



# CARTA DEI SERVIZI

## **CARTA DEI SERVIZI**

Gentile Signora, Egregio Signore,

sta leggendo la Carta dei Servizi che le permetterà di conoscere meglio gli Ospedali Riuniti IGRECO.

La Carta dei Servizi è lo strumento dove potrà trovare tutte le informazioni necessarie per fruire al meglio dei nostri servizi durante la Sua permanenza, ma rappresenta anche una dichiarazione di impegno a tradurre in azioni i principi ed i valori che quotidianamente ci ispirano e ci guidano.

Essa è volta alla tutela dei diritti degli utenti degli ospedali Riuniti IGRECO e costituisce un importante strumento di controllo da parte del cittadino sulle modalità per l'utilizzazione dei servizi offerti, sugli standard di qualità assicurati, sulla completezza dell'informazione.

Essa illustra, altresì, gli organismi interni agli Ospedali Riuniti IGRECO preposti alla tutela del malato e le procedure per la presentazione di reclami contro gli atti o i comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria da parte dei cittadini assicurando, così, la trasparenza e l'efficacia delle attività connesse con la diagnosi e la cura.

Questo documento Le permetterà di conoscere la nostra struttura, i servizi che offre, gli obiettivi che ci siamo prefissati e gli strumenti che adottiamo per garantire la migliore qualità.

Ai cittadini-utenti chiediamo di collaborare, anche attraverso la compilazione di questionari, con il personale medico, paramedico, ausiliario ed amministrativo per consentirci di offrire una "medicina a misura d'uomo", frutto di diversi e coordinati impegni sanitari ed amministrativi.

Solo coinvolgendo direttamente il cittadino-utente nella gestione della propria salute può concretizzarsi la conoscenza che predispose alla libertà di scelta e di verifica.

Dottor Aldo Rizzuti

Amministratore Unico Ospedali Riuniti IGRECO

Dr. Mario Sprovieri

Direttore Sanitario Ospedali Riuniti IGRECO

## SOMMARIO

PRESENTAZIONE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA	pag. 3
FINI ISTITUZIONALI	pag. 3
MISSION	pag.3
LA NOSTRA STRATEGIA	pag. 3
LA STRUTTURA	pag. 4
ORGANISMI DI CONTROLLO E VERIFICA	pag. 4
❖ Comitato Qualità	pag. 4
❖ Comitato Risk Management	pag. 4
COME ACCEDERE AGLI OSPEDALI IGRECO	pag. 5
ATTIVITA' IN REGIME DI RICOVERO	pag. 6
❖ Ostetricia e ginecologia	pag. 6
❖ Otorinolaringoiatria	pag. 6
❖ Oculistica	pag. 6
❖ Ortopedia	pag. 6
❖ Chirurgia Generale	pag. 6
❖ Riabilitazione Gravi Cerebrolesioni	pag. 7
RICOVERO RIABILITAZIONE IN DAY HOSPITAL	pag. 7
COMPETENZE DEL TEAM DEDICATO	pag. 8
RICHIESTA DI RICOVERO (Area Riabilitazione Intensiva-Gravi Cerebrolesioni)	pag. 9
ACCESSO ALLE ATTIVITA' IN DAY HOSPITAL (Area Riabilitazione Intensiva-Gravi cerebro lesioni)	pag. 9
LE DIMISSIONI (Area Riabilitazione Intensiva-Gravi cerebro lesioni)	pag. 9
ATTIVITA' AMBULATORIALI	pag. 9
❖ Ambulatorio di Ortopedia	pag. 9
❖ Ambulatorio di Cardiologia	pag. 10
❖ Ambulatorio di Gastroenterologia	pag. 10
❖ Ambulatorio di Neonatologia	pag. 10
❖ Ambulatorio di Cardiochirurgia	pag. 10
❖ Ambulatorio di Diagnostica Vascolare	pag. 10
❖ Ambulatorio di Diagnostica per Immagini	pag. 10
❖ Ambulatorio di Diagnostica Ecografica	pag. 10
❖ Ambulatorio di Endocrinologia	pag. 11
❖ Ambulatorio di Ostetricia e Ginecologia	pag. 11
❖ Ambulatorio di Oculistica	pag. 11
❖ Ambulatorio di Chirurgia Generale	pag. 11
❖ Ambulatorio di Urologia	pag. 11
❖ Ambulatorio di Otorinolaringoiatria	pag. 11
❖ Ambulatorio di Fisiatria e Medicina Fisica Riabilitativa-Medicina dello Sport	pag. 12
❖ Laboratorio analisi generale di base	pag. 12
❖ Ambulatorio di Neurochirurgia	pag. 12
❖ Ambulatorio di Psicologia	pag. 12
❖ Terapia del Dolore	pag. 12
❖ Ambulatorio di Pneumologia	pag. 12

❖ Scienze della Nutrizione	pag. 12
❖ Ambulatorio di Diagnostica Neurologica	pag. 12
❖ Ambulatorio di Fisiokinesiterapia e Riabilitazione-Rieducazione	pag. 13
PRENOTAZIONE DI RICOVERO	pag. 13
❖ Ricovero programmato	pag. 13
❖ Ricovero Urgente	pag. 14
❖ Ricovero in Day Hospital	pag. 14
❖ Ricovero in Day Surgery	pag. 14
SERVIZIO PRE-OPERATORIO	pag. 14
LISTE D'ATTESA	pag. 14
❖ Check-list: cosa portare con sé	pag. 14
COSA FARE IL GIORNO DELL'INTERVENTO	pag. 15
ORARI VISITA MEDICA	pag. 15
ASSISTENZA DEGENTI	pag. 15
PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI E TUTELA DELLA RISERVATEZZA	pag. 15
QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE	pag. 15
CONVENZIONI	pag. 16
RITIRO REFERTI E CARTELLA CLINICA	pag. 16
COME RAGGIUNGERCI	pag. 17
DIRITTI DEL MALATO	pag. 18
DOVERI DEL MALATO	pag. 18
ALLEGATO 1: FATTORI E STANDARD DI QUALITA'	pag. 19
ALLEGATO 2: QUESTIONARIO SODDISFAZIONE PAZIENTI	pag. 21

## **PRESENTAZIONE E STRUTTURA ORGANIZZATIVA**

IGreco Ospedali Riuniti costituiscono un complesso ospedaliero polivalente di offerta sanitaria, diagnostica e terapia variegato, accreditato come da delibera DCA n°89-98-96.

Il gruppo ospedaliero è costituito da tre strutture, MADONNA DELLA CATENA-MADONNINA-SACRO CUORE, che ha come obiettivo soddisfare i bisogni di salute e di cura degli utenti. L'elemento che accomuna le tre strutture è quello di offrire servizi sanitari di qualità, puntando quotidianamente al loro miglioramento anche con il contributo del cittadino/utente.

L'assetto odierno degli Ospedali Riuniti IGreco è il frutto di un'ampia e intensa attività di ristrutturazione e di adeguamento alle normative vigenti, volte a creare un ambiente dotato di maggiore comfort e rispettoso delle normative in tema di privacy e sicurezza.

Il gruppo, ad indirizzo polispecialistico, nasce nel 2013 con l'acquisizione della Casa di Cura "Madonna della Catena" e successivamente nel 2014 si amplia con l'acquisizione della Casa di Cura "La Madonnina" e della Casa di Cura "Sacro Cuore".

Gli Ospedali Riuniti IGreco svolgono attività in regime di ricovero ordinario, in Day Hospital, in Day Surgery e attività di specialistica ambulatoriale ad uso dei pazienti ricoverati e dei pazienti esterni.

