

Istituto di diagnosi e cura

Hermitage Capodimonte

Carta dei servizi

Redatta ai sensi del D.P.C.M 19 maggio 1995 e.s.m.i
Deliberazione n. 369 del 23 marzo 2010
Linee guida per la redazione della carta dei servizi



indice generale

Presentazione ed organigramma	5
Principi etici	8
I 14 punti fondamentali dei diritti del malato	9
Modello organizzativo D.lgs 231/01	12
Informazioni generali e servizi	14
Ubicazione, trasporto e numeri utili	15
Attività di ricovero e modalità di accesso	16
Attività ambulatoriali e modalità di accesso	17
Centro per la diagnosi e cura delle cefalee; centro per la malattia di Parkinson e altri disturbi del movimento; centro per la diagnosi e cura delle demenze	18
Orario visite	18
Servizio religioso	
Sala mortuaria	
Bar	
Parcheggio	19
Richiesta copia cartella clinica	20
Convenzioni, certificazioni, riconoscimenti	20
Certificazione di qualità ISO 9001	21
Convenzioni con istituti ed enti di ricerca	21
Standard di qualità	22
Liste di attesa	
Tutela della riservatezza	
Videosorveglianza	

Standard di qualità	23
Referente per la qualità e le relazioni esterne	
Questionari di gradimento	
Modalità di reclamo	
Modalità di richiesta permessi	
Standard di qualità garantiti	
Miglioramenti alberghieri	
Controllo qualità biancheria	
Controllo qualità pasti	
Scelta menù	
Cestino alimentare per accompagnatori	
Regolamento interno utenti	26

presentazione ed organigramma

Gentile cliente,

l'obiettivo di questa pubblicazione è di agire nel segno della piena trasparenza, nella convinzione che l'alto standard qualitativo dei servizi prestati possa trarre un ulteriore giovamento da un'efficace e valida comunicazione ed informazione rivolta alla nostra utenza.

La Clinica, ubicata a pochi metri dal Bosco di Capodimonte, è situata all'interno di uno splendido parco di 40.000 mq.

Convenzionata con il Servizio Sanitario Nazionale, eroga prestazioni di ricovero residenziale a ciclo continuativo ad indirizzo riabilitativo psichiatrico, estensivo ed intensivo e riabilitativo neurologico, cardiologico, respiratorio e ortopedico con 139 posti letto, e per lungodegenza internistico-riabilitativa con 130 posti letto.

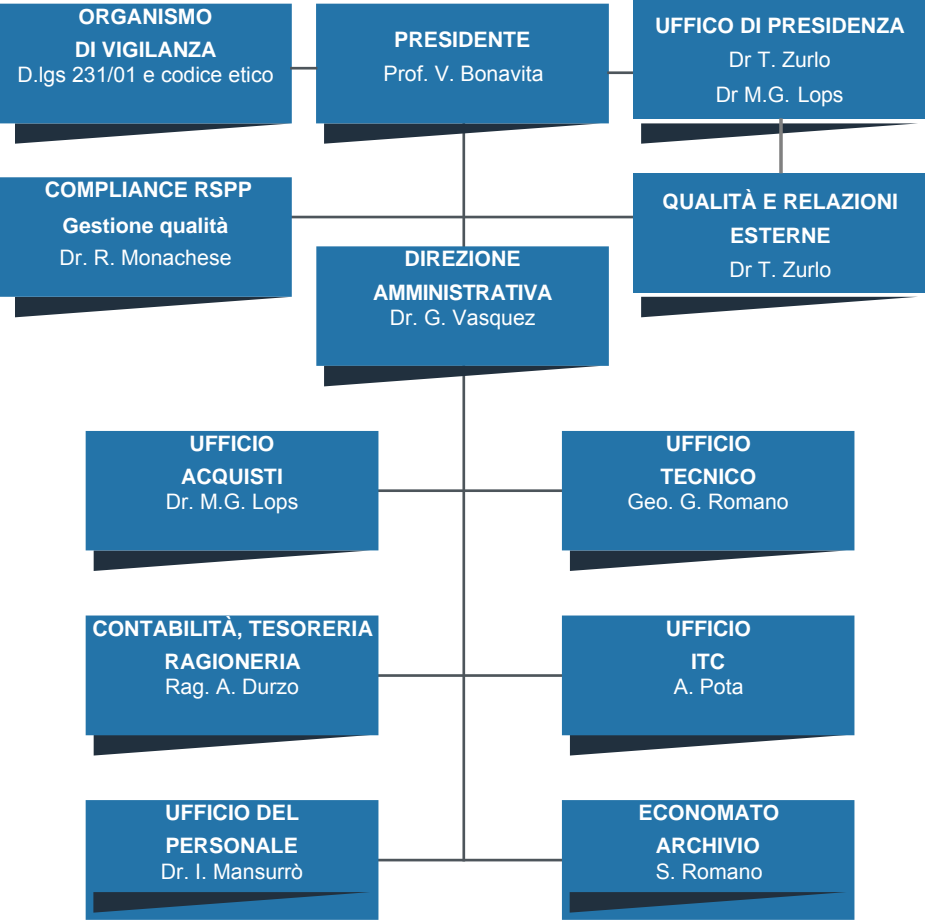
Completano l'offerta un poliambulatorio per specialità mediche di classe 1°:

