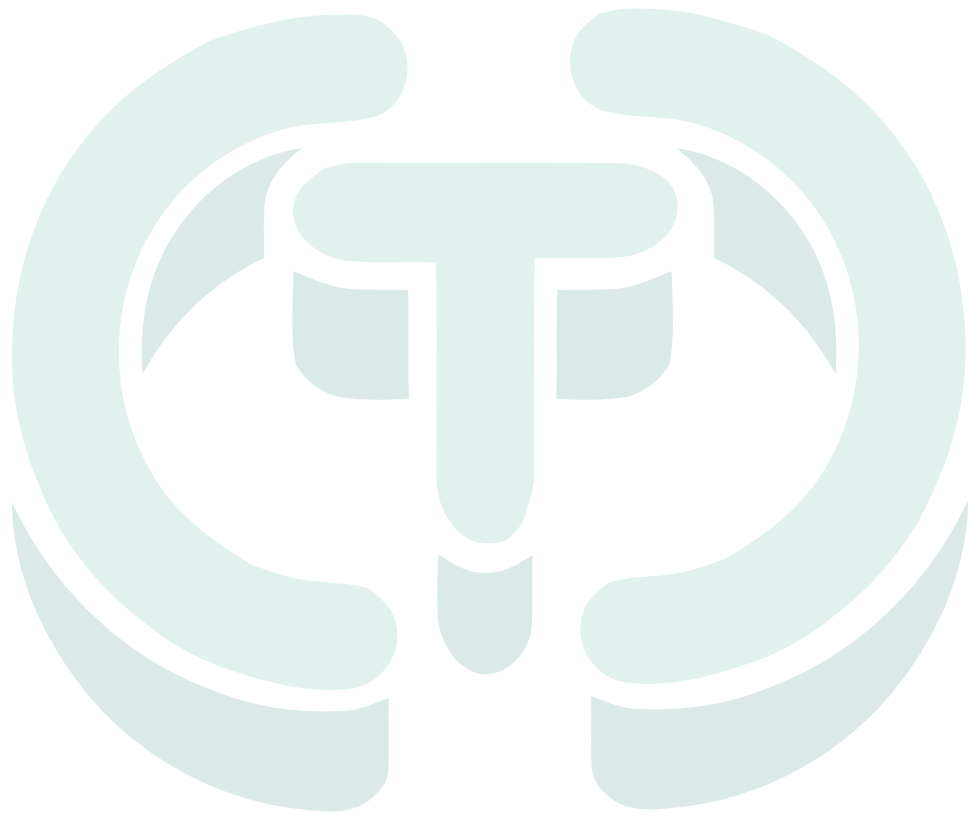


— Casa *di* Cura —
TORTORELLA



CASA DI CURA TORTORELLA

www.casadicuratortorella.it



GENTILE SIGNORA, EGREGIO SIGNORE,

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

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

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

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

Presidente del C.d.A.
Sig.ra Marialuisa Meriani

Direttore Sanitario
Dr. Sergio Chirico



1. MISSION E OBIETTIVI
2. PRINCIPI E FONDAMENTI
 - 2.1 Eguaglianza
 - 2.2 Imparzialità
 - 2.3 Continuità
 - 2.4 Diritto di scelta
 - 2.5 Partecipazione
 - 2.6 Efficacia ed efficienza
 - 2.7 Doveri dei cittadini
 - 2.8 Assistenza
 - 2.8.1 Progetto “Ospedale senza dolore”
 - 2.9 Riservatezza
 - 2.10 Sicurezza
3. STRUTTURA
 - 3.1 Sale operatorie
 - 3.2 Degenze
 - 3.3 Ambulatori
 - 3.4 Area Diagnostica per Immagini
4. ATTIVITÀ AMBULATORIALI
 - 4.1 Prenotazione
 - 4.2 Accettazione ambulatoriale
 - 4.3 Modalità di pagamento
 - 4.4 Modalità di ritiro della refertazione
5. DEGENZA E RICOVERI
 - 5.1 Prenotazioni ricoveri ordinari con il Servizio Sanitario Nazionale direttamente al reparto
 - 5.2 Liste di attesa
 - 5.3 Documentazioni necessarie per il ricovero con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN)
 - 5.4 Documentazioni necessarie per il ricovero privato
 - 5.5 Documentazioni necessarie per il ricovero in regime assicurativo
 - 5.6 Per i cittadini non residenti in Italia
 - 5.7 Per le persone sotto tutela
 - 5.8 Cosa portarsi per il ricovero in Casa di Cura
 - 5.9 Le visite dei medici
 - 5.10 Indagini diagnostiche e cure
 - 5.11 L'assistenza infermieristica