### **FINI ISTITUZIONALI**

Il nostro obiettivo primario è quello di soddisfare i bisogni di salute degli utenti, rispondere alle richieste di cure, ritenendo l'utente non solo oggetto di attenzioni e cure, ma cliente, ovvero individuo con dignità e diritto di scelta. Perseguendo tal fine ci impegniamo ad offrire una serie di garanzie che potremmo così sintetizzare:

- massimo della sicurezza sia nell'esecuzione dei trattamenti che nella vigilanza sui malati;
- elevata qualità delle cure determinata da un lato, dall'alto grado di competenza professionale, dall'altro da una particolare attenzione alle condizioni ambientali;
- rapporto umano improntato alla correttezza, gentilezza, propensione all'ascolto e al dialogo;
- ampia disponibilità, per i medici operanti nella struttura, delle più moderne attrezzature necessarie a svolgere un iter diagnostico-terapeutico quanto più completo possibile;
- particolare attenzione al comfort alberghiero.

### **MISSION**

La filosofia aziendale delle Case di Cura degli Ospedali Riuniti IGreco è volta a garantire al cliente la possibilità di usufruire di trattamenti diagnostico-terapeutici qualificati, in tempi brevi e con le maggiori garanzie di serietà e competenza.

I principi alla base della nostra filosofia sono:

- Tutela dei diritti dell'utente
- Passione per il nostro lavoro
- Efficienza ed efficacia
- Salvaguardia del corretto rapporto medico-paziente.

### **LA NOSTRA STRATEGIA**

- Servizi di alta qualità con certificazione ISO 9001
- Continuo monitoraggio dei processi interni propri dell'organizzazione
- Aumento continuo dei servizi offerti
- Offerta prestazioni innovative
- Investimenti in nuove tecnologie
- Motivazione del personale e dei collaboratori
- Formazione continua
- Fornitori fidelizzati e comunque costantemente monitorati
- Rapporti con Assicurazioni Sanitarie

## LA STRUTTURA

L'ampia offerta dei servizi sanitari degli Ospedali IGreco si sviluppa su tre Case di Cura dislocate nei punti strategici della città Bruzia. Le Case di Cura degli Ospedali IGreco vantano la collaborazione con tante alte professionalità del patrimonio medico-scientifico di rilevanza nazionale ed internazionale.

IGreco Ospedali è un gruppo giovane nel campo della sanità ma che da subito ha dimostrato capacità e caparbietà verso la volontà di affermare la centralità dell'utente nel percorso della salute.

L'Amministratore Unico degli Ospedali Riuniti IGreco è l'Avv. Saverio Greco, Il Direttore Sanitario è il Dr Mario Francesco Sprovieri. Coadiuvano i Responsabili delle Unità Operative e i Responsabili di Struttura.

La Casa di Cura "Sacro Cuore" accoglie l'area Materno-Infantile e l'Oculistica, accreditata con il Sistema Sanitario Nazionale SSN per n°34 posti letto in regime ordinario e n°2 posti letto in Day Surgery per l'U.O. di Ginecologia e Ostetricia e n°3 posti letto in regime ordinario per l'U.O. di Oculistica, nonché le specialistiche ambulatoriali riferite alle discipline sopra indicate. La Casa di Cura vanta l'attribuzione di due **Bollini Rosa** (ONDA, L'OSSERVATORIO NAZIONALE SULLA SALUTE DELLA DONNA) per gli ospedali italiani "vicini alle donne" che offrono percorsi diagnostico-terapeutici e servizi dedicati alle patologie femminili di maggior livello clinico ed epidemiologico riservando particolare cura alla centralità della paziente.

La Casa di Cura "La Madonnina" ospita Ortopedia e Traumatologia, Chirurgia Generale, Urologia, Chirurgia Plastica e Otorinolaringoiatria, accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale SSN per n°18 posti letto in regime ordinario e n°2 posti letti in Day Surgery per l'U.O. di Ortopedia e Traumatologia, n°24 posti letto in regime ordinario e n°2 posti letto in Day Surgery per l'U.O. di Chirurgia Generale ed Urologia, e n°5 posti letto per l'U.O. di Otorinolaringoiatria in regime ordinario. A queste, sono da aggiungere le specialistiche ambulatoriali riferite alle discipline di cui sopra, nonché:

- Diagnostica per immagine di I livello (Radiologia Tradizionale - TAC)
- Cardiologia
- Laboratorio analisi generale di base

La Casa di Cura "Madonna della Catena" è un ospedale di Riabilitazione Specializzato nella riabilitazione intensiva, neurologica, motoria, cardiologica, urologica e figura tra i centri più riconosciuti a livello nazionale e regionale.

La riabilitazione è un processo di soluzione dei problemi e di educazione finalizzato al raggiungimento del miglior livello di vita sul piano fisico, funzionale, sociale ed emozionale, con la minore restrizione possibile delle scelte operative. Dal 2014 è stato istituito anche l'Unità Operativa per le Gravi Cerebrolesioni Acquisite. Accreditata con il Sistema Sanitario Nazionale SSN, dispone di n°81 posti letto in regime ordinario e n°9 posti letto in Day Hospital di Riabilitazione Intensiva, n°18 posti letto di Riabilitazione ad Alta Intensità (COD. 75) e n°16 posti letto di Riabilitazione Estensiva.

## ORGANISMI DI CONTROLLO E VERIFICA

### COMITATO QUALITA'

Formato dal Responsabile di Gestione Qualità, dal Direttore Sanitario e dalle altre figure sanitarie e amministrative presenti all'interno del Gruppo IGreco Ospedali Riuniti.

### COMITATO RISK MANAGEMENT

- Direttore Sanitario
- Responsabile Qualità
- Responsabile Sicurezza
- Facilitatore
- Rappresentanza personale sanitario

## COME ACCEDERE AGLI OSPEDALI IGRECO

### ACCETTAZIONE CASA DI CURA "SACRO CUORE"

TEL.: 0984/412953

FAX: 0984418014

INDIRIZZO: CORSO L. FERA N° 50 - COSENZA

EMAIL: [info.sacrocuore@igrecospedali.it](mailto:info.sacrocuore@igrecospedali.it)

### ACCETTAZIONE CASA DI CURA "LA MADONNINA"

TEL.: 0984/822311 – 0984/32317

FAX: 0984/34058

TEL. POLIAMBULATORIO: 0984/8223257

INDIRIZZO: P.ZZA QUINTIERI N°1 – COSENZA

EMAIL: [accettazione.madonnina@igrecospedali.it](mailto:accettazione.madonnina@igrecospedali.it)

Opp. [poliambulatorio@madonnina.net](mailto:poliambulatorio@madonnina.net)

### ACCETTAZIONE CASA DI CURA "MADONNA DELLA CATENA"

TEL.: 0984/445666 -67 -68 -69

FAX: 0984/445498

INDIRIZZO: VIA FRA' BENEDETTO, N°33 – DIPIGNANO (CS)

EMAIL: [info@igrecospedali.it](mailto:info@igrecospedali.it)

## **ATTIVITA' IN REGIME DI RICOVERO**

**OSTETRICA E GINECOLOGIA** : Responsabile Dottor Achille Morcavalli

### Unità Operativa di Ostetricia e Ginecologia:

Erogata a donne in età fertile e in menopausa, oltre a gestanti per le quali la struttura offre un servizio di accesso 24H. Esegue la chirurgia laparoscopica e laparotomica, la diagnostica isteroscopica e operativa, chirurgia vaginale demolitiva e ricostruttiva, correzione dei processi vescicali e rettali, microchirurgia, parto naturale, parto in acqua, parto senza dolore, parto Cesareo, ecografia tridimensionale ostetrica e ginecologica, screening pre-natale, screening neonatale uditivo-oculistico.

