

# carta dei servizi

2022





cura, avanguardia  
e umanità nel cuore  
della città di Napoli



# Mediterranea

## Struttura Ospedaliera di Alta Specialità

Accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale

La **Carta dei Servizi della Clinica Mediterranea** rappresenta uno strumento di dialogo tra la clinica e i cittadini. Un documento dinamico, in continuo aggiornamento, utile per informare e per migliorare la qualità, la trasparenza e l'umanizzazione dei servizi erogati dalla struttura.

Le informazioni contenute nel documento sono aggiornate a ottobre 2022; è possibile, quindi, che dopo tale data si verifichino modifiche alle normative, ai servizi o agli orari indicati.

I contenuti sono integralmente disponibili sul sito:

**[www.clinicamediterranea.it](http://www.clinicamediterranea.it)**

La Carta dei Servizi a cura della Direzione Sanitaria, direttore dott. Franco Paradiso.

N. Iscrizione Albo NA 28580.

*Gentile Signora, Egregio Signore,*

*Le diamo il benvenuto nella Clinica Mediterranea e La invitiamo a sfogliare la nostra Carta dei Servizi che illustra gli organismi interni preposti alla cura e all'assistenza del Paziente e le modalità di fruizione dei servizi sanitari e alberghieri. La carta si propone altresì quale strumento di tutela dei diritti dei Pazienti e sistema di garanzia, qualità e controllo delle prestazioni erogate.*

*La Clinica Mediterranea è impegnata in continui rinnovamenti, sia strutturali sia scientifici.*

*È una realtà dinamica, caratterizzata da flessibilità organizzativa e impegnata nella implementazione di nuove tecnologie e terapie.*

*Da sempre, con il Paziente al centro della nostra attività, curiamo e miglioriamo gli standard qualitativi allo scopo di conseguire, insieme alla nostra utenza che ne è parte integrante, alti e ambiziosi obiettivi.*

*La nostra filosofia di lavoro, basata sul concetto di squadra, è tesa a realizzare le condizioni affinché Pazienti e famiglie siano rasserenati, durante il soggiorno in Clinica, per migliorare il percorso di guarigione.*





# La leggerezza è di chi ha valori solidi

– Italo Calvino –

Affidiamo a questa frase la mission della Clinica: grazie alla nostra lunga storia, alla professionalità e alla formazione continua del nostro Personale sanitario, alle tecnologie sulle quali investiamo e al perseguimento della qualità, possiamo alleggerire - nel momento delicato della cura - i nostri Pazienti e i loro familiari dalle preoccupazioni, affinché malattia e ricovero siano vissuti per quanto possibile con maggiore serenità.

La nostra strategia di servizio è attuata perseguendo l'innovazione scientifica a livello internazionale e il rispetto dei principi etici, con le scelte orientate al miglioramento della cura e della sicurezza.

Le chiediamo di partecipare alla valutazione della qualità dei servizi, con segnalazioni e compilazione dei questionari di gradimento, così che le nostre prestazioni siano sempre più aderenti alle necessità dei Pazienti.

Nell'augurarLe una buona consultazione, Le porgiamo i nostri migliori saluti.

*Il Comitato Esecutivo*



## I SEZIONE: PRESENTAZIONE

- 9** Presentazione Mediterranea
- 19 Struttura
- 12 Principi fondamentali

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

- 15** Informazioni
- 15 Prenotazioni e accessi
- 20 Servizi accessori (sala congressi e servizi per il paziente)

## III INFORMAZIONI PER IL PAZIENTE

- 25 Analisi di laboratorio
- 25 Diagnostica per immagini
- 28 Specialità
- 30 Informazioni per prestazioni ambulatoriali
- 32 Ambulatori privati e referti
- 34 Informazioni per ricoveri
- 36 Ricovero
- 38 I pazienti al centro del nostro operato
- 39 Visite
- 40 Pasti
- 41 Dimissioni
- 42 Day hospital e day surgery
- 43 Solvenza e cartella clinica
- 45 Future mamme e nido per tre

## IV DIALOGANDO CON I NOSTRI PAZIENTI

- 49 Verifica di qualità
- 51 Meccanismi di tutela
- 54 Convenzioni
- 57 Fonti giuridiche e documentali
- 59 Donazione del sangue cordonale
- 60 Umanizzazione
- 63 Partecipazione a progetti di ricerca
- 65 Igiene delle mani

# 1

## presentazione

La struttura

sezione prima





# Mediterranea

## La struttura

Realizzata su disegno dell'arch. Giannetti e caratterizzata dalla originale torre di vetro centrale che cattura la luce del golfo di Napoli, la Clinica Mediterranea si trova in Via Orazio n° 2, ai piedi della collina di Posillipo.