Neurologia, Cardiologia (accreditate con SSN), e (non accreditate SSN): Endocrinologia, Reumatologia, Dermatologia, etc.

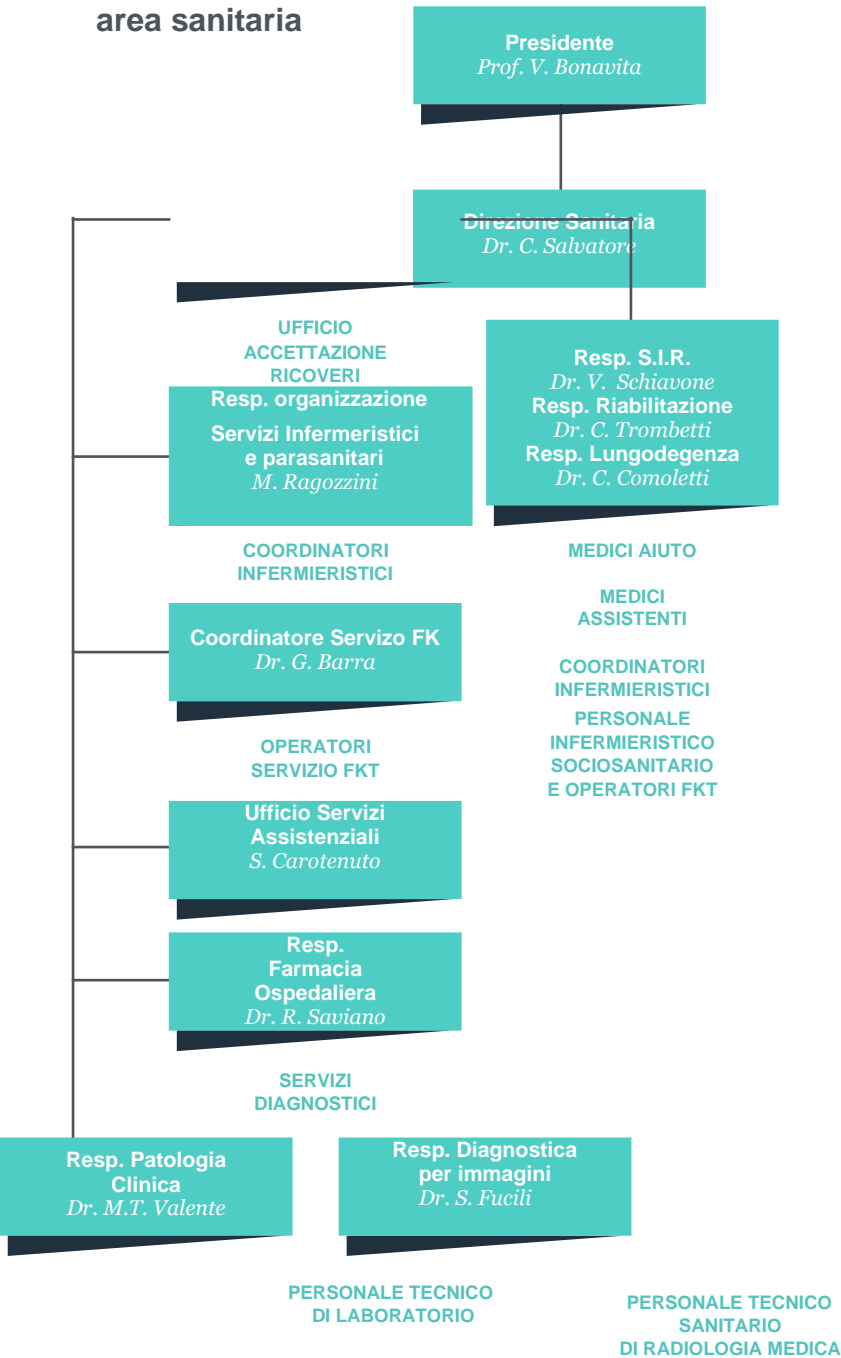
Infine la clinica dispone di un laboratorio per le analisi chimico cliniche e di un servizio di diagnostica per immagini, entrambi accreditati e aperti al pubblico.