**OTORINOLARINGOIATRIA:** Responsabile Dottor Gianluca Ferraro

### Unità Operativa di Otorinolaringoiatria:

si rivolge a pazienti con patologie di interesse chirurgico con particolare riguardo alla otocirurgia, alla fonochirurgia, alla chirurgia oncologica del collo, alla chirurgia tradizionale ed endoscopica del naso e dei seni paranasali, alla chirurgia delle ghiandole salivari e a pazienti con patologie di interesse medico (disturbi dell'udito e dell'equilibrio, patologie flogistiche ed infettive).

**OCULISTICA** : Responsabile Dottor Bernardino Pucinotti

### Unità operativa di Oculistica:

esegue chirurgia della cataratta con FACO, chirurgia della cataratta con FEMTO laser, capsulotomia Yag Laser per cataratta secondaria, chirurgia delle vie lacrimali, chirurgia retinica, CROSS-LINKING per trattamento cheratocono, chirurgia del glaucoma, ARGON laser, Intravitreale con Eylea, Macugen e Taioftal.

**ORTOPEDIA** : Responsabile Dottor Massimo Misiti

### L'Unità Operativa di Ortopedia e Traumatologia esegue:

- Chirurgia Ortopedica della patologia traumatica e degenerativa dell'apparato locomotore, tradizionale e mininvasiva
- Patologia Anca (displasia dell'anca, coxartrosi),
- Patologia del ginocchio (patologia della rotula, patologie meniscali, patologie cartilaginee, patologie legamentose, gonartrosi, deviazioni assiali)
- Patologia spalla (instabilità, lesioni della cuffia dei rotatori, artrosi gleno-omeroale),
- Patologia piede (metatarsalgie, piede piatto, alluce valgo, dita a martello, neuroma di Morton),
- Patologia del rachide (lombalgia, instabilità, patologie degenerative e compressive),
- Patologia mano (tendinite, dita a scatto, sindrome del tunnel carpale, Malattia di Dupuytren, sindromi canalicolari secondarie, Malattia di De Quervain)

**CHIRURGIA GENERALE** : Responsabile Dottor Eugenio De Marco

### Unità Operativa di Chirurgia Generale ed Urologia esegue:

- Chirurgia addominale laparoscopica
- Chirurgia Colon-Proctologica,
- Chirurgia della Tiroide e Paratiroide, Trattamento ablativo laser della Tiroide
- Chirurgia Urologica, Trattamento ablativo laser della Prostata
- Chirurgia Vascolare, Trattamento ablativo endovascolare con radiofrequenza
- Dermatocirurgia,
- Chirurgia Plastica Estetica e Ricostruttiva



## **RIABILITAZIONE GRAVI CEREBROLESIONI: Responsabile Dottor Claudio Trombetti**

### **U.O. di Gravi Cerebrolesioni Acquisite Cod.75:**

la riabilitazione intensiva in fase post-acuta è erogata a pazienti con esiti di Grave Cerebrolesione Acquisita di diversa eziologia (traumatica, vascolare, infettiva e postanossica). I pazienti provengono prevalentemente dai reparti di rianimazione e neurochirurgia con problematiche internistiche ancora in atto e necessitano di elevato nursing per proseguire le cure mediche necessarie ed intraprendere precocemente il percorso riabilitativo.

### **U.O. di Riabilitazione Intensiva Cod. 56: Responsabile Dottor Claudio Trombetti**

La **riabilitazione neuromotoria intensiva** viene erogata a pazienti a seguito di grave cerebro lesione acquisita o affetti da patologie neuromotorie croniche.

Gli interventi sono finalizzati a:

- elaborazione di un progetto riabilitativo e programmi
- definizione di prognosi di recupero e attivazione di percorsi riabilitativi postoperatori (in pazienti che hanno subito interventi di chirurgia funzionale)
- addestramento all'impiego di ortesi ed ausili specifici
- attivazione di percorsi di supporto e formazione al Care-Giver per il reinserimento al domicilio.

La **riabilitazione motoria intensiva** viene erogata a pazienti che presentano disabilità da esiti di lesioni traumatiche dell'apparato locomotore (fratture), esiti di interventi di protesizzazioni articolari (artroprotesi di anca e ginocchio), amputazioni. Gli interventi sono finalizzati a:

- elaborazione di progetto riabilitativo e programmi
- definizione di prognosi di recupero e attivazione di percorsi riabilitativi postoperatori in pazienti che hanno subito interventi di chirurgia funzionale
- addestramento all'impiego di ortesi ed ausili specifici
- attivazione di percorsi di supporto e formazione al Care-Giver per il reinserimento al domicilio.

La **riabilitazione cardiologica** è specializzata nella riabilitazione dei pazienti reduci da un intervento di cardiocirurgia o da un episodio cardiaco acuto (come, ad esempio, l'infarto del miocardio). Assieme al trattamento farmacologico, comunque sempre necessario, quello riabilitativo mira a restituire al paziente una condizione di vita affettiva, lavorativa, sociale, il più normale possibile, compatibilmente con la sua menomazione. Gli elementi fondamentali su cui sono chiamati ad operare il cardiologo e il suo gruppo sono, dunque, aspetti terapeutici veri e propri, ma anche un'attenta assistenza per un reinserimento lavorativo ed un costante supporto psicologico non limitato al solo paziente ma esteso anche ai familiari.

## **RICOVERO RIABILITAZIONE IN DAY HOSPITAL**

L'episodio di ricovero in Day Hospital in riabilitazione intensiva neuromotoria, motoria e cardiologica è da ritenersi appropriato se il paziente:

- 1) è suscettibile di significativi miglioramenti funzionali e della qualità di vita in un ragionevole lasso di tempo;
- 2) ha indicazione per un intervento riabilitativo di elevata intensità o, comunque, prolungato nell'ambito della stessa giornata, da somministrarsi con l'approccio interprofessionale più adeguato, spesso anche plurispecialistico;
- 3) presenta condizioni cliniche generali che gli permettono di tollerare sia tale intervento che i trasferimenti quotidiani da e per il proprio domicilio;
- 4) è clinicamente stabile in misura tale da non aver bisogno di assistenza sanitaria continuativa per 24 ore al giorno. Altro criterio di appropriatezza è da considerare la condizione di dimissione da una gestione di tipo intensivo con indicazione alla prosecuzione del trattamento.

I Medici di Reparto, indipendentemente dalla formazione e dalla specializzazione, diventano parte integrante della cultura riabilitativa; sono autori e al contempo coordinatori del progetto riabilitativo, sono il punto di riferimento per i pazienti, per i familiari e per gli operatori durante l'espletamento delle attività tecniche. Sono previste ed osservate modalità di lavoro in team, è istituito un calendario delle riunioni (Breafing, riunione di programma, riunione di progetto, riunione di famiglia). Tutti hanno esperienza nella presa in carico riabilitativa di persone con disabilità gravi e complesse, e possiedono una competenza specifica nel campo delle neurolesioni acquisite. I componenti del team interprofessionale (Medici, Psicologi, Infermieri, Fisioterapisti, Logopedisti, Operatori Socio-Sanitari) sono in grado di effettuare programmi riabilitativi in tutte le

aree di fabbisogno del paziente con menomazione da danno neurologico, ed in particolare nelle seguenti aree:

- Raggiungimento e mantenimento della stabilità internistica;
- Rieducazione delle funzioni vitali di base;
- Rieducazione delle menomazioni respiratorie;
- Rieducazione delle menomazioni vescico-sfinteriche;
- Rieducazione delle menomazioni gastro-intestinali (disfagia, intestino neurologico);

#### **Riabilitazione uro-ginecologica:**

Incontinenza urinaria femminile post parto, da stress o da sforzo, mista, instabilità vescicale. Dolore pelvico (dispareunia).  
Incontinenza urinaria in esiti d'intervento di prostatectomia.