Fondata nel 1949, la struttura fu completata nel 1951 con la denominazione originaria CLIMER (Clinica Mergellina), divenendo velocemente il punto di riferimento cittadino per ostetricia, cardiologia e diagnostica radiologica.

Oggi è una moderna e avanzata struttura sanitaria, accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale e convenzionata con molte compagnie di assicurazione. La clinica dispone di servizi ambulatoriali e chirurgici afferenti a Cardiocirurgia, Cardiologia, Emodinamica, Chirurgia Vascolare, Elettrofisiologia, Chirurgia Generale, Senologia, Chirurgia Plastica, Oculistica, Ortopedia, Ginecologica e Ostetricia, Gastroenterologia, Neonatologia, Centro di Procreazione Medicalmente Assistita.





È dotata di Alta Specialità del Cuore per la quale è considerata tra i centri di eccellenza italiani e fa parte della rete IMA, doppio bollino rosa dell'Osservatorio nazionale sulla salute delle donne Fondazione Onda, struttura partecipe a sperimentazioni cliniche esterne, centro di formazione accreditato come provider per ECM, parte della rete formativa Università Vanvitelli per i tirocini infermieristici, pediatrici e ostetrici. Dal 2019, sede di tirocini per i cardiologi e i cardiocirurghi del Policlinico Universitario Federico II.

La Clinica Mediterranea, suddivisa su 6 piani, di cui il primo dedicato all'accoglienza (accettazione ambulatoriale), agli uffici amministrativi, alla Direzione Generale e Sanitaria, agli ambulatori. Al piano A (ammezzato), invece, è possibile trovare la diagnostica per immagini, e la cappella. Le degenze sono distribuite su tre piani e suddivise in camere a 1-2-3-4 letti (per un totale di 180 posti letto) dotate di servizio igienico autonomo, televisore, telefono e aria condizionata con ricambio totale, un tavolino con una sedia, comodino e armadietti. I letti sono dotati di giunti snodabili, sbarre di sicurezza e di tutti gli altri dispositivi necessari per la corretta mobilizzazione del paziente. Ogni letto è dotato di un pulsante collegato direttamente con un display video-sonoro ubicato nell'infermeria che il paziente può utilizzare nel caso necessiti di assistenza. Conta circa 300 dipendenti tra medici, infermieri e ausiliari. La Clinica è dotata di 6 sale operatorie. Le sale operatorie garantiscono il rispetto dei requisiti tecnico-organizzativi specifici secondo la DGRC 7301 e s.m.





# Principi fondamentali

Mediterranea - Struttura Ospedaliera ad Alta Specialità

## EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Erogazione delle prestazioni sanitarie senza alcun tipo di favoritismo, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche; riguardo per le esigenze di pazienti con disabilità.

## INNOVAZIONE

Investimenti continui in ricerca, apparecchiature e strumenti medicali innovativi.

## APPROPRIATEZZA DELLE CURE

Erogazione delle prestazioni sanitarie secondo i reali bisogni di salute dei pazienti, assistenza e cura appropriate alle necessità individuali.





## CONTINUITÀ

Soddisfazione dei bisogni di cura e salute con il miglior utilizzo delle risorse disponibili senza interruzioni di servizio.

## INFORMAZIONE E DIRITTO DI SCELTA

Rilascio al Paziente di informazioni complete su prestazioni sanitarie disponibili, proprio stato di salute, possibili rischi delle terapie e degli interventi, eventuale partecipazione a sperimentazioni cliniche; le informazioni sono rappresentate con chiarezza tale da consentirne la piena comprensione, così che il Paziente possa esprimere consapevolmente le proprie scelte. Per ogni intervento o diagnosi invasiva, il Paziente è informato completamente dal personale sanitario e consente formalmente.

## RISPETTO DEL TEMPO

Indicazione e rispetto dei tempi di attesa ed erogazione delle prestazioni, informazione su eventuali scostamenti dallo standard.