La struttura è dotata di una sala congressi di 120 posti che ospita ogni anno convegni scientifici e corsi di formazione e di aggiornamento per il personale.

organigramma
area amministrativa



organigramma
area sanitaria



principi etici



Eguaglianza

La Clinica rispetta, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

Imparzialità

La Clinica garantisce, indistintamente, l'assenza di atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.



Diritto di scelta

La Clinica assicura in maniera regolare e trasparente il diritto di scelta dell'utente.

Partecipazione

La Clinica assicura l'informazione, la personalizzazione e l'umanizzazione del servizio tutelando sempre l'Utente nei confronti dell'apparato sanitario.



Efficacia ed Efficienza

La Clinica assicura che l'erogazione dei servizi si uniformi ai criteri di efficienza ed efficacia.

i 14 punti fondamentali dei diritti del malato

principio

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati atti a prevenire il manifestarsi di una malattia.

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede.

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute.

cosa facciamo concretamente

Ogni medico ed operatore sanitario è attivo nel fornire sempre la più ampia informazione possibile al fine di garantire comprensione e consapevolezza nelle scelte diagnostiche e terapeutiche effettuate.

La nostra Clinica garantisce l'accesso ai servizi sanitari appropriati al singolo individuo senza alcuna forma di discriminazione. Ogni medico ed operatore sanitario è attivo nel fornire sempre la più ampia informazione possibile al fine di garantire comprensione e consapevolezza nelle scelte diagnostiche e terapeutiche effettuate.

La nostra Clinica garantisce l'accesso ai servizi sanitari appropriati al singolo individuo senza alcuna forma di discriminazione.

Ciascun medico ed operatore sanitario della Clinica è impegnato nel fornire al paziente la più ampia ed idonea informazione su: diagnosi, prognosi ed eventuali possibili alternative diagnostiche-terapeutiche. E' possibile esprimere il proprio giudizio sulla qualità dell'informazione ricevuta dai sanitari, attraverso il questionario di soddisfazione.

Ciascun operatore sanitario è impegnato nel fornire al paziente tutte le informazioni relative a un determinato trattamento terapeutico. Tutte le informazioni relative ad una determinata terapia sono sempre portate all'interno del documento di consenso informato sottoposto al paziente prima che inizi la relativa prestazione sanitaria.

principio

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.