 - 5.12 Le visite di parenti e di amici
 - 5.13 I pasti
 - 5.14 L'igiene dell'ambiente di degenza

- 5.15 Pre Ricoveri
- 5.16 Servizio di assistenza psicologica
- 5.17 Silenzio e tranquillità
- 5.18 Dimissioni
- 5.19 Copia della cartella Casa di Cura
- 5.20 Ricoveri in Day Surgery / Day Hospital
- 6. INFORMAZIONI UTILI
 - 6.1 Bar
 - 6.2 Fumo
 - 6.3 Servizio barbiere
 - 6.4 Servizio religioso
 - 6.5 Trasporti
- 7. MECCANISMI DI TUTELA, PARTECIPAZIONE E VERIFICA
 - 7.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico
 - 7.2 Gestione reclami
 - 7.3 Verifica degli impegni
- 8. OBIETTIVI STANDARD DI QUALITÀ
 - 8.1 Informazione e privacy
 - 8.2 Sicurezza
 - 8.3 Igiene
 - 8.4 Sorveglianza e Sicurezza
 - 8.5 Antincendio
- 9. COME RAGGIUNGERE LA CASA DI CURA TORTORELLA

ACCREDITATA S.S.N.

Direttore Sanitario Dr. Sergio Chirico

RAGGRUPPAMENTO CHIRURGICO 80 POSTI
LETTO RICOVERI IN REGIME ORDINARIO

RICOVERI IN DAY HOSPITAL

Responsabile f.f. Raggruppamento Chirurgico

Dr. Silvana Onorato

- CHIRURGIA GENERALE ED ONCOLOGICA (Dr. Emanuela Giordano f.f.)
- CHIRURGIA PEDIATRICA (Prof. A. Savanelli)
- OCULISTICA (Dr. P. Petrella)
- ORTOPEDIA (Dr. F. Aquino)
- GINECOLOGIA (Dr. S. Onorato)
- OTORINOLARINGOIATRIA (Dr. E. Vernieri f.f.)
- RADIOLOGIA INTERVENTISTICA (Dr. V. Villari)
- ECOGRAFIA INTERVENTISTICA
- CHIRURGIA DEGLI ACCESSI VENOSI (Dr. M. Punzi)

RAGGRUPPAMENTO MEDICO 63 POSTI LETTO
RICOVERI IN REGIME ORDINARIO

RICOVERI IN DAY HOSPITAL

Responsabile Raggruppamento Medico Dr. Michele
Guglielmi

- CARDIOLOGIA (Dr. A. Casciello)
- ELETTROFISIOLOGIA (Dr. N. Marrazzo)
- MEDICINA GENERALE (Dr. C. Lilli -
Dr. F. R. Amendola - Dr. M. P. Punzi)
- ONCOLOGIA (Dr. C. A. Calvanese)