## PRIVACY E CONFIDENZIALITÀ

Rispetto della riservatezza dei dati personali e delle notizie relative alla salute e alle prestazioni mediche ricevute secondo normativa.

## DOCUMENTAZIONE CLINICA

Redazione della scheda di dimissioni, comprensibile al Paziente, con informazioni utili per la continuità di cura e possibilità di ottenimento per il Paziente (o suo delegato) della cartella clinica.

## PARTECIPAZIONE

Verifica costante delle opinioni dei Pazienti alla qualità dei servizi con osservazioni e suggerimenti per la valutazione delle prestazioni ricevute.

# 2

## informazioni

sulla struttura ed  
i servizi forniti

sezione seconda







## ACCETTAZIONE

Per l'accettazione occorre recarsi (di persona o tramite delega) presso:

Sportelli Prenotazione e Accettazione (primo piano)  
da lunedì a venerdì ore 07.30-19.30;  
sabato ore 08.00-12.00.

### Pazienti convenzionati con Servizio Sanitario Nazionale

Il Paziente residente in Italia, per fruire del SSN, deve presentare i seguenti documenti:

- documento di identità
- tessera sanitaria
- impegnativa di ricovero, in originale, compilata dal proprio medico curante.

Il Paziente residente all'estero può fruire della convenzione SSN nei seguenti casi:

- con numero TEAM

se residente al di fuori della Comunità Europea, in regime di straniero in temporaneo permesso (STP), può fruire solo dei servizi di urgenza.

- Altre prestazioni possono essere erogate a Pazienti STP solo nel caso in cui la Sanità Pubblica non possa erogare la prestazione e fornisca al Paziente un modello di autorizzazione.
- in ogni caso il Paziente deve essere fornito di documento d'identità o passaporto in corso di validità o documento identificativo equipollente con fotografia.



### Pazienti privati e assicurati

Il Paziente privato, sia residente in Italia sia all'estero, deve presentare i seguenti documenti:

- documento di identità
- se assicurato, con i documenti forniti dalla propria assicurazione.

### UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

L'URP è a disposizione per fornire informazioni relative al funzionamento dei servizi sanitari e alberghieri della Clinica, accogliere eventuali reclami o segnalazioni.

Primo piano, da lunedì a venerdì ore 9.00-12.00.

Per informazioni scrivere a:

[comunicazioni@clinicamediterranea.it](mailto:comunicazioni@clinicamediterranea.it)



# La medicina a misura d'uomo tra progresso e umanità

**Valore professionale, servizi d'avanguardia ed efficienza gestionale** sono gli elementi che caratterizzano la **Clinica Mediterranea**, che da **70 anni** costituisce, nello scenario della Sanità campana e nazionale, un modello di sicurezza, organizzazione e cooperazione.

Un luogo in cui la passione, la professionalità e l'impegno di medici, infermieri ed operatori sanitari, si traduce in una precisa mission: garantire cure, assistenza, privacy e comfort ai pazienti, per tutto il tempo di permanenza all'interno della struttura.

La Clinica, accreditata con il **Servizio Sanitario Nazionale** e certificata per la qualità a norma **UNI EN ISO 9001**, dispone oggi di **180 posti letto** ed ospita attività ad **elevata specializzazione**, tra cui spicca l'**Alta Specialità del Cuore**, riconosciuta grazie a servizi avanzati di **Terapia Intensiva e Unità Coronarica**.

La Mediterranea, infatti, è tra i **centri cardiologici della regione Campania più accreditati** è un importante riferimento per tutto il Sud Italia per la ricerca e la cura delle patologie cardiovascolari, promuovendo un intenso programma di aggiornamento scientifico. La Clinica rientra nell'**organizzazione di reti territoriali per il trattamento dell'infarto miocardico acuto (Rete IMA)**, cioè di quel sistema che inserisce la struttura tra i punti di primo contatto medico: pronto soccorso di ospedali o servizio di soccorso territoriale del 118, H24.

La clinica offre, inoltre, una serie di attività ambulatoriali e di laboratorio generale di base, di diagnostica per immagini e di **Multi-Imaging Cardiaco**, in modo da soddisfare le necessità degli utenti facilitando al massimo il loro accesso ai servizi.



La **Mediterranea** è una struttura ospedaliera che offre servizi diagnostici-terapeutici ad Alta Specializzazione, in convenzione con il **Servizio Sanitario Nazionale** e non. A due passi dal mare, con vista mozzafiato sul Golfo, la clinica, particolare anche per struttura architettonica, è un punto di riferimento per molti napoletani.