Ogni individuo ha diritto al rispetto della privacy.

Ogni individuo ha il diritto di ottenere le prestazioni sanitarie richieste in tempi certi, rapidi e predeterminati.

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base di precisi standard.

cosa facciamo concretamente

All'interno della Clinica è vietato qualsiasi accordo tra medici tendente a in luire sul diritto del cittadino alla libera scelta. Il medico può consigliare, nell'esclusivo interesse del paziente e senza dar luogo a indebiti condizionamenti, che il paziente si rivolga a determinati luoghi di cura ritenuti idonei per le necessità ed i bisogni speci ici del paziente.

Garantiamo la tutela della privacy e della riservatezza del paziente in ogni aspetto del processo di cura.

Ciascun operatore sanitario è impegnato nel fornire al paziente prestazioni sanitarie in tempi certi e determinati, conformemente agli standard di qualità della struttura.

La Clinica ha avviato e concluso con successo l'iter per l'ottenimento della certi icazione di qualità secondo lo standard UNI EN ISO 9001:2015. E' stato inoltre superato l'iter per l'ottenimento dell'accreditamento definitivo con il sistema sanitario regionale. La certi icazione di qualità, una volta rilasciata vale tre anni ed e soggetta a veri iche pe-riodiche da parte dell'ente di sorveglianza.

principio

Ogni paziente ha diritto di essere tutelato da eventuali danni ed errori medici.

Ogni individuo ha il diritto ad accedere a procedure diagnostiche secondo standard accreditati.

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia

Ogni individuo ha il diritto a ricevere programmi terapeutici adatti alle personali esigenze.

Ogni individuo ha il diritto a reclamare in caso di disservizi subiti

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un sufficiente risarcimento in un tempo ragionevolmente breve ogni qual volta abbia sofferto un danno fisico ovvero morale e psicologico causato da un trattamento da parte del servizio sanitario.

cosa facciamo concretamente

Garantiamo la sicurezza del processo di cura attraverso un adeguato sistema di controllo e prevenzione degli eventi avversi.

La Clinica garantisce, compatibilmente con le risorse assegnate, le migliori procedure diagnostiche e terapeutiche disponibili.

La Clinica ha adottato strumenti adeguati per la valutazione e la rilevazione del dolore.

La Clinica adotta protocolli il più possibile adatti alle esigenze di ogni singolo paziente.

Chiunque può esprimere il proprio giudizio sulla qualità del servizio attraverso il questionario di soddisfazione, o far pervenire il proprio reclamo all'ufficio marketing e controllo qualità interno o alla direzione sanitaria.

Presso la direzione della struttura è presente un registro che riporta i provvedimenti legali per danni arrecati ai pazienti, derivanti da attività erogate dalla struttura, in ottemperanza a quanto disposto dal regolamento n. 1 del 22 giugno 2007.

modello organizzativo

D.lgs 231/01

Hermitage Capodimonte S.p.A., sensibile all'esigenza di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione delle proprie attività aziendali, a tutela della propria immagine, e del lavoro dei propri dipendenti e collaboratori, ha attuato un Modello di organizzazione e di gestione conforme al D.lgs. 231/01. Sono parte integrante del Modello adottato:

**l'Organismo di Vigilanza;
il Sistema Disciplinare;
il Codice Etico.**

Organismo di Vigilanza

La clinica ha affidato il compito di vigilare sull'osservanza del modello ad un organismo dotato di autonomi poteri di iniziativa, definito Organismo di Vigilanza (OdV). La clinica ha optato per una composizione monosoggettiva dell'OdV. L'OdV è stato istituito con delibera del Consiglio di Amministrazione.