Responsabile Poliambulatorio Dr. Sergio Chirico

CENTRO DI PROCREAZIONE MEDICALMENTE
ASSISTITA

Responsabile Medico Dr. Andrea Borini

Responsabile Laboratorio di PMA Dr. Natascia Grieco

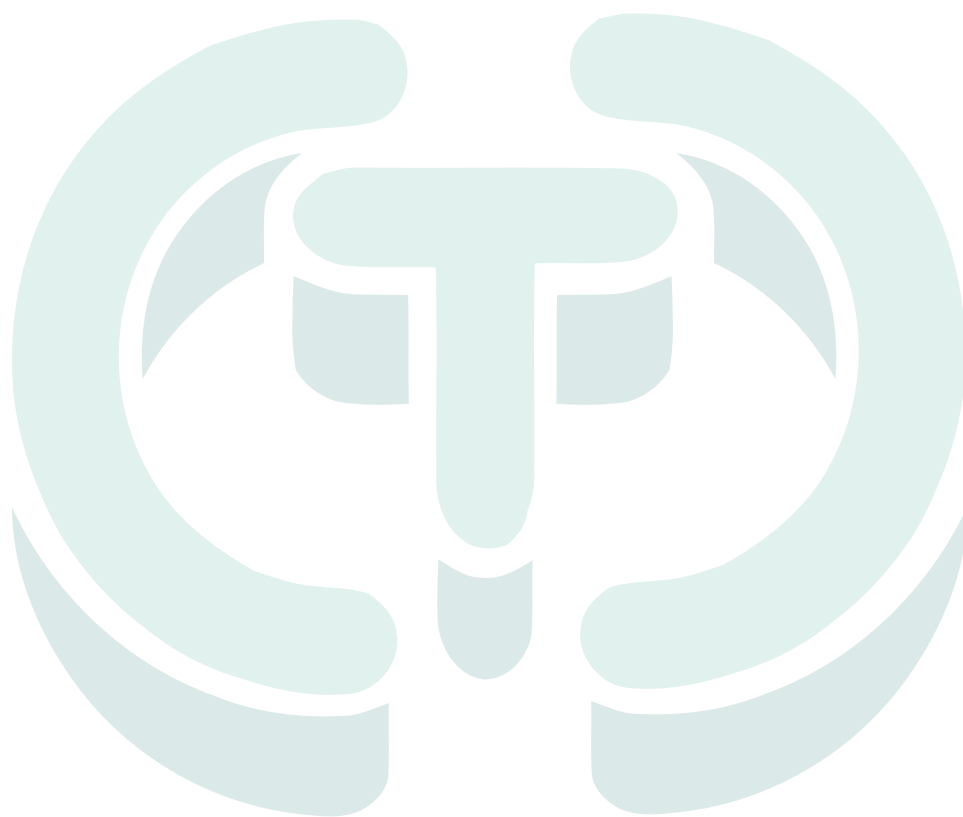
SETTORE PRIVATO 7 POSTI PRIVATI

Riferimento normativo:

Carta dei Servizi redatta secondo il D.P.C.M.

19 MAGGIO 2005 Regolamento Regione Campania

Aut. Sanitaria: decreto sindacale 3 del 01.02.2017



ACCREDITATO S.S.N.
Direttore Sanitario Dr. Sergio Chirico

RADIODIAGNOSTICA

RX TC RM ECO [Dr. A. Manciuaria]

Radiologia digitalizzata

Ortopantomografia

Mineralometria ossea (MOC DEXA)

Risonanza Magnetica (1,5 Tesla)

TC Multislices (128 slices)

Dentalscan

RM Fetale*

Consulenza Neuroradiologica*

Spettroscopia RM*

Eco Elastosonografia/Shear waves*

DIAGNOSTICA ECOGRAFICA [Dr. F. R. Amendola]

Eco Fegato con mezzo di contrasto

Eco Internistiche

Eco Urologiche

Eco Vascolari

Eco Senologiche

Agobiopsie Eco guidate

DIAGNOSTICA

CARDIOVASCOLARE [Dr. M. De Cristofaro]

