante la diagnosi e la richiesta di "ricovero ospedaliero per riabilitazione";
- Tessera Sanitaria;
- Valido documento d'identità;
- Eventuale altra documentazione sanitaria già in possesso.
- Autorizzazione al trattamento dei dati personali (Regolamento Europeo 2016/679)
- Registrazione amministrativa, all'atto del ricovero, presso il Servizio accettazione

- Presa visione e accettazione del regolamento interno della Casa di Cura
- Presa visione ed accettazione del “Consenso Informato”

## **Ricovero a ciclo diurno**

Il ricovero in regime di Day Hospital prevede cicli programmati di degenza mattutina e pomeridiana. Durante la permanenza è previsto il pasto (“cestino”).

L’iter per il ricovero è il seguente:

### **Riabilitazione Psichiatrica (SIR) ciclo diurno:**

- Prenotazione (tel. 081 5879141)
- Piano Terapeutico Individuale (PTI) rilasciato, su richiesta dell’interessato, dal Centro di salute Mentale (CSM) competente con l’indicazione del setting assistenziale semiresidenziale (Day Hospital)
- Autorizzazione al trattamento dei dati personali (Regolamento Europeo 2016/679)
- Presentazione di valido documento di riconoscimento, tessera sanitaria e, eventuale, documento di interdizione
- Registrazione amministrativa, all’atto del ricovero, presso il Servizio accettazione
- Presa visione e accettazione del regolamento interno della Casa di Cura, Presa visione ed accettazione del “Consenso Informato”

### **Riabilitazione funzionale ciclo diurno**

- Impegnativa ASL (redatta dal Medico di Famiglia/Medico di Medicina Generale su modello regionale) recante la diagnosi e la richiesta di "ricovero in Day hospital per riabilitazione";
- Tessera Sanitaria;

- Valido documento d'identità;
- Eventuale altra documentazione sanitaria già in possesso.
- Autorizzazione al trattamento dei dati personali (Regolamento Europeo 2016/679)
- Registrazione amministrativa, all'atto del ricovero, presso il Servizio accettazione
- Presa visione e accettazione del regolamento interno della Casa di Cura
- Presa visione ed accettazione del "Consenso Informato"

## **Prestazioni in regime ambulatoriale**

Le prestazioni sanitarie in regime ambulatoriale vengono erogate in regime privatistico previa prenotazione. Il tempo massimo di attesa è di 5 giorni. Il costo delle prestazioni sanitarie è stabilito nel tariffario disponibile al pubblico.. I referti sono rilasciati presso lo Sportello Unico della struttura dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 12.00. Le prestazioni offerte sono le seguenti:

- Visita Neurologica
- Visita Neurologica Con Elettroencefalogramma
- Visita Psichiatrica
- Elettroencefalogramma
- Test Psicodiagnostici (Per Ogni Test)
- Visita Ambulatoriale Per Disturbi Cognitivi
- Valutazione Neuro-Psicologica
- Seduta Di Psicoterapia Individuale (Seduta Di 45/50 Minuti)
- Seduta Di Psicoterapia Di Gruppo (Quota Singola)
- Partecipazione Ad Attività Di Laboratorio (Per Ogni Seduta)
- Visita Fisiatrica
- Visita Cardiologica+Ecg
- Visita Pneumologica

## **Servizio rilascio LIT (Libretto Individuale di Terapia)**

La Giunta Regionale della Campania, con delibera n.1641 del 18/11/2005 e successive integrazioni, ha autorizzato la Casa di Cura Alma Mater S.p.A. - Camaldoli Hospital in qualità di centro prescrittore per i sotto menzionati farmaci:

- Clozapina
- Olanzapina
- Risperidone
- Quetiapina
- Aripiprazolo
- Paliperidone
- Ziprasidone
- Asenapina

Il servizio di prescrizione dei suddetti farmaci e della raccolta del consenso al trattamento da parte dei pazienti da effettuarsi come descritto nel Modello Unico di Prescrizione SANIARP è attivo nei giorni martedì e venerdì dalle ore 9.00 alle 13.00.