Sistema Disciplinare

La clinica si è dotata di un sistema disciplinare che sanziona tutte le infrazioni al Modello, dalla più grave alla più lieve, mediante un sistema di gradualità della sanzione. E' previsto il necessario coinvolgimento dell'OdV nella procedura di accertamento delle violazioni. L'OdV potrà e dovrà attivarsi al fine di espletare i necessari controlli nei casi in cui acquisisca, nel corso della propria attività di vigilanza, elementi idonei a configurare il pericolo di una violazione del Modello. Il sistema disciplinare è a garanzia del rispetto da parte di tutti: dirigenti, dipendenti, collaboratori e fornitori, delle indicazioni riportate nel modello organizzativo e nel codice etico aziendale.

Codice Etico

*La clinica, unitamente all'approvazione del Modello, ha adottato un codice etico che è conforme ai principi indicati dalle Linee Guida dell'A.I.O.P. e di **Confindustria**. Il codice etico è portato a conoscenza di tutti i dipendenti e dei collaboratori esterni. Una copia del codice etico è disponibile all'interno del sito internet aziendale.*



informazioni, numeri utili e servizi



**Hermitage Capodimonte è in
Via Cupa Delle Tozzole, 2
(Zona Capodimonte)
Napoli**

Ecco come raggiungerci.

Con autobus

dal Museo Nazionale C 64

Con autobus dalla Stazione Garibaldi Numeri 110-
M4-M5

Con autobus dall'aeroporto

Navetta fino a P.zza Municipio, quindi Autobus 24

Con metropolitana

Linea 1 direzione P.zza Cavour, stazione del Frullone

Con automobile

- Tangenziale Napoli *uscita Capodimonte*;
- Seguire Bosco di Capodimonte;
- Svoltare a sinistra (altezza deposito ANM);
- Dopo 500 mt svoltare a destra per Via Cupa delle Tozzole.



Numeri utili

Centralino I linea 081.748.30.01

Centralino II linea 081.748.30.01

Accettazione Ambulatori 081.748.35.13

Amministrazione 081.748.31.08

Ufficio del personale 081.748.31.24

Direzione Sanitaria 081.748.31.10

attività di ricovero e modalità di accesso

*La clinica eroga prestazioni di ricovero a ciclo continuo per la S.I.R. e la riabilitazione con 120 posti letto in fase di imminente conversione in riabilitazione psichiatrica (44 posti letto) e neurologica (76 posti letto), cui vanno aggiunti 19 posti letto autorizzati e non accreditati per riabilitazione neurologica(cod. 56), e per **Lungodegenza** ad indirizzo internistico e riabilitativo con 130 posti letto (codice 60). Per il 50% di tali posti letto è in fase istruttoria la conversione in riabilitazione cardiologica, respiratoria, ortopedica (cod. 56).*

Modalità di accesso

Colloquio clinico

?

Come effettuare un ricovero

Per il ricovero in neurologia è necessario presentare impegnativa da parte del proprio medico di medicina generale. L'impegnativa potrà essere richiesta a seguito del colloquio clinico. (vedi prima)

Psichiatria

Colloquio clinico

?

Come effettuare un ricovero

Per il ricovero in psichiatria è necessario presentare impegnativa con diagnosi psichiatrica del medico di medicina generale, che sarà valida se autorizzata dal dipartimento di salute mentale. L'impegnativa potrà essere richiesta a seguito del colloquio clinico. (vedi prima)

Lungodegenza

Il ricovero in lungodegenza può avvenire previa richiesta via Fax da parte dell'ospedale in cui è ricoverato il paziente. La disponibilità viene comunicata con la massima celerità possibile.

attività ambulatoriali e modalità di accesso

Presso la clinica è attivo un poliambulatorio per discipline specialistiche di classe I (*Neurologia, Cardiologia, etc.*), nonché un servizio di *Medicina di Laboratorio* e di *Diagnostica per immagini*. Il laboratorio svolge attività generali di base (chimico-clinica con settori specializzati A1 e A2). Il servizio di diagnostica per immagini opera mediante l'impiego di radiazioni ionizzanti e non ionizzanti.