La **Mediterranea**, che conta oggi circa **300 operatori**, ha conservato nel corso della storia la sua più preziosa ambizione: essere una **Clinica a misura d'uomo**, impegnata in un continuo miglioramento della qualità dell'assistenza e dei servizi erogati, attraverso il continuo aggiornamento tecnico-scientifico e il costante potenziamento della **comunicazione esterna e interna**. La struttura, riconosciuta come centro per la sperimentazione clinica, è anche provider accreditato per i **corsi ECM del Ministero della Salute** e rientra nella rete formativa della **seconda Università di Napoli**.

Tra i servizi che la Clinica Mediterranea offre, troviamo anche: una spaziosa **sala conferenze**, una **cappella** e un **bar**.



## SERVIZI ACCESSORI

La **Sala Zannini** è uno spazio attrezzato, di circa 80 posti, dotato di una sala regia dagli alti standard tecnologici. Uno spazio elegante e confortevole, situato al piano ammezzato della Clinica, con ascensore al piano. La sala può essere usufruibile oltre che dai medici della clinica, anche da esterni (medici e non) per corsi di formazione, convegni, per presentazioni aziendali, e incontri di lavoro. La Clinica inoltre è provider ECM. (n. 39 Regione Campania)

La struttura dispone di una completa gamma di servizi per tutte le esigenze di allestimenti: dalle dotazioni high tech a quelle più classiche come il podio convegni, un tavolo relatori e il desk accettazione all'ingresso.



### Scheda tecnica:

- Mixer audio
- Matrice video HDMI
- 2 tv led Samsung 48"
- 1 videoproiettore FULL-HD
- Schermo per proiezione motorizzato
- Impianti di amplificazione Bose
- 2/3 radio microfoni gelato
- 1 radio microfono pulce

### Servizi su richiesta:

- fornitura servizio tecnico
- catering (coffee break/buffet)
- desk accettazione
- parcheggio (se disponibile)



## BAR

Il **bar** si trova al **primo piano**.

Aperto dalle **7 alle 19 lunedì-venerdì, sabato dalle 7 alle 13** (oltre al caffè, offre tramezzini, bibite e snack di vario genere). Il **numero interno di telefono è il 718**. Il consumo è consentito solo all'interno dello spazio bar, è vietato mangiare lungo i corridoi o nelle aree comuni.

Una volta terminato il servizio bar, sono attivi **due distributori automatici** (acqua, the, cioccolata, snack, tramezzini), funzionanti con moneta, sempre al **primo piano** nell'area accettazione. In tutta la **Clinica è vietata la distribuzione di bevande alcoliche**.

## SALA DI ATTESA E SERVIZI PER PAZIENTI E FAMILIARI

Sala d'attesa del primo piano con presenza di posti a sedere, climatizzazione e rete wi-fi, bar, distributori automatici di bevande/alimenti, televisori e servizi igienici.

## SERVIZIO RELIGIOSO

E' garantita l'assistenza spirituale e religiosa secondo la confessione del paziente.

Al piano A (ammezzato) vi è la cappella dedicata al culto cattolico. La Santa Messa viene celebrata tutte le domeniche alle ore 11. Il servizio di confessione e di assistenza spirituale secondo il proprio credo, senza alcuna distinzione di religione, è disponibile esclusivamente su prenotazione, e compatibilmente con la disponibilità del sacerdote.

La clinica su richiesta offre la disponibilità di un luogo per il culto rispondente alla propria religione.



## FUMO

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

## PICCOLA BIBLIOTECA

Al quinto piano il paziente può trovare una piccola ma fornita biblioteca composta da diverse tipologie di lettura, così da cercare di accontentare tutti i gusti letterari, dai più leggeri ai più impegnativi.

## PARCHEGGIO

È possibile parcheggiare la propria vettura al di fuori della Clinica in parcheggi pubblici (strisce blu) o privati (garage limitrofi) o nel parcheggio sottostante la clinica. Sono presenti parcheggi riservati ai portatori di handicap.