Il costo della prestazione è stabilito nel tariffario disponibile al pubblico.

## **Il governo clinico**

***DIRETTORE SANITARIO: dott.ssa Luciana Rosa Assunta SOFIA***

***VICEDIRETTORE SANITARIO: dott. Gennaro Ammendola***

**S.I.R. (intensiva)- 1° piano (resp. dott. Francesco Gucci)**

**Equipe medica:** specialisti in psichiatria

Posti letto: n° 41

Ufficio medico: 0815879174

Medicheria: 0815879175

Tempo medio di attesa: 1/3 gg.

Orario notizie mediche dalle ore 12.00 alle ore 13.00 (dal lunedì al venerdì)

**S.I.R. (estensiva)- Piano Terra (resp. dott. Francesco Gucci)**

**Equipe medica:** specialisti in psichiatria

Posti letto: n° 40

Ufficio medico: 0815879184

Medicheria: 0815879182

Tempo medio di attesa: 1/3 gg.

Orario notizie mediche dalle ore 12.00 alle ore 13.00 (dal lunedì al venerdì)

**LUNGODEGENZA POST-ACUZIE (resp. dott. Pasquale Russo)**

Posti letto: n° 35

**Equipe medica:** specialisti in medicina interna, fisiatria, neurologia

Lungodegenza post-acuzie

Ufficio Medico: 0815879429

Medicheria: 0815879430

Tempo medio di attesa: 1/3 gg.

Orario notizie mediche dalle ore 12.00 alle ore 14.00 (dal lunedì al venerdì)

**RIABILITAZIONE (resp. dott. Giancarlo Pittaluga)**

Posti letto: n° 82

**Equipe medica:** specialisti in fisiatria, medicina interna, neurologia

Ufficio Medico: 0815879516

Medicheria: 0815879517

Tempo medio di attesa: 1/3 gg.

Orario notizie mediche dalle ore 12.00 alle ore 13.00 (dal lunedì al venerdì)

**HOSPICE (resp. dott. Aldo Barbati)**

Posti letto: n° 13

**Equipe medica:** specialisti in anestesia. rianimazione e cure palliative Ufficio Medico:

0815879617

Medicheria: 0815879614

Tempo medio di attesa: 1/3 gg..

Orario notizie mediche dalle ore 10.00 alle ore 13.00 (dal lunedì al sabato)

**SUAP Speciale Unità di Accoglienza Permanente (resp. dott. Aldo Barbati I)**

Posti letto: n° 12

**Equipe medica:** specialisti in anestesia. rianimazione e cure palliative

Ufficio Medico: 0815879317

Medicheria: 0815879314

Tempo medio di attesa: 1/3 gg..

Orario notizie mediche dalle ore 10.00 alle ore 13.00 (dal lunedì al sabato)

**ATTIVITA' SEMIRESIDENZIALE PSICHIATRICA (resp. dott. Francesco Gucci)**

Posti letto: n°12

**Equipe medica:** specialisti in psichiatria

Ufficio medico: 081 5879159

Medicheria: 081 5879153

Tempo medio di attesa: 1/3 gg.

Orario notizie mediche dalle ore 13.00 alle ore 14.00 (dal lunedì al venerdì)

**DAY-HOSPITAL RIABILITATIVO (resp. dott. Pasquale Russo)**

Posti letto: n°10

**Equipe medica:** specialisti in fisiatria, medicina interna, neurologia

Ufficio Medico: 0815879173

Medicheria: 0815879612

Tempo medio di attesa: 1 /3 gg.

Orario notizie mediche dalle ore 15.00 alle ore 16.00 (dal lunedì al venerdì)

## **Servizi interni della Casa di cura**

Tutte le stanze di degenza sono attrezzate con impianto per l'erogazione di gas medicali (ad eccezione dei reparti SIR per i quali, al bisogno, è prevista ossigenoterapia con ausili portatili).