Il servizio di Neurofisiopatologia integra e potenzia la diagnosi clinica in Neurologia con:

- un laboratorio di Elettroencefalografia
- un laboratorio di Elettroneuromiografia
- un laboratorio per Potenziali Pvocati

La diagnosi clinica in Cardiologia è integrata, oltre che dalla elettrocardiografia, dai laboratori per ecocardiografia, Holter cardiaco, Holter pressorio, Ecocolordoppler arterioso e venoso.

Modalità di accesso

Per poter accedere ai servizi ambulatoriali è necessario prenotarsi ed esibire impegnativa del medico curante con l'indicazione della specifica prestazione richiesta.

Prenotazioni

081.748.35.13

081.748.35.51

centro cefalee

Il mal di testa, o «cefalea», è un disturbo molto comune. In alcuni casi è un disturbo occasionale ma in altri può essere così frequente e di tale gravità da compromettere in modo serio la capacità lavorativa e le relazioni sociali di chi ne è affetto.

In Hermitage Capodimonte è attivo un centro per lo studio e la cura delle cefalee. L'ambulatorio eroga prestazioni a pazienti muniti di impegnativa del medico di medicina generale.

centro parkinson

La malattia di Parkinson (MdP) è una malattia neurologica degenerativa caratterizzata dalla distruzione progressive dei neuroni dopaminergici. In Hermitage è attivo un centro per la diagnosi e la cura della malattia di Parkinson, ma anche dei disordini del movimento di minore incidenza/prevalenza.

centro demenze

Le demenze sono disturbi progressivi delle capacità cognitive la cui diagnosi differenziale è molto spesso difficile. Il nostro ambulatorio è dedicato alla diagnosi ed alle possibili terapie delle demenze primarie e secondarie.

Prenotazioni

081.748.35.13

081.748.35.51

orari visite

Le visite di familiari e/o amici, sono consentite nel seguente orario:
dalle ore 15,30 alle ore 18,30.

orario pasti

Colazione: ore 8:00

Pranzo: ore 12:30

Cena: ore 18:00

servizio religioso

Per i pazienti di fede cattolica, all'interno della Clinica è situata la Cappella, ove ogni sabato pomeriggio, con inizio alle ore 16,00, viene celebrata la Santa Messa. Il Parroco è disponibile nel fornire assistenza religiosa e spirituale a quanti lo richiedano. Per ogni necessità al riguardo rivolgersi alla dr T. Zurlo. Lo stesso faranno i pazienti di altre fedi.

sala mortuaria

La clinica è dotata di una sala mortuaria con spazi idonei per la preparazione e la sosta delle salme. La sala è al piano terra della struttura.

servizio bar

Al piano terra è disponibile un servizio bar dove è possibile acquistare caffè, bibite e prodotti alimentari preconfezionati. Il bar è aperto dalle ore 8:00 alle ore 19:00

uffici amministrativi

Gli uffici amministrativi sono collocati al primo piano della struttura.

parcheggio

Accesso

Il parcheggio è accessibile durante gli orari di visita autorizzati.

Costi

Il costo del parcheggio è di € 1,50 per la prima ora, e di € 50 centesimi per le ore di sosta successive

Abbonamenti

E' possibile acquistare un abbonamento con validità di 15 giorni al costo di € 15 con 10 € di cauzione per il rilascio del tesserino. La cauzione verrà restituita alla scadenza dell'abbonamento.

richiesta copia cartella clinica

L'Utente può richiedere, al momento della dimissione dalla clinica o dopo, copia della cartella clinica all'ufficio Accettazione.

La copia sarà disponibile entro **15/20 giorni** dalla richiesta, e potrà essere ritirata dal lunedì al venerdì, **dalle ore 8:00 alle 17:00**, ed il sabato **dalle ore 8:00 alle 12:00**.

convenzioni, certificazioni e riconoscimenti

Certificazioni

La clinica ha ottenuto dal 2008 la certificazione di qualità secondo lo standard UNI EN ISO 9001.