# 3

servizi sanitari

sezione terza





# Informazioni per i servizi sanitari

## ANALISI DI LABORATORIO

Prelievi ed esami:

- Chimica clinica
- Immunoenzimatica
- Coagulazione
- Indagini sierologiche (tampone faringeo, feci)
- Indagini ormonali

*Primo piano - dal lunedì al sabato 7.30 – 12.00*

## DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

La Diagnostica per immagini offre le seguenti prestazioni:

- Radiologia tradizionale
- Ortopantomografia
- Isterosalpingografia
- Mammografia digitale
- TC multislices 128 strati tutti i distretti
- Colonscopia virtuale
- Entero- TAC
- Angio – TAC
- Dentscan
- Risonanza Magnetica alto campo 1,5 T tutti i distretti
- Entero – Risonanza Magnetica
- Angio – Risonanza Magnetica
- RM cardiaca
- Ecografia tutti i distretti
- Ecodoppler
- Biopsia con Tomosintesi o Stereotassica
- Radiologia interventistica
- Cardio TAC

*Piano A (ammezzato) dal lunedì al venerdì 8.00 -19.00; sabato 8.00 - 13.00.*

## RICOVERO IN DAY HOSPITAL

Tale ricovero, finalizzato alla esecuzione del piano diagnostico-terapeutico del Paziente su indicazione dello specialista dell'Unità Operativa di riferimento, ha la durata di una giornata senza pernottamento.

## RICOVERO IN DAY SURGERY

Tale ricovero è per pazienti che necessitano di un intervento chirurgico con degenza di una giornata senza pernottamento. Di norma è articolato in tre fasi:

- 1° accesso per esami di laboratorio, eventuale RX del torace, ECG e visita anestesiologicala
- 2° accesso per intervento chirurgico, osservazione post intervento e dimissione
- 3° accesso per visita di controllo e eventuale rimozione punti.

## PRERICOVERO

È il percorso ambulatoriale programmato per esami propedeutici al ricovero e viene eseguito al massimo nei trenta giorni precedenti l'intervento diagnostico-terapeutico.



## SPECIALITÀ

- Unità Operativa di Cardiochirurgia  
*Dott. Daniele Maselli*
- Unità Operativa di Chirurgia Vascolare  
*Dott. Sergio Furgiuele*
- Unità Operativa di Cardiologia  
*Dott. Carlo Briguori*
  - Servizio di Emodinamica - *Dott. Carlo Briguori*
  - Servizio di Elettrofisiologia - *Dott. Giuseppe Stabile*
- Unità Operativa di Terapia Intensiva e Rianimazione  
*Dott.ssa Rita Monti*
- Unità Operativa di Terapia Intensiva Coronarica  
*Dott. Bruno Golia*
- Unità Operativa Chirurgia Generale  
*Dott.ssa Cecilia Ponzano*
  - Chirurgia Senologica /Ricostruttiva  
*Dott. Renato Thomas*
- Unità Operativa di Oculistica  
*Dott. Vincenzo Orfeo*



- Unità Operativa di Urologia  
*Dott. Giuseppe Celentano*
- Unità Operativa Ortopedia  
*Dott. Giuseppe Santoro*
- Unità Operativa di Ginecologica e Ostetricia  
*Dott. Agostino Menditto*
- Neonatologia  
*Dott. Lucio Coppola Bottazzi*
- Unità Operativa di Chirurgia Plastica
- Unità Operativa Medicina Generale
- Unità Operativa di Gastroenterologia  
- Servizio di Endoscopia Diagnostica
- Unità Operativa di Nefrologia
- Centro Procreazione Medicalmente Assistita  
(CPMA) – Gametica  
*Dott. Fulvio Capiello*





# Informazioni per prestazioni ambulatoriali

## VISITE AMBULATORIALI CONVENZIONATE SSN

### **Ambulatorio Ostetricia e Ginecologia** **Direttore Tecnico dott. Ciro Luise**

#### *Primo piano*

- colposcopia, diatermocoagulazione  
lunedì ore 11.00 - 14.00
- ecografia, ecografia morfo-strutturale II trimestre  
martedì ore 08.00 - 14.00
- visita ostetrica, gravidanza con TC pregresso  
mercoledì ore 08.00 - 14.00
- visita menopausa  
giovedì ore 08.00 - 14.00
- visita ginecologica  
venerdì ore 11.00 - 14.00
- ambulatorio cardiocotografia  
lunedì, mercoledì, venerdì ore 16.00 - 18.00



**Ambulatorio Cardiologia**  
**Direttore Tecnico dott. Pietro