#### **U.O. di Riabilitazione Estensiva Extraospedaliera:**

rappresenta la fase di mantenimento e/o prevenzione del degrado del recupero motorio funzionale acquisite  
Gli interventi di riabilitazione estensiva o intermedia sono rivolti al trattamento di:

- disabilità transitorie e/o minimali che richiedono un semplice e breve programma terapeutico- riabilitativo attuabile attraverso il ricorso alle prestazioni previste dal D.M. 22 luglio 1996 "Prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale erogabili nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale e relative tariffe" e successive modifiche ed integrazioni;
- disabilità importanti con possibili esiti permanenti, spesso multiple, che richiedono una presa in carico in presa nel lungo termine richiedenti un "progetto riabilitativo"(secondo quanto previsto dalle Linee Guida Nazionali del 7/5/98 G.U. 124/98), documentati nella cartella clinica, alla cui redazione collaborano i componenti del team interprofessionale ciascuno per le proprie competenze. Il progetto riabilitativo ed i suoi programmi attuativi definiscono i tempi di completamento dei cicli riabilitativi di norma contenuti entro 240 giorni e possono essere ripetuti anche su base annua.

#### **COMPETENZE DEL TEAM DEDICATO**

All'interno del nucleo opera personale esperto, addestrato alla cura di questo tipo di pazienti e capace di gestire un equilibrato e adeguato rapporto con i familiari.

I componenti del team interprofessionali (Medico, Psicologo, Infermiere, Fisioterapista, Logopedista , Assistente Sociale, Operatore Socio-Sanitario), coordinati dall'infermiere Responsabile del nucleo, sono coinvolti nella stesura del piano assistenziale individuale e garantiscono i seguenti interventi:

- copertura medica nelle 24 ore
- nursing assistenziale continuativo durante le 24 ore finalizzato all'igiene personale, alla mobilitazione alla sorveglianza.
- somministrazione e controllo dell'alimentazione e dell'idratazione
- trattamento riabilitativo, alla stimolazione sensoriale e agli aspetti affettivo-relazionali.  
Si considerano trattamento riabilitativo, oltre agli interventi del fisioterapista, anche le manovre di nursing che quotidianamente vengono erogate accompagnate da una relazionalità pregnante.
- presa in carico del familiare con eventuale coinvolgimento di quest'ultimo nelle attività assistenziali.

- verifica le difficoltà emotive dei familiari e il loro grado di adattamento alla disabilità del congiunto ed attivazione di eventuali percorsi di supporto

### **RICHIESTA DI RICOVERO (Area Riabilitazione Intensiva - Gravi Cerebrolesioni)**

Le richieste di ricovero, sia in Regime Ordinario che in Day Hospital, vengono vagliate quotidianamente dal Sanitario o da un suo delegato che, supportato dalla Segreteria Direzioni, predispone le liste d'attesa e fissa le date di ricovero in modo trasparente, secondo griglie predeterminate basate su rigorosi criteri scientifici.

Le richieste di ricovero possono essere inviate da:

- Medici di altra struttura ospedaliera,
- Medici di famiglia
- Pazienti e Familiari

Le richieste devono essere accompagnate da una **Relazione Descrittiva del Caso** e dalla compilazione del Modulo di Accesso. In caso di accettazione, la richiesta viene inserita nella lista d'attesa e la data prevista per il ricovero viene comunicata telefonicamente. In caso di non eleggibilità, viene comunque data al richiedente comunicazione scritta motivata. Il Centro non effettua ricoveri in urgenza

### **ACCESSO ALLE ATTIVITA' IN DAY HOSPITAL (Area Riabilitazione Intensiva - Gravi Cerebrolesioni)**

Il Day hospital è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8,50 alle ore 16,30 e il sabato dalle ore 9 alle ore 13.

Gli appuntamenti per le attività sono programmati in anticipo. Per agevolare i pazienti viene pianificata una fascia oraria di trattamento riabilitativo in base alla quale sarà effettuata la programmazione delle sedute.

È necessario mantenere per quanto possibile l'orario assegnato/richiesto.

È importante rispettare gli orari degli appuntamenti. La seduta non può venire protratta oltre l'orario stabilito per non penalizzare i pazienti successivi. Gli appuntamenti vanno disdetti 48 ore prima salvo imprevisti maggiori.

Per eventuali controlli ematochimici, richiesti dal medico referente, è necessario presentarsi entro le ore 8,30 presso la guardiola del secondo piano. Le eventuali consulenze/esami strumentali verranno concordati di volta in volta. È possibile, previo appuntamento, richiedere colloquio con il medico di riferimento. È previsto il pasto nel giorno di accesso riabilitativo. Se il paziente è minorenne è possibile, per il familiare accompagnatore, accedere al servizio di ristorazione con una tariffa agevolata.

### **LE DIMISSIONI (Area Riabilitazione Intensiva - Gravi Cerebrolesioni)**

Il Medico di Riferimento comunica la data di dimissione al paziente ed a i suoi familiari almeno 10 giorni prima della chiusura del ricovero. Al paziente ed ai familiari, al momento della dimissione, viene consegnata una lettera indirizzata al Medico Curante, redatta congiuntamente da tutti i componenti del team multidisciplinare, contenente la descrizione del percorso riabilitativo svolto e le indicazioni per il proseguimento dello stesso post-dimissione.

È previsto un percorso specifico nel caso di difficoltà nel pianificare il rientro a domicilio o di inserimento in una struttura di continuità assistenziale per problemi familiari e/o sociali del paziente: il Medico di riferimento attiva l'Assistente Sociale che, dopo aver approfondito le problematiche del caso, supporta la famiglia nella ricerca di una soluzione e nell'espletamento delle pratiche burocratiche.

### **ATTIVITA' AMBULATORIALI**

**Ambulatorio di Ortopedia:** Responsabile Dottor Massimo Misiti

- Visite Ortopediche
- Infiltrazioni intra-articolari
- Prescrizioni di presidi e tutori ortopedici
- Visite di controllo post-intervento

**Ambulatorio di Cardiologia:** Responsabile Dottor Franco Boncompagni\_

- Visite cardiologiche
- Elettrocardiogramma (ECG)
- Ecocolodopplergrafia Cardiaca
- Monitoraggio pressorio/cardiaco sec. Holter delle 24H
- Test da sforzo al cicloergometro
- Ecodoppler Trans-Cranico
- EcoStress alla Dobutamina
- EcoStress al Dipyridamolo

**Ambulatorio di Gastroenterologia:** Responsabile Dottor Maurizio Cesareo

- Esofagogastroduodenoscopia EGDS + Biopsia
- Colonscopia + Biopsia
- Rettoscopia
- Visita Gastroenterologica

**Ambulatorio di Neonatologia:** Responsabile Dottor Matteo Costa

- Visita pediatrica
- Visita Neuropsichiatrica infantile
- Ecografia osteoarticolare e Diagnostica ecografica dell'apparato urinario
- Elettroencefalogramma pediatrico

**Ambulatorio di Cardiochirurgia:** Responsabile Dottor Daniele Maselli

- Visite specialistiche cardiochirurgiche

**Ambulatorio di Diagnostica Vascolare:** Responsabile Dottor Rosario Puglisi

- Ecocolordoppler arti superiori e inferiori (venoso/arterioso),
- Ecocolordoppler tronchi epiaortici (arterioso/venoso),
- Ecocolordoppler Vasi spermatici,
- Ecocolordoppler Aorta addominale.

**Ambulatorio di Diagnostica per Immagini:** Responsabile Dottor Bianca Cariati

Radiologia Tradizionale e Digitale, Ortopanoramica, Mammografia, Densitometria Ossea (MOC), RX Clisma opaco, RX Diretta Addome- Diretta Reni e Vescica, RX Esofago Baritato, RX Stomaco e duodeno, RX Tubo digerente completo, TC Cerebrale, TC Addome inferiore e superiore, TC Torace e mediastino, Isterosalpingografia, Cistografia retrograda e minzionale, Defecografia.