Visita Cardiologica

Centro per l'ipertensione

Tilt test

Controllo pacemakers e defibrillatori

Elettrocardiogramma

Eco Transesofagea

Ecostress

Holter cardiaco 24 h

Monitoraggio pressione 24 h

Ecocardiogramma con colordoppler

Ecocolor Doppler - Vascolare

Ecocardiografia pediatrica

Prova da sforzo (tappeto)

ELETTROFISIOLOGIA [Dr. N. Marrazzo]

Tilt test

Visita aritmologica

Controllo pace maker

DIAGNOSTICA OSTETRICA
E GINECOLOGICA [Dr. S. Onorato]

Visita Ginecologica

Visita Ostetrica

Diagnostica Ecografica

Prelievo per PAP TEST e HPV*

Isteroscopia

Isterosalpingografia

SonoIsterosalpingografia*

Colposcopia

Ecografia Ginecologica 3D*

DIAGNOSTICA PRENATALE [Dr. G. Capece]

Ecografia Morfologica*

Diagnostica Prenatale

Prelievo per Amniocentesi

Prelievo Villi coriali

Duo test*

Ecografia 3D - 4D*

Traslucenza*

UROLOGIA [Dr. D. Opromolla]

Visita Urologica*

Visita Andrologica*

Uroflussimetria*

Diagnostica Ecografica Urologica

OCULISTICA [Dr. P. Petrella]

Visita Oculistica*

Yag laser*

Ecobiometria ecografica*

Visita Ortottica*

Argon Laser*

Campo Visivo*

OCT*

Nd Yorkag Laser*

DIAGNOSTICA O.R.L. [Dr. E. Vernieri]

Visita ORL

Esame Impedenzometrico

Esame Audiometrico

Esame Vestibolare

CHIRURGIA [Dr. Emanuela Giordano f.f.]
Visita Chirurgica
Chirurgia Ambulatoriale

ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA [Dr. F. Aquino]
Chirurgia Protesica
Chirurgia della Colonna
Onde d'urto

DIAGNOSTICA ENDOSCOPICA [Dr. G. Galasso]
Visita Gastroenterologica
Esofagogastroduodenoscopia
EGDS Colonscopia
Endoscopia operativa
Broncoscopia
Polipectomia

LABORATORIO DI ANALISI [Dr. M. Vergati]
Chimica clinica
Microbiologia Genetica

Biologia molecolare
Immunoenzimatica

VISITE E CONSULENZE

Visita Oncologica*
Visita Pediatrica*
Visita Chirurgica Pediatrica*
Visita Endocrinologica*
Visita Gastroenterologica*
Visita Internistica*
Visita Infettivologica*
Visita Neurochirurgica*
Visita Neurologica*
Visita Ortopedica*
Elettromiografia*
Consulenza Genetica*

*esame in regime privato

Chimica clinica

Microbiologia

Genetica

Biologia molecolare

Immunoenzimatica

VISITE E CONSULENZE

Visita Oncologica*

Visita Pediatrica*

Visita Chirurgica Pediatrica*

Visita Endocrinologica*

Visita Gastroenterologica*

Visita Internistica*

Visita Infettivologica*

Visita Neurochirurgica*

Visita Neurologica*

Visita Ortopedica*

Elettromiografia*

Consulenza Genetica*

ALLERGOLOGIA

E IMMUNOLOGIA CLINICA [Dr. F. Pezzuto]

Visita Allergologica*

Breath Test

Test Allergici

Test di tolleranza/provocazione con farmaci*

Valutazione diagnostica pre-operatoria (anestetici generali, locali, lattice)*

Valutazione diagnostica pazienti che devono praticare MdC*

Prick e Test Intradermico*

CENTRO DI PMA III LIVELLO [Dr. A. Borini]