Laboratorio di Magnetoenceelografia (MEG)

La Clinica è sede di una **unità di ricerca territoriale dell’ Istituto di Scienze Applicate e Sistemi intelligenti “E. Caianiello” del Consiglio Nazionale delle Ricerche(CNR).**

La URT è dotata di uno dei cinque sistemi di magnetoenceelografia attualmente disponibili in Italia. Nel Laboratorio di MEG vengono prodotte ricerche in particolar modo sulla connettività celebrale nelle malattie neurodegenerative quali la demenza di Alzheimer, la malattia di Parkinson e la Sclerosi laterale amiotrofica.

convenzioni

La clinica ha stipulato negli anni 2007-2017 una serie di convenzioni a carattere scientifico con i principali atenei campani per lo svolgimento di una qualificata collaborazione clinico-scientifica.

- Convenzione di Ricerca e Assistenza con il Dipartimento di Scienze Motorie e del benessere dell' Università degli studi di Napoli Parthenope;
- Convenzione di Ricerca con l' Università “Luigi Vanvitelli” di Napoli per l' uso di una Risonanza magnetica ad alto campo (3 Tesla);
- Convenzione di Ricerca con il Dipartimento di Psicologia dell' Università Luigi Vanvitelli di Napoli;
- Convenzione di Ricerca con il Centro Malattie Neurodegenerative (CEMAND) dell' università degli studi di Salerno;
- Convenzione di Ricerca con l' Istituto "E. Caianiello" del CNR (vedi prima);

La Clinica è sede di importanti associazioni:

AISLA Associazione Sclerosi laterale

amiotrofica AISM Associazione Italiana Sclerosi multipla

ARFACID Associazione ONLUS per il cancro, l' invecchiamento e le malattie degenerative.

Per informazioni chiamare la Dr. Teodora Zurlo al numero 0817483001

standard di qualità



liste di attesa

Le liste di attesa consentono che il ricovero avvenga entro qualche giorno, ed in ogni caso il prima possibile, nel rispetto dei criteri di contenimento delle liste stabilite a livello regionale.

I tempi massimi per l'erogazione delle prestazioni sanitarie sono tutti riconducibili ampiamente ai criteri di contenimento delle liste di attesa definite dalla Regione Campania. In particolare:

Tempi massimi per Ricovero Ordinario
minimo 2 giorni, massimo 20 giorni

Tempi massimi per prestazioni ambulatoriali
minimo 1 giorno, massimo 7 giorni

la privacy

La clinica garantisce il rispetto della privacy di tutti gli utenti conformemente ai principi di cui al D.lgs n. 196/2002 e successive modifiche ed integrazioni.

In particolare, ciascun paziente del quale si trattano dati personali, viene edotto dal titolare del trattamento sulle procedure da attuare mediante un' "Informativa all'interessato". Il contenuto dell' informativa rispetta le attuali prescrizioni normative in materia di protezione e trattamento dei dati personali.

All' informativa segue la firma del **Consenso del Paziente/Cliente**.

la videosorveglianza

La clinica è dotata di un sistema di videosorveglianza finalizzato alla sicurezza ed incolumità di cose e persone. In tutto il perimetro della struttura è affissa idonea informativa.

referente per la qualità e le relazioni esterne

Il referente

Presso la sala conferenze è ubicato l'ufficio del referente per la qualità e le relazioni esterne dr Teodora Zurlo.

Di cosa si occupa il referente

E' responsabile della somministrazione dei questionari di soddisfazione e gradimento del servizio;

risolve eventuali disservizi ed è il garante della presa in carico di eventuali richiami sui servizi offerti con particolare riferimento ai livelli di qualità percepita del vitto e dell'alloggio;

rilascia le autorizzazioni ed i permessi ai familiari dei pazienti che necessitano di compagnia in orari extra visita.

questionario di gradimento

Presso ogni stanza di degenza, si trovano i questionari di gradimento che l'utente è invitato a compilare per fornire una valutazione qualitativa della sua permanenza in clinica. I questionari sono analizzati con cadenza semestrale dalla direzione al fine di migliorare eventuali criticità nel servizio offerto.

modalità di reclamo

In reparto

Presso il reparto eventuali disservizi o problematiche devono essere segnalati in prima battuta al **coordinatore infermieristico** di piano.