**Ambulatorio di Diagnostica Ecografica:** Responsabile Dottor Antonello Adimari

- Ecografia addome completo
- Ecografia singolo organo
- Ecografia Muscolo-tendinea
- Ecografia tessuti molli
- Ecografia Prostatica sopra pubica
- Ecografia Prostatica Transrettale
- Ecografia Scrotale
- Ecografia apparato urinario
- Ecografia Tiroide e Paratiroide
- Ecografia Pelvica
- Ecografia Linfonodale

**Ambulatorio di Endocrinologia:** Responsabile Dottor Renato Esposito

- Visita endocrinologica patologie della Tiroide e Paratiroide
- Ecografia Tiroide e Paratiroide
- Ago-aspirato citologico noduli tiroidei
- Alcolizzazione noduli tiroidei
- Ablazione Laser noduli tiroidei

**Ambulatorio di Ostetricia e Ginecologia:** Responsabile Dottor Achille Morcavalli

Visite ed ecografie ginecologiche e ostetriche, Colposcopia e vulvosocopia, Isterosalpingografia, Isterosonografia, Inserimento e rimozione spirale, Pap-Test in fase liquida, Ricerca HPV, Tampone vaginale- cervicale-rettale, Translucenza nucale, Biopsia vulva, portio e altre sedi, Ecocardiografia fetale, Ecografia Morfologica, Prelievo sangue cordonale e raccolta cellule staminali, Corso pre-parto, Cardiotocografia .

**Ambulatorio di Oculistica:** Responsabile Dottor Bernardino

Visite oculistiche, Esame complessivo dell'occhio, Campo visivo, Conta endoteliale + IOL master, Fluorangiografia, Retinografia, OCT (Tomografia a Coerenza Ottica), Pachimetria corneale, Studio della Topografia Corneale, Femtolaser particolare e semplice, Tonometria

**Ambulatorio di Chirurgia Generale:** Responsabile Dottor Eugenio De Marco

- Visite Chirurgiche
- Medicazioni semplici e complesse
- Visite di controllo post-intervento.

**Ambulatorio di Urologia:** Responsabile Dottor Pietro Mingrone

- Visite Urologiche
- Ecografia Apparato Urinario, Ecografia Prostatica Sovrapubica, Ecografia Prostatica Transrettale
- Uroflussometria con valutazione residuo post-minzionale
- Cistoscopia
- Visita Endocrino-Urologica patologie della prostata
- Ablazione Laser Iperplasia Prostatica Benigna (IPB)

**Ambulatorio di Otorinolaringoiatria:** Responsabile Dottor Gianluca Ferraro

- Visite Otorinolaringoiatriche
- Servizio di Audiovestibologia: In questo ambulatorio vengono effettuati gli esami diagnostici per valutare la funzione uditiva e lo stato dell'equilibrio attraverso esami specifici quali:
  - esame audiometrico tonale e vocale,
  - esame impedenzometrico,
  - test clinico della funzione vestibolare,
  - stabilometria, ABR,
  - otoemissioni acustiche.

Oltre agli accertamenti diagnostici, questo servizio svolge anche rieducazione vestibolare, dedicata ai pazienti con vertigine.

**Ambulatorio di Fisiatria e Medicina Fisica Riabilitativa-Medicina dello Sport:** Responsabile Dottor Claudio Trombetta

- Visite Fisiatriche
- Infiltrazioni intra-articolari
- Patologie Reumatologiche
- Patologie Neurologiche

**Laboratorio Analisi Generale di Base:** Responsabile Dottor Francesco Mariano

- Ematologia
- Chimica clinica

**Ambulatorio di Psicologia:** Responsabile Dottor Cecilia Gioia

- Assistenza e consulenza psicologica, Colloquio Psicologico Clinico, Counselling Oncologico, Gruppo di Auto Mutuo Aiuto, Psicoterapia.

**Terapia del Dolore:** Responsabile Dottor Vincenzo Blasi

- Terapia del dolore cronico o da neoplasia, del dolore da alterazione della Colonna Vertebrale per vizi posturali, artrosi e patologie erniarie, Infiltrazioni Intra ed Extra Articolari con cortisone/acido ialuronico, Ozono-terapia, Terapia nevralgica essenziale (Trigemino, ecc..)

**Ambulatorio di Pneumologia:** Responsabile Dottor Osvaldo Corno

Visite specialistiche Patologie dell'Apparato Respiratorio:

- OSAS
- BPCO
- asma bronchiale
- patologia restrittiva toraco-polmonare
- insufficienza respiratoria cronica
- spirometria

**Scienze della Nutrizione:** Responsabile Dottor Katia Scarcelli

Visite specialistiche e diete personalizzate per:

- Obesità ed eccessi ponderali
- Magrezza eccessiva
- Dismetabolismi
- Menopausa
- Osteoporosi
- Disturbi del comportamento alimentare
- Bioimpedenziometria
- Adipometria

**Ambulatorio di Senologia:** Responsabile Dottor Francesco Mollo

- **Ambulatorio di Fisiokinesiterapia e Riabilitazione-Rieducazione:** Responsabile Dottor Claudio Trombetti
- Elettroterapia e correnti diadinamiche
- Elettrostimolazione
- Ginnastica posturale
- Idrogalvanoterapia
- Ultrasuoni
- Infrarossi
- Ionoforesi
- Kinesiterapia
- Kinetec
- Laser
- Linfodrenaggio manuale
- Logopedia
- Magnetoterapia
- Massoterapia
- Tens
- Pressoterapia
- Riabilitazione del pavimento pelvico
- Rieducazione funzionale
- Rieducazione neuro-motoria
- Medicina fisica e riabilitazione (ortopedica e neuromotoria)
- Riabilitazione della voce e dell'articolazione, Riabilitazione del Linguaggio
- Riabilitazione della deglutizione
- Riabilitazione neuropsicologica
- Blocchi neuromuscolari con tossina botulinica
- Psicoterapia

#### **PRENOTAZIONE RICOVERO**

Le Case di Cura del Gruppo IGreco Ospedali Riuniti effettuano ricoveri in accreditamento in regime ordinario, in regime di Day Surgery, in regime di Day Hospital e in Day Service. Effettuano inoltre ricoveri con assistenza indiretta, in forma privata e attraverso assicurazioni sanitarie.

Tutte le suddette forme sono precedute da un pre-ricovero (Poliambulatorio, piano terra), completamente gratuito eccetto che per gli interventi in regime privato, durante il quale verrà prodotta la documentazione necessaria per l'accesso alle Unità Operative.

Per i ricoveri in accreditamento sono necessari:

- Impegnativa medica
- Scheda d'accesso  
(entrambe di competenza del Medico di Medicina Generale)
- Tessera Sanitaria
- Documento valido d'identità

#### **Ricovero programmato:**

Viene effettuato per l'esecuzione di interventi chirurgici elettivi che richiedono una degenza di uno o più giorni, è generalmente preceduto dall'accesso al servizio pre-operatorio per la preparazione degli esami utili all'intervento. E' disposto da un medico dell'U.O. su proposta di specialista convenzionato interno o accreditato.

### **Ricovero urgente:**

Diretto e immediato, viene disposto dal medico dell'U.O. in caso di patologia chirurgica o medica che per le condizioni cliniche richieda cure immediate.

### **Ricovero in Day Hospital:**

Viene disposto dal medico dell'U.O. per patologie che necessitano di stretto monitoraggio della terapia medica.

### **Ricovero in Day Surgery:**

Programmato, è disposto da un medico dell'U.O. o specialista convenzionato interno, per pazienti che vengono sottoposti in sala operatoria a interventi in anestesia locale. Prevede la dimissione in giornata.