IUI (Inseminazione Intrauterina su cicli indotti)*

IAH (Inseminazione intrauterina su cicli spontanei)*

PESA (Percutaneous Epididymal Sperm Aspiration)*

TESA (Percutaneous Testicular Sperm Aspiration)*

ICSI (Intracytoplasmic Sperm Injection)*

IMSI (intracytoplasmic morphologically selected sperm injection)*

Eterologa*
Crioconservazione*
a) spermatozoi
b) ovociti
z) embrioni (nei casi previsti dalla legge 40/2004)
Raccolta/prelievo di gameti*
Preparazione sperma*
FIVET (Inseminazione in vitro)*
Cultura di blastociti*
Conservazione di ovociti*

*esame in regime privato

Il sistema di gestione per la qualità

CASA DI CURA TORTORELLA S.p.A.
Via Nicola Aversano, 1 - 84124 Salerno

è stato verificato e risulta conforme ai requisiti di
ISO 9001:2015

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

INDICATORI DI QUALITA'

STANDARD DI QUALITA'

Numero di giorni che mediamente intercorrono tra prenotazione e ricovero.

Raggruppamento di Medicina: 18 gg.

Raggruppamento di Chirurgia

- 1. Chirurgia 15 gg
- 2. Ortopedia 10 gg
- 3. Ginecologia 3 gg
- 4. Otorino 30 gg
- 5. Oculistica 30 gg

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

Servizio radiodiagnostica 15 gg

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

Numero di giorni che mediamente intercorrono tra ricovero e intervento.

3 gg

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

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

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

Frequenza pulizie camere di degenza e servizi igienici.

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

Tempo medio consegna referti.

4 gg

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

1. MISSION E OBIETTIVI

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

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

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

2. PRINCIPI E FONDAMENTI

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

2.1 Eguaglianza

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

2.2 Imparzialità

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

2.3 Continuità

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

2.4 Diritto di scelta

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

2.5 Partecipazione

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

2.6 Efficacia ed efficienza

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

2.7 Doveri dei cittadini

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

2.8 Assistenza

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

2.8.1 Ospedale senza dolore

In coerenza con le indicazioni dell'OMS e con la normativa vigente, il Servizio di Anestesia e Rianimazione della Casa di Cura Tortorella promuove e assicura interventi idonei al trattamento delle diverse tipologie di dolore, elaborando, di concerto con i clinici di reparto, appropriati programmi di cura individuali per il malato; tali programmi vengono predisposti nel rispetto dei principi fondamentali della tutela della dignità e dell'autonomia.

2.9 Riservatezza

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

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

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

Ciò premesso, si evidenzia che:

- 1) per effetto delle prestazioni sanitarie fornite (prestazioni ambulatoriali, analisi di laboratorio, ricoveri, ecc.) e nel corso dello svolgimento delle stesse, ci troveremo a raccogliere e trattare i suoi dati personali comuni e sensibili;
- 2) le specifichiamo sin d'ora per chiarezza, le seguenti definizioni date dal Regolamento 2016/679:

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

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

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

Ai sensi dell'articolo 13 del Regolamento UE quindi,

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

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

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

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

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

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

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

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

di mancata prenotazione i dati saranno conservati per tre mesi dalla richiesta.

Diritti dell'interessato: l'interessato in ogni momento potrà esercitare i Suoi diritti, elencati ai sensi dell'art. 15 e ss. del Regolamento UE 2016/679, quali (ad esempio) l'accesso ai dati personali, la rettifica o la Titolare del trattamento è: Casa di Cura Tortorella S.p.A.

Il Data Protection Officer designato dal Titolare del trattamento è: Ing. Biagio Garofalo contattabile presso la sede sociale oppure via e-mail all'indirizzo dpo@garofaloandpartners.it o via telefono al seguente recapito: 0645214854.

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

2.10 Sicurezza

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

3. STRUTTURA

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

3.1 Sale operatorie

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

3.2 Degenze

Le otto Unità Funzionali sono distribuite su sei piani con camere di degenza, dotate di arredamento standard TV e telefono, da uno a quattro posti letto.