### ***Armadio Farmaceutico***

Nella Casa di Cura è attivo un Armadio Farmaceutico che garantisce l'approvvigionamento di farmaci, presidi medico - chirurgici, materiale di medicazione, necessari alle esigenze interne.

(Responsabile: Direttore Sanitario)

### ***Servizio di Guardia Medica***

Presso la struttura è operante un servizio di guardia medica attivo dalle ore 13.30 alle ore 8.30 dei giorni feriali e 24h/24 nei giorni festivi.

### ***Servizio di Cardiologia***

Il servizio di cardiologia effettua indagini strumentali e clinico-diagnostiche per i pazienti degenti. Il servizio è disponibile nei giorni: Lunedì, Martedì Giovedì e Venerdì dalle ore 12.00 alle ore 15.00.

### ***Servizio di Neurofisiopatologia***

Il Servizio di neurofisiopatologia ha il compito di effettuare indagini strumentali (EEG) e clinico-diagnostiche per i pazienti degenti. Il servizio è disponibile nei giorni: Lunedì, Mercoledì, Giovedì e Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

### ***Servizio di Ecografia***

E' operante presso la Casa di Cura un servizio di ecografia. Esame assolutamente indolore, permette una visione della struttura/funzionalità degli organi e dei tessuti. Lo specialista sarà in grado di individuare eventuali problemi, leggendo le immagini proiettate sullo schermo. Tecnica di largo impiego in medicina interna. Il servizio è disponibile nei giorni: Giovedì dalle ore 17.00 alle ore 18.00 e il Sabato dalle ore 9.00 alle ore 11.00.

### ***Servizio di laboratorio analisi chimico-cliniche***

La Struttura si avvale di un moderno e attrezzato laboratorio generale di base per analisi diagnostiche di chimica-clinica ed ematologia. Inoltre, la struttura si avvale di un Service altamente qualificato per le analisi diagnostiche specialistiche (dosaggio farmacologico, esami tossicologici). Il servizio è disponibile tutti i giorni non festivi dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

### ***Servizio di radiologia e radiodiagnostica***

Un moderno e attrezzato gabinetto di radiologia effettua indagini diagnostiche di base e Tomografia Assiale Computerizzata (TAC). Inoltre, la Casa di Cura, in attesa di ricevere autorizzazione all'istallazione di apparecchiatura di Risonanza magnetica, si avvale di centro altamente qualificato, con il quale è formalizzato regolare rapporto di convenzione per tale indagine diagnostica. Il servizio è disponibile tutti i giorni non festivi dalle ore 8.30 alle ore 14.30 e dalle ore 12.30 alle ore 18.30 a settimane alterne.

## ***LABORATORI***

L'accesso ai sotto indicati laboratori è subordinato al progetto terapeutico del paziente elaborato dall'equipe alla quale il paziente è stato affidato.

### ***Laboratorio di ceramica***

In locale adiacente alla struttura e collegato con accesso protetto, è ubicato un attrezzato laboratorio di ceramica, che vede una partecipazione attiva dei pazienti nella realizzazione degli oggetti più svariati. Gli utenti esprimono, attraverso la scelta del colore e della forma, la loro "creatività" e "fantasia".

### ***Laboratorio di Cucina***

Negli stessi locali del laboratorio di ceramica, ma in spazi diversificati, è organizzato il laboratorio di cucina. Attraverso tale attività i pazienti apprendono i rudimenti dell'arte culinaria ovvero sviluppano ulteriormente le loro capacità integrando le conoscenze già acquisite. Inoltre regolano il rapporto con il cibo e sviluppando le interrelazioni con gli altri utenti.

### ***Palestra***

Le attività motorie (palestra, attrezzata anche per la fisiokinesiterapia) tendono al miglioramento delle funzioni motorie e sensoriali, al recupero e/o incremento delle capacità coordinative e condizionali, miranti alle attività complesse e sinergiche svolte nel quotidiano.