## **SERVIZIO PRE-OPERATORIO**

Circa 20 giorni prima dell'intervento chirurgico programmato, l'utente/paziente viene contattato dal Servizio Pre-operatorio e gli vengono comunicate le date per eseguire gli esami necessari all'intervento. Una volta eseguiti tali esami, l'utente viene indirizzato al medico di ambulatorio che provvede alla sua valutazione e, successivamente alla compilazione della cartella clinica. Informato circa le modalità di svolgimento e le possibili complicanze (anche con l'ausilio di allegati) dell'intervento chirurgico, viene invitato a firmare il modulo di consenso. Nel caso di minore il consenso va firmato dai genitori o da un tutore legale. Viene inoltre invitato a firmare il modulo di consenso al trattamento dei dati personali ed alla comunicazione dei dati sensibili ad altri soggetti. Il paziente viene infine reso edotto circa le regole da seguire il giorno prima dell'intervento ed esegue la visita anestesiologicala.

## **LISTE D'ATTESA**

La gestione delle prenotazioni dei ricoveri ordinari è compito del Medico Responsabile di ogni Unità Operativa. Avviene secondo un criterio cronologico che tiene però conto della gravità ed urgenza della malattia. In linea generale, la lista di attesa per gli interventi d'elezione è di 15 giorni.

### **Checklist: cosa portare con sé**

Al fine di organizzare al meglio il Suo ricovero, effettuato in giornata o con pernottamento, Le forniamo una breve lista per ricordarLe la documentazione necessaria ed un elenco di effetti personali che le occorreranno, oltre ad una serie di informazioni utili.

- ✓ Farmaci in corso di assunzione con posologia
- ✓ Documentazione clinica
- ✓ Impegnativa di ricovero, in originale, compilata dal proprio medico curante (solo per i Ricoveri in SSN)
- ✓ Precedenti lettere di dimissione
- ✓ Precedenti cartelle cliniche
- ✓ Esami radiologici
- ✓ Altri esami precedenti
- ✓ Documenti amministrativi
- ✓ Documento d'identità o passaporto in corso di validità
- ✓ Tessera sanitaria o carta regionale dei servizi
- ✓ Codice fiscale o carta regionale dei servizi
- ✓ Eventuali polizze assicurative (solo per i Ricoveri Privati)
- ✓ Effetti personali
- ✓ Pigiama
- ✓ Ciabatte
- ✓ Vestaglia o giacca da camera
- ✓ Biancheria intima



- ✓ Toilette personale
- ✓ Materiale per la cura e la custodia di eventuali protesi

Per i pazienti stranieri:

- ✓ Documento d'identità, passaporto in corso di validità o documento identificativo equipollente con fotografia per i pazienti della Comunità Europea: mod E 112 (ricoveri programmati); per i pazienti extra-comunitari: mod STP (stranieri temporaneamente presenti).

### **COSA FARE IL GIORNO DELL'INTERVENTO**

Durante le sedute operatorie è consigliabile che i parenti attendano l'operando nell'atrio della struttura. I bambini possono invece essere accompagnati dai genitori fino all'ingresso del Blocco Operatorio.

Il giorno dell'intervento i pazienti devono rigorosamente osservare alcune norme:

- Non assumere altri farmaci al di fuori di quelli concordati nella visita pre-operatoria con l'anestesista.
- Rispettare il digiuno preoperatorio. Effettuare un'accurata doccia la sera prima dell'intervento ed eseguire una corretta igiene del cavo orale
- Rimuovere, prima di entrare in Sala Operatoria, protesi dentarie ed eventuali ponti mobili.
- Rimuovere oggetti metallici in genere.
- Le mani e i piedi devono essere privi di smalto.
- Gli uomini devono eseguire un'accurata rasatura del volto.

### **ORARI VISITA MEDICA**

Tutti i giorni dalle ore 8:00 alle ore 10:00 e dalle ore 14:00 alle ore 16:00.

Durante la visita medica i pazienti devono tassativamente rimanere nelle proprie stanze mentre i visitatori dovranno momentaneamente allontanarsi dal reparto. Al di fuori di questi orari i pazienti possono uscire dal reparto, avvisando preventivamente il personale e rimanendo ovviamente all'interno dell'area ospedaliera.

Per uscire all'esterno dell'area ospedaliera è possibile usufruire di permessi giornalieri che vengono concessi a discrezione del medico di reparto. La richiesta va inoltrata il giorno precedente.

Onde contribuire a proteggere il riposo dei nostri ospiti e affinché le visite siano gradite si invitano i visitatori a:

- ✓ Rispettare gli orari di visita;
- ✓ Evitare le visite in gruppo o di lunga durata;
- ✓ Lasciare momentaneamente la camera in caso di visita medica o di cure o di pulizia della camera;
- ✓ Conformarsi alle necessità alimentari dei pazienti evitando di portare cibi e bevande non idonei;
- ✓ Rispettare il riposo altrui cercando di evitare di fare rumore;
- ✓ Rispettare le indicazioni di astensione dal fumo.
- ✓ Orario di ricevimento dei Sanitari tutti i giorni dalle 12.00 alle 13.00
- ✓ Orario erogazione pasti: colazione 7.30, pranzo 12.00, cena 18.30

### **ASSISTENZA DEGENTI**

I pazienti operati possono godere fino alle 8,00 del giorno successivo all'intervento dell'assistenza di un solo familiare che deve essere autorizzato dalla Coordinatrice o dall'infermiera di turno. Su richiesta dell'utente, l'assistenza non sanitaria può essere fornita solamente da personale autorizzato dall'Azienda USL, il cui elenco è a disposizione dei familiari presso l'unità Operativa di degenza.

### **PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI E TUTELA DEI DATI PERSONALI**

Gli Ospedali Runiti IGreco ha predisposto un apposito modulo per l'acquisizione del consenso da parte del paziente al trattamento dei propri dati personali. Il modulo descrive dettagliatamente la normativa e le finalità per le quali il gruppo

IGreco richiede al paziente l'acquisizione del consenso al trattamento dei propri dati.

L'opuscolo è disponibile nelle varie accettazioni delle Case di Cura. La scelta può essere modificata in qualunque momento.

### **QUESTIONARIO SODDISFAZIONE DEL PAZIENTE**

Al fine di monitorare e di migliorare la qualità dei servizi erogati dagli Ospedali Riuniti IGreco, verrà distribuito un Questionario di Soddisfazione ai pazienti o parenti da parte dei medici di reparto. Il questionario è in forma anonima e dopo essere stato compilato in ogni sua parte può essere imbucato nell'apposita cassetta presente in accettazione sanitaria. Grazie alle Sue indicazioni sarà possibile migliorare la qualità delle prestazioni che forniamo.

### **CONVENZIONI**

Il Gruppo IGreco Ospedali Riuniti usufruisce di convenzioni con un'ampia schiera di Assicurazioni:

- UNISALUTE
- SISALUTE
- ASSIRETE
- MYRETE
- PREVIMEDICAL
- MY ASSISTANCE
- RBM SALUTE PREVIMEDICAL
- GENERALI
- MAPRE/WARRANT
- BLU ASSISTANCE
- FASI
- ASSICURAZIONE MBA
- WIN SALUTE
- IPAS
- CIGNA

Contattando preventivamente la propria assicurazione, comunicando la tipologia della prestazione, la struttura sanitaria prescelta e il professionista, si intraprende un percorso privilegiato che snellisce l'iter con le strutture sanitarie e le liste di attesa.

### **RITIRO REFERTI E CARTELLA CLINICA**

I referti per le prestazioni ed esami, quando non diversamente specificato, possono essere ritirati dall'interessato o persona con delega scritta presso gli sportelli "Accettazione" dal lunedì al venerdì dalle ore 11:00 alle ore 14:00 e dalle ore 15:00 alle ore 17:00.