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

3.3 Ambulatori

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

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

3.4 Area diagnostica per Immagini

Quest'area dispone di tutte le attrezzature di un moderno servizio ed è in grado di eseguire, ogni indagine di Radiologia tradizionale, digitalizzata contrastografica, mammografia digitale, ecografia 3D/4D, Moc DEXA e Tac di tutti i distretti anatomici, con tecnica volumetrica spirale (128 slices).

Gli ecografi, dotati di Color-Doppler e Power-Doppler, coprono tutti i campi di indagine. L'area è dotata anche di un'apparecchiatura di Risonanza Magnetica da 1,5 Tesla.

4. ATTIVITÀ AMBULATORIALI

4.1 Prenotazione

La prestazione può essere prenotata:

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

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

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

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

ORARI LABORATORIO ANALISI

PRELIEVI EMATICI dal lunedì al venerdì 7:30 - 17:00 (per i prelievi in cui non è prevista preparazione)
sabato 7:30 - 12:00

CONSEGNA CAMPIONI BIOLOGICI dal lunedì al venerdì 8:00 - 11:00
(salvo diverso accordo telefonico con il personale del laboratorio 089 257 86 43)

4.2 Accettazione ambulatoriale

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

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

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

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

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

presa in carico della compagnia di assicurazione.

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

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

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

4.3 Modalità di pagamento

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

4.4 Modalità di ritiro della refertazione

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

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

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

6. INFORMAZIONI UTILI

6.1 Bar

Al piano terra dell'edificio principale, in zona centrale, è situato il bar aperto dal lunedì al sabato 7.00 - 20.30 • domenica 7.00 -13.30 /17.00 - 20.30

6.2 Fumo

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

6.3 Servizio barbiere

Il barbiere è a disposizione dei degenti (a pagamento) su richiesta inoltrata direttamente in reparto.

6.4 Servizio religioso

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

Altre confessioni

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

6.5 Trasporti

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

7. MECCANISMI DI TUTELA, PARTECIPAZIONE E VERIFICA

7.1 Ufficio Relazioni con il Pubblico

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

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

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

7.2 Gestione reclami

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

- a) per qualsiasi disservizio, inteso come mancanza di efficacia/efficienza, che abbia limitato o negato, al reclamante, la fruibilità della prestazione;
- b) per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinano la fruizione dei servizi sanitari e in particolare:
 - della Carta dei Servizi;
 - del piano sanitario regionale e delle norme sull'autorizzazione e l'accredimento;
 - dei principi contenuti nel contratto di lavoro sui doveri e comportamenti dei dipendenti;
 - dei principi etici e deontologici inerenti l'esercizio delle professioni sanitarie dei professionisti iscritti agli Albi.