Reclami di carattere sanitario

Problematiche di carattere sanitario devono essere segnalate al Direttore Sanitario.

Reclami relativi al vitto e alloggio

Problematiche legate alla qualità del cibo o alla sistemazione nelle camere devono essere segnalate al **referente della qualità e relazioni esterne**.

modalità di richiesta permessi

I permessi per familiari dei pazienti che necessitano di compagnia in orari diversi da quelli previsti per i visitatori o che necessitano di compagnia h/24, dovranno farne richiesta al referente per la qualità e le relazioni esterne: dr. Teodora Zurlo

standard di qualità garantiti

La mission della Direzione si basa su 5 campi prioritari di intervento:

- **Ruolo della struttura nel contesto meridionale;**
- **Ammodernamento continuo;**
- **Equilibrio di bilancio.**

La Direzione ha definito determinati standard di qualità connessi all'erogazione dei servizi.

fattori di qualità

Accesso ad una informazione trasparente ed efficace.

Possibilità di segnalare eventuali disservizi.

Controllo dei processi operativi sia sanitari che di supporto.

garanzie

Materiale informativo (es. carta dei servizi e guida ai servizi) sempre a disposizione dell'utente. Presenza di un punto informativo aperto al pubblico dalle ore 8.00 alle ore 19.00).

Distribuzione di un questionario di soddisfazione all'interno del quale poter segnalare eventuali disservizi. Chiara definizione all'interno della carta dei servizi dei ruoli e dei referenti deputati ad accogliere e gestire eventuali reclami o disservizi.

Controllo di qualità dei processi interni con verifica annuale dell'organo di controllo per il mantenimento dei requisiti di qualità UNI EN ISO 9001.

miglioramenti alberghieri

E' possibile usufruire di camere con miglioramenti alberghieri, previa disponibilità, e il pagamento di un extra. Per le tariffe rivolgersi al personale di accettazione.

scelta del menù

Viene garantita per l'utenza la possibilità di scelta dei cibi preferiti tra quelli previsti nel menù giornaliero. Per informazioni rivolgersi al personale di reparto.

controllo di qualità dei pasti

I pasti vengono controllati con frequenza giornaliera. In caso di non conformità riscontrate, il referente per la qualità e le relazioni esterne richiama il fornitore sull'accaduto ed apre un'azione correttiva o preventiva a seconda della gravità, garantendone personalmente la risoluzione.

cestino alimentare accompagnatori

È possibile per gli accompagnatori dei pazienti usufruire di un cestino alimentare a pagamento. Per informazioni rivolgersi al personale di reparto.

regolamento interno

Presso le stanze di degenza è disponibile il regolamento interno vigente in clinica. Tutti, degenti e familiari, devono attenersi a tale regolamento.

Orario dei visitatori:

Le visite di familiari e/o amici sono consentite dalle ore 16:00 alle ore 19:00.

Divieto di fumo:

All'interno di tutti gli spazi della struttura è proibito fumare. Le sanzioni amministrative a carico dei trasgressori variano da € 25,00 € a 250,00 €. Tale sanzione può essere raddoppiata se la violazione avviene in presenza di donne in evidente stato di gravidanza e/o di bambini fino a 12 anni di età.

Istituto di Diagnosi e Cura
HERMITAGE CAPODIMONTE SPA

Prima traversa a destra di
via Nuova S. Rocco
provenendo da Via Miano
Tel. 081.748.30.01

convenzionato S.S.N.
sistema di gestione certificato
cert. ref. number: 10526