Al momento della dimissione dalla struttura ospedaliera o in un successivo momento è possibile richiedere copia della cartella clinica e della documentazione medica relativa al ricovero.

Per richiedere la cartella è necessario utilizzare la modulistica presente negli sportelli "Accettazioni".

Il rilascio di copia della cartella clinica è subordinato al rimborso dei costi di riproduzione, per un importo pari ad €20,00.

Gli Ospedali Riuniti IGreco provvedono al rilascio della cartella clinica entro 30 giorni dalla richiesta, salvo richieste urgenti le quali vengono evase al massimo entro 7 giorni dalla richiesta.

La consegna della cartella clinica avviene in busta chiusa:

- direttamente al richiedente, previa verifica dell'identità personale;
- direttamente agli eredi, previa presentazione della dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà relativa a tale loro qualità;
- ad un terzo, previa identificazione personale, munito della delega rilasciata dal richiedente, nonché della fotocopia del documento d'identità del delegante;
- tramite invio al domicilio a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno, se quest'ultimo lo richiede nell'istanza, con spese postali a carico del destinatario.

## COME RAGGIUNGERCI

### CASA DI CURA "SACRO CUORE":

#### In auto

Autostrada del Sole Salerno-Reggio Calabria A/3, uscita "Cosenza sud", raggiungere Piazza L. Bilotti e proseguire per Corso Luigi Fera.

#### In pullman

La Casa di Cura Sacro Cuore è situata alle spalle della stazione dei pullman di Cosenza

1. Arrivo a Piazza Autolinee
2. Salire per Via dell'Autostazione (100 metri) fino a P.zza Carlo Bilotti
3. Svoltare per Corso Luigi Fera e procedere per circa 200 metri..

#### In aereo

Scalo a Lamezia Terme, servizi:

Pullman per Cosenza con arrivo a Piazza Autolinee, raggiungere Piazza L. Bilotti e proseguire per Corso Luigi Fera.

Treni: (Vedi arrivo in treno)

#### In treno

» Arrivo alla stazione di Paola, usufruire dei servizi:

1. Taxi
2. Pullman per Cosenza, arrivo a Piazza Autolinee, raggiungere Piazza L. Bilotti e proseguire per Corso Luigi Fera.
3. Trenitalia per Cosenza Vagliolise e usufruire dei servizi:
4. Servizio urbano per Cosenza, arrivo a Piazza Autolinee, raggiungere Piazza L. Bilotti e proseguire per Corso Luigi Fera.
5. Trenino Ferrovie della Calabria fino a Piazza Matteotti, bus per Piazza Autolinee, raggiungere Piazza L. Bilotti e proseguire per Corso Luigi Fera.

» Arrivo alla stazione di Cosenza Vagliolise, qui scendere e usufruire dei sottoelencati servizi:

1. Taxi
2. Pullman per Cosenza, arrivo a Piazza Autolinee, raggiungere Piazza L. Bilotti e proseguire per Corso Luigi Fera .
3. Trenitalia per Cosenza Vagliolise e usufruire dei servizi:
4. Servizio urbano per Cosenza, arrivo a Piazza Autolinee, raggiungere Piazza L. Bilotti e proseguire per Corso Luigi Fera.
5. Trenino Ferrovie della Calabria fino a Piazza Matteotti, bus per Piazza Autolinee, raggiungere Piazza L. Bilotti e proseguire per Corso Luigi Fera.

### CASA DI CURA "LA MADONNINA"

#### In auto

Autostrada del Sole Salerno-Reggio Calabria A/3, uscita "Cosenza sud", raggiungere Piazza M. Quintieri n°1 (ex Via P. Rossi).

#### In pullman

La Casa di Cura "La Madonnina" è facilmente raggiungibile tramite tutte le linee Autobus urbane ed interurbane.

#### In aereo

Scalo a Lamezia Terme, servizi:

Pullman per Cosenza con arrivo a Piazza Autolinee, raggiungere Piazza M. Quintieri n°1.

#### In treno

» Arrivo alla stazione di Paola, usufruire dei servizi:

1. Taxi
2. Pullman per Cosenza, arrivo a Piazza Autolinee, raggiungere Piazza M. Quintieri n°1.
3. Trenitalia per Cosenza Vagliolise e usufruire dei servizi:
4. Servizio urbano per Cosenza, arrivo a Piazza Autolinee, raggiungere Piazza M. Quintieri n°1.
5. Trenino Ferrovie della Calabria fino a Piazza Matteotti, bus per Piazza Autolinee, raggiungere Piazza M. Quintieri n°1.

» Arrivo alla stazione di Cosenza Vagliolise, qui scendere e usufruire dei sottoelencati servizi:

1. Taxi
2. Pullman per Cosenza, arrivo a Piazza Autolinee, raggiungere Piazza M. Quintieri n°1 .
3. Trenitalia per Cosenza Vagliolise e usufruire dei servizi:
4. Servizio urbano per Cosenza, arrivo a Piazza Autolinee, raggiungere Piazza M. Quintieri n°1.
5. Trenino Ferrovie della Calabria fino a Piazza Matteotti, bus per Piazza Autolinee, raggiungere Piazza M. Quintieri n°1.

### CASA DI CURA "MADONNA DELLA CATENA"

### In auto

Autostrada del Sole Salerno-Reggio Calabria A/3, uscita "Cosenza sud", prendere via P. Rossi per 600mt, girare a destra per Viale della Repubblica per 1400mt, proseguire a destra per via R. Montagna per 300mt, continuare su SS 278 per 450mt, continuare su C.da Molino Irto per 600mt, continuare su Strada Provinciale Dipignano per 500mt, raggiungere Via Frà Benedetto n°133 – Dipignano.

### Mezzi pubblici di collegamento

**Il servizio è effettuato dal Consorzio Autolinee tel. 0984-31105**

### **DIRITTI DEL MALATO**

- Il malato ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose
- Il malato ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria le informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze.
- Il malato ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura
- Il malato ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.
- In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il malato ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.
- Il malato ha, altresì, il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il malato non sia in grado di decidere autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite al parente più prossimo. Il malato ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
- Il malato ha il diritto di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

### **DOVERI DEL MALATO**

Il Paziente all'interno degli Ospedali IGreco è tenuto ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti.

- L'accesso agli Ospedali IGreco esprime da parte del Paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario.
- E un dovere del Paziente informare tempestivamente il Personale sanitario circa la propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate al fine di evitare spiacevoli complicazioni.
- Il Paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera.
- Chiunque si trovi all'interno della Casa di Cura è tenuto al rispetto del Regolamento e delle norme interne.
- Per motivi di sicurezza igienico-sanitaria nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite nella Casa di Cura ai minori di anni dodici.
- E' dovere rispettare il riposo diurno e notturno degli altri degenti.
- All'interno della struttura sanitaria è vietato fumare.
- E' dovere dei pazienti e dei visitatori muoversi all'interno degli Ospedali IGreco solo nell'ambito degli spazi ad essi dedicati.
- Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari delle visite, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti.
- Per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.
- Al fine di garantire la tutela igienico-sanitaria dei bambini, è vietato l'accesso, alle corsie di degenza.
- E vietato introdurre animali, salvo eventuali deroghe individuali di particolare necessità, disposte ed autorizzate, con permesso scritto, dal Direttore Sanitario.