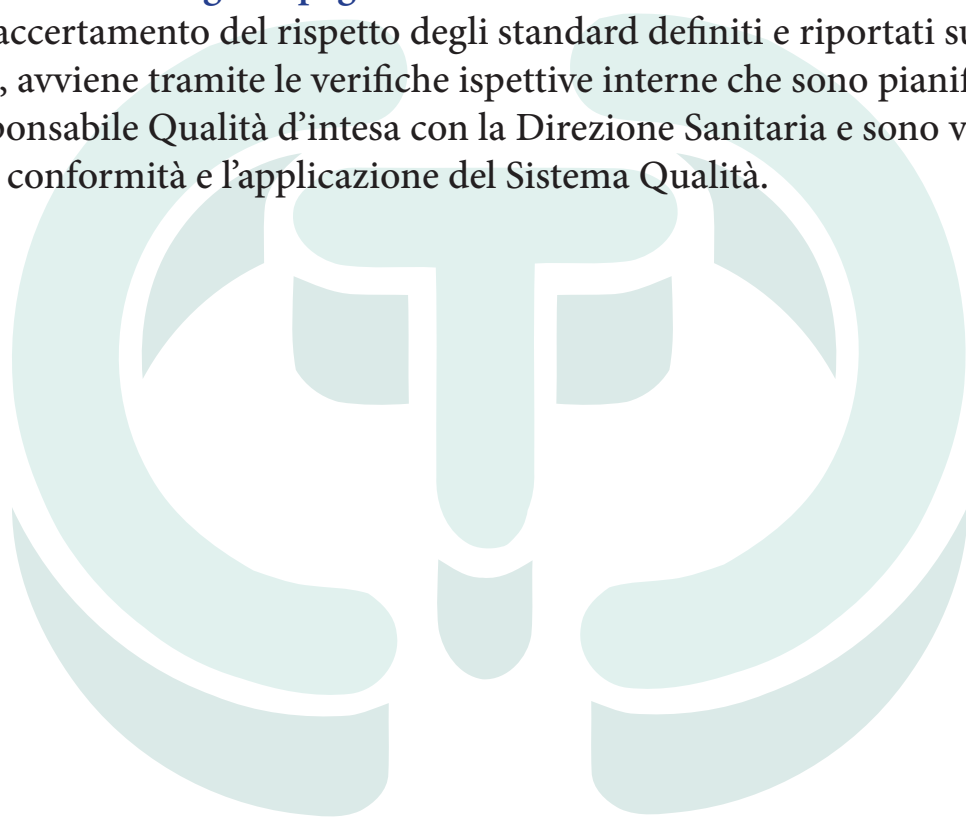
L'ufficio dipende direttamente dalla Direzione Aziendale e svolge le seguenti funzioni:

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

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

7.3 Verifica degli impegni

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



8. OBIETTIVI STANDARD DI QUALITÀ

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

8.1 Informazione e privacy

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

8.2 Sicurezza

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

8.3 Igiene

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

8.4 Sorveglianza e sicurezza

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

8.5 Antincendio

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

In caso di incendio seguire questi piccoli accorgimenti:

- Mantenere la calma.
- Se l'incendio si è sviluppato nella stanza, uscire chiudendo la porta.

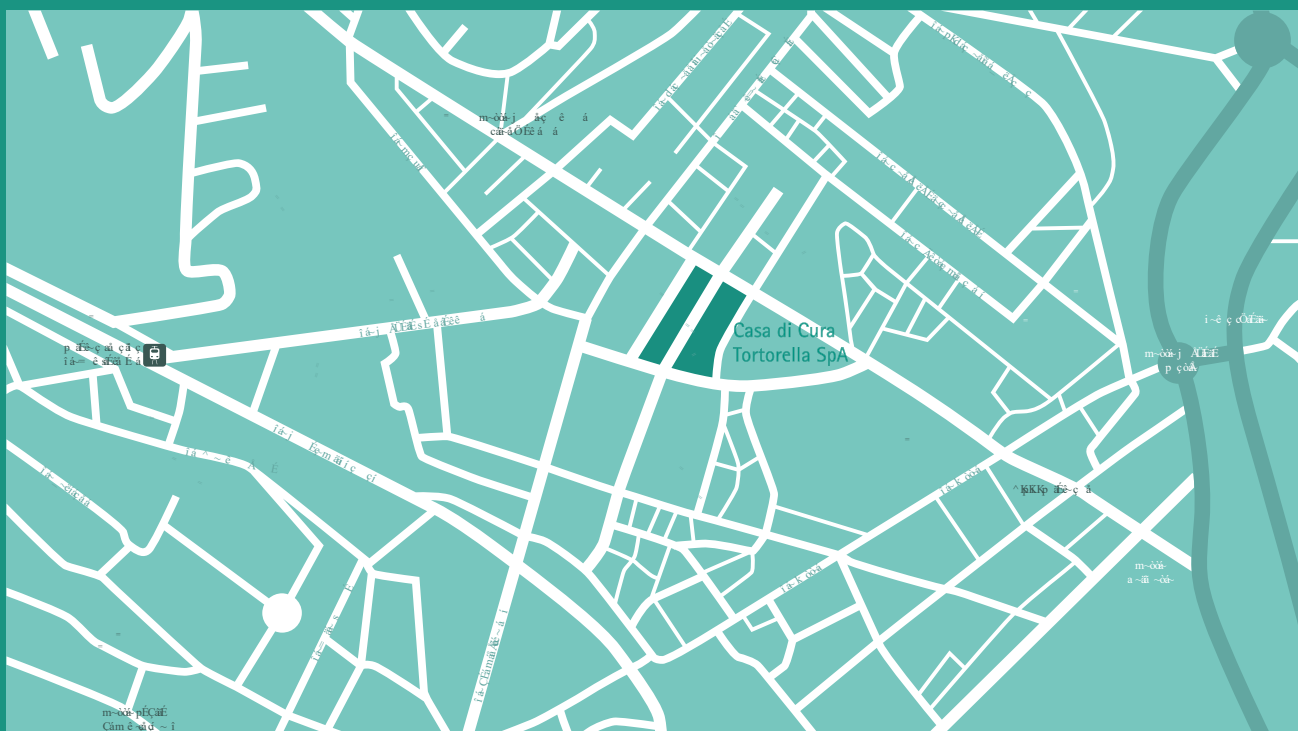
- Non usare ascensori e usare le scale.
- Avvisare sempre la portineria se non vi è già allarme in atto.
- Prima di aprire la porta della stanza controllare l'apertura della stessa. Se dovesse essere calda è probabile che l'incendio sia molto vicino.
- Se l'incendio è in un altro ambiente e il fumo rende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