Il recupero psicomotorio, lungi dall'essere mero recupero organico, è una esaustiva dimostrazione della proiezione dell'individuo nella quotidianità vissuta con diritto e dignità nel proprio ambiente sociale e civile. A tutto questo possiamo dare il nome di riabilitazione psicosociale oltre che motoria

### ***Laboratorio musicale***

La musicoterapia è una modalità di approccio alla persona che utilizza la musica od il suono come strumento di comunicazione non-verbale, per intervenire a livello educativo, riabilitativo o terapeutico, in una varietà di condizioni patologiche e para-fisiologiche.

### ***Laboratorio di scrittura creativa***

Il laboratorio di scrittura creativa, ha come obiettivo un percorso di riflessione sull'importanza della scrittura, vissuta nell'ottica di arte terapia, scrittura che colga tutte quelle dinamiche che ruotano intorno ad un testo, in grado di mettere in moto vissuti di integrazione e di crescita di sé.

## **Servizi per i degenti**

### **Assistenza religiosa**

Nella Casa di cura è assicurata l'Assistenza Religiosa Cattolica presso la Cappella ubicata al piano terra della struttura. Il cappellano celebra la Santa Messa, il sabato pomeriggio alle ore 16.00. Inoltre, provvede a fornire ai degenti i Sacramenti ed il conforto spirituale. Per i pazienti allettati o impossibilitati a raggiungere la Cappella, il Cappellano assicura l'Assistenza Religiosa nelle camere di degenza. Per i fedeli di altre Religioni potrà essere fatta esplicita richiesta alla Direzione Sanitaria della Casa di Cura.

### **Assistenza alla persona**

Su richiesta, e previo assenso del personale medico, è disponibile, a pagamento, un servizio personalizzato di assistenza per pazienti in condizioni di svantaggio fisico e psichico. Tale servizio è erogato da una cooperativa privata convenzionata con la Casa di Cura.

### **Ristoro**

Per i pazienti ricoverati nei reparti di Riabilitazione Psico-sociale, al piano terra della struttura è ubicato un Bar aperto tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 18.30.

Per i pazienti ricoverati negli altri reparti della struttura è disponibile, al piano Hall, un Bar aperto tutti i giorni dalle ore 8.00 alle ore 20.00.

## **Lavanderia**

I degenti della Casa di Cura possono richiedere, a pagamento, tramite il personale infermieristico, il lavaggio di capi di biancheria personale. Il listino prezzi per il servizio è disponibile presso l'ufficio accettazione.

## **Parrucchiere uomo/donna**

Per i pazienti ricoverati nei reparti di Riabilitazione Psico-sociale, al piano terra della struttura ubicato nel reparto è disponibile il servizio di Coiffeur parrucchiere uomo/donna, il lunedì dalle ore 09.00 alle 12.00 e il giovedì dalle ore 13.00 alle 17.00.

Per i pazienti ricoverati negli altri reparti è disponibile, al piano primo adiacente la Hall, il servizio di Coiffeur parrucchiere uomo/donna, il lunedì dalle ore 09.00 alle 12.00 e il giovedì dalle ore 13.00 alle 17.00.

## **Navetta**

I degenti afferenti alle attività diurne, previa autorizzazione della Direzione Sanitaria, possono usufruire di un servizio di accompagnamento gratuito presso punti di raccolta indicati al momento della richiesta.

## **PARTE TERZA**

### **Standard e impegni programmatici**

La Casa di Cura Alma Mater S.p.A. - Camaldoli Hospital ha istituito un sistema di gestione per la qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015. La Direzione si impegna pertanto al continuo monitoraggio dei processi aziendali e al miglioramento degli standard qualitativi relativi ai servizi erogati.

Il campo di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità è individuato come “Erogazione di prestazioni sanitarie convenzionate e non con il SSN, di natura terapeutica, assistenziale e riabilitativa psicosociale in regime di ricovero ordinario e day hospital per patologie di natura neurologica e psichiatrica. Attività di lungodegenza e di riabilitazione estensiva in regime di ricovero ordinario”.