**Il Personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme per il buon andamento dei reparti.**

ALLEGATO 1:**FATTORI E STANDARD DI QUALITA'**

<b>FATTORI</b>	<b>STANDARD</b>
<b>Tempi di attesa per il ricovero</b>	I tempi di attesa rispondono ai requisiti normativi e sono consultabili presso l'accettazione ricoveri. Media 3/7 GG
<b>Tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali</b>	I tempi di attesa rispondono ai requisiti normativi e sono consultabili presso il centro di prenotazione del Poliambulatorio, Tel. 0984/8223257 dalle ore 8.00 alle ore 20.00
<b>Tempi di attesa referti</b>	A seconda della tipologia variano da 1gg a max 20gg per gli istologici
<b>Tempi di attesa per la consegna di cartelle cliniche</b>	La cartella clinica viene rilasciata su richiesta e consegnata entro 30 gg dalla richiesta stessa.  Nei casi urgenti l'accettazione è a disposizione per trovare soluzioni adeguate alla necessità del paziente
<b>Orario apertura sportelli accettazione</b>	Da lunedì a sabato dalle ore 7.00 alle ore 20.00 , Full Time Sacro Cuore Ostetricia
<b>Adeguamento della struttura alla normativa sulla sicurezza</b>	La casa di cura Sacro Cuore ottempera al D.Lgs.vo 81/2008 TESTO UNICO per la sicurezza, ha inoltre il certificato antincendio rilasciato dai Vigili del Fuoco. E' presente in struttura il DVR annualmente aggiornato
<b>Luoghi di attesa dove sono presenti posti a sedere per l'utenza</b>	Antistante ambulatori, accettazione e ricoveri
<b>Barriere architettoniche</b>	Presso la Casa di Cura "Sacro Cuore" vengono garantiti gli accessi alle persone disabili con abbattimento delle barriere
<b>Tipologia delle camere</b>	Le camere di degenza nei vari reparti rispettano i requisiti di accreditamento e sono suddivise nel modo seguente: Camere con 1, 2 o 3 posti letto con bagno annesso
<b>Servizi offerti</b>	All'interno delle strutture è presente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bar</li> <li>• Distributori automatici bevande e snack</li> <li>• Possibilità di affitto poltrone relax per assistenza notturna e diurna</li> <li>• Scaldabiberon (solo Sacro Cuore)</li> <li>• Fasciatoio per cambio neonati (solo Sacro Cuore)</li> </ul>
<b>Segnaletica</b>	E' stata predisposta, per permettere un orientamento autonomo all'utente
<b>Protezione dati</b>	La struttura rispetta il D.Lgs. 196/2003 per il trattamento dei dati personali
<b>Indice soddisfazione paziente</b>	Percentuale di consensi rilevati uguale o superiore all'80% in relazione al numero di questionari raccolti (vedi allegato)
<b>Numero reclami rilevati rispetto al numero di pazienti che hanno compilato il questionario</b>	Percentuale inferiore all'1%
<b>Gestione dei reclami</b>	I reclami presentati all'URP e inoltrati alla Direzione Sanitaria in forma scritta vengono valutati in tempi brevi max 15gg e alla Direzione Sanitaria è fatto obbligo di risposta. I reclami valutati e ritenuti rilevanti vengono trattati come non conformità e sottoposti al trattamento previsto con verifica di efficacia dell'azione correttiva posta in essere (vedi Procedura)

<b>Identificazione degli operatori</b>	Ogni operatore della Casa di Cura è identificato da un cartellino di riconoscimento recante nome, cognome, qualifica
<b>Documentazione per il medico di base</b>	Ad ogni paziente in dimissione viene consegnata una lettera a firma del medico di reparto, indirizzata al medico curante, contenente informazioni e chiarimenti sul tipo di ricovero, indagini diagnostiche eseguite, cure praticate e trattamento post dimissione
<b>Orario ricevimento dei Medici di reparto per informazioni andamento clinico</b>	Orario di ricevimento esteso a 7gg su 7
<b>Numero di telefoni fissi all' interno della struttura ad uso dei ricoverati</b>	Le stanze private sono dotate di telefoni fissi, mentre per chi è degente in corsia può usufruire del telefono situato in infermeria
<b>Orario distribuzione dei pasti</b>	COLAZIONE ore 8,00 PRANZO ore 12,00 CENA ore 19,00 Nel caso in cui il paziente durante la distribuzione del pasto non sia presente (visite, diagnostica) il vassoio viene comunque conservato e mantenuto al caldo fino al ritorno. Per patologie specifiche è possibile pasto personalizzato
<b>Fornitura sistematica ai degenti di accessori completi per la consumazione dei pasti</b>	Gli accessori per la consumazione dei pasti vengono forniti dalla Casa di Cura e sono: posate, tovagliolo e bicchiere monouso
<b>Frequenza quotidiana della pulizia nelle stanze di degenza e nelle parti comuni</b>	2 volte die secondo procedura dalla ditta appaltatrice
<b>Frequenza quotidiana della pulizia degli studi medici</b>	2 volte die secondo procedura dalla ditta appaltatrice
<b>Comfort all'interno di ogni stanza di degenza</b>	Guardaroba personale, dispositivo di chiamata, letto regolabile, bagno privato (non in tutte le stanze)
<b>Pulizia della biancheria</b>	Riassetto ogni giorno, cambio al bisogno
<b>N° bagni attrezzati per pazienti disabili</b>	Presente in ogni piano della struttura
<b>Orario visite</b>	Unificato per tutte le degenze ed invariato per giorni feriali e festivi è limitato nei momenti di visita medica o terapia dei pazienti
<b>Servizio di sostegno psicologico ai degenti</b>	In tutte le strutture, al Sacro Cuore il servizio di centro di ascolto per la depressione post-partum è stato riconosciuto dall'Osservatorio Nazionale sulla salute della Donna (O.N.D.A.), alla Madonnina è attivo il servizio di counselling oncologico-gruppo di auto mutuo aiuto.
<b>Qualità informazione</b>	>70% (da questionario)
<b>Cortesìa del personale</b>	>70% (da questionario)

**ALLEGATO 2:**



**Questionario Soddisfazione Pazienti**  
*Mod QSP*

**Revisione  
n. 0 Data  
02/01/17  
Pagina 1  
di 1**

Gentile Ospite,

il presente questionario serve a conoscere il Suo gradimento relativamente ai servizi offerti dalla Casa di Cura. La preghiamo di rispondere a tutte le domande poste e di riporre il questionario compilato nelle apposite cassette che troverà alla Reception, all'ingresso della struttura. Le informazioni saranno da noi utilizzate per migliorare i servizi offerti. Il questionario può essere consegnato in maniera anonima.

Nel ringraziarLa per la collaborazione, Le porgiamo i più cordiali saluti. La Direzione Sanitaria

**Reparto di degenza:**

Ostetricia  Ginecologia  Oculistica  Chirurgia Generale  Ortopedia e Traumatologia   
 Otorinolaringoiatria  Riabilitazione Motoria  Riabilitazione Cardiologica

Gravi Cerebrolesioni  Riabilitazione Estensiva

**Quali sono le motivazioni principali per cui ha scelto di ricoverarsi presso la nostra Casa di Cura?**

Specializzazione nel trattamento del mio problema  Essere seguito dal mio medico di fiducia

Ambiente confortevole  Assistenza di tipo alberghiero di qualità migliore  Possibilità di avere un familiare vicino  Vicinanza alla mia residenza

Tecnologie migliori, più sofisticate  Possibilità di usufruire di una camera singola  Altro:

.....

Come valuta i seguenti aspetti?


**Qui di seguito potrà riportare tutte le osservazioni che ritiene opportune ai fini di un eventuale miglioramento dei servizi.**

Data di compilazione: \_\_ / \_\_ /

**INFORMAZIONI NON OBBLIGATORIE:**

• **Età:** .... **Sesso:** *f M F* **Città di Residenza:** .....

Nome o firma (non obbligatori) .....

Eventuale recapito per essere contattato ed avere ulteriori informazioni .....