Casa di Cura
TORTORELLA

AUTOSTRADE

COME RAGGIUNGERCI



CASA DI CURA TORTORELLA S.p.A.
Via Nicola Aversano, 1 - 84124 Salerno
Tel. 089 2578111 - Fax 089 237081
www.casadicuratortorella.it
amministrazione@casadicuratortorella.it

Centralino- Informazioni
tel. 089 2578111

Interno
tel. 089 2578... numero camera

Prenotazioni
tel. 089 2578 666

Direzione Generale
tel. 089 2578 206

Direzione Sanitaria
tel. 089 2578 204

URP
tel. 089 2578 670

Fax
tel. 089 237 081

Amm.:
amministrazione@casadicuratorella.it
Reclami:
reclami@casadicuratorella.it

Laboratorio di Genetica
tel. 089 2578 124

Laboratorio di Analisi
tel. 089 2578 643



Casa di Cura
TORTORELLA

Via Nicola Aversano, 1 - 84124 Salerno
Tel. 089 2578111 - Fax 089 237081
LINEA PRENOTAZIONE 089 2578666
amministrazione@casadicuratorella.it

ACCREDITATA S.S.N.
Aut. San. N. 3 del 01.02.2017



Centro di Procreazione
Casa di Cura
TORTORELLA

Via Nicola Aversano, 1 - 84124 Salerno
Tel. 089 2578111 - Fax 089 237081
LINEA PRENOTAZIONE 089 2578666
procreazione@casadicuratorella.it

Aut. San. N. 3 del 01.02.2017



Centro Polidiagnostico
MORGAGNI

Via Nicola Aversano, 1 - 84124 Salerno
Tel. 089 2578111 - Fax 089 237081
LINEA PRENOTAZIONE 089 2578666
amministrazione@casadicuratorella.it

ACCREDITATA S.S.N.
Aut. San. N. 3 del 01.02.2017

 retelab

Via Nicola Aversano, 1 - 84124 Salerno
LINEA PRENOTAZIONE 089 2578124
LINEA PRENOTAZIONE 089 2578666

Codice aggregazione AGG609

Questa carta dei servizi è
disponibile su richiesta presso:
ACCETTAZIONE RICOVERI
ACCETTAZIONE AMBULATORIO
AMMINISTRAZIONE