Tali obiettivi sono rivisti almeno annualmente nel corso del Riesame della Direzione del Sistema di Gestione per la Qualità. I nuovi obiettivi sono diffusi e sostenuti dall’impegno della Direzione per il tramite del Rappresentante della Direzione per la Qualità.

## **PARTE QUARTA**

### **Meccanismi di tutela e partecipazione**

La Casa di Cura assolve alla tutela degli utenti attraverso:

- La Direzione Sanitaria
- Il Servizio Assicurazione Qualità
- *IL Servizio sociale*
- Il servizio DPO, per le questioni in materia di protezione dei dati personali , raggiungibile alla casella mail: [privacy@camaldolihospital.it](mailto:privacy@camaldolihospital.it)

La Casa di Cura Alma Mater S.p.A. - Camaldoli Hospital, in ottemperanza all'art. 14 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93, ha introdotto l'istituto del ricorso formale della "opposizione contro comportamenti o atti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria".

Le procedure di presentazione dei reclami e gli obblighi della Casa di Cura sono illustrati nell'allegato regolamento di pubblica tutela.

## **Regolamento di pubblica tutela**

Art. 1 - Nella Casa di Cura Alma Mater S.p.A. - Camaldoli Hospital ai sensi dell'art. 14 comma 5 del D.L. 502/92 modificato dal D.L. 517/93 è attivato presso la Direzione Sanitaria l'ufficio reclami a cui sono attribuite le seguenti funzioni:

- a) Ricevere osservazioni, opposizioni o reclami in via amministrativa, presentate dai soggetti di cui all'art. 2 del presente regolamento;
- b) Provvedere a dare tempestiva risposta al reclamante su delega della Direzione Amministrativa;
- c) Fornire al reclamante tutte le informazioni e quant'altro necessario per garantire la tutela dei diritti riconosciuti dalla normativa vigente in materia;
- d) Predisporre, quando non avesse potuto eliminare la causa del reclamo, la risposta firmata dal legale rappresentante della Casa di Cura in cui si dichiara che le anzidette conclusioni non impediscono la proposizione in via giurisdizionale ai sensi del comma 5 dell'art. 14 del D.L. 502/92 come risulta modificato dal D.L. 517/93.

Art. 2 - Sono soggetti legittimati agli atti di cui al comma a del precedente art. 1 tutti gli utenti, parenti o affini nonché i responsabili degli Organismi di Volontariato e Tutela, accreditati presso la Regione Campania.

Art. 3 - I soggetti individuati all'art. 2 possono esercitare il proprio diritto, presentando entro 15gg., dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento contro cui voglia opporsi in uno dei seguenti modi:

- Apposito modulo S8.3M2 del Sistema di Gestione per la qualità
- Lettere in carta semplice, indirizzata e inviata alla Direzione Amministrativa e consegnata alla Direzione Sanitaria;
- Colloquio con il Responsabile Assicurazione Qualità o suo delegato.

Art. 4 - Il Responsabile dell'Assicurazione Qualità provvede ad aprire una azione correttiva coinvolgendo i Responsabili dei Servizi specifici per adottare le misure necessarie per rimuovere i disservizi verificatisi. Il Responsabile Assicurazione Qualità cura la comunicazione con il Cliente.

Art. 5 - Qualora il reclamante non si considerasse soddisfatto della decisione, potrà entro 15gg. produrre una nuova istanza.

## **Ufficio Relazioni con il Pubblico**

L'URP opera nell'ambito della Assicurazione Qualità ed effettua il monitoraggio della soddisfazione dei clienti, cura la realizzazione e diffusione della Carta dei Servizi. Inoltre, recepisce le osservazioni relative alle attività assistenziali e alberghiere erogate dalla struttura e, verificatane l'esattezza, ne cura la risoluzione.

**Referente resp. Assicurazione Qualità**

tel. 081 5879122 - fax 081 5874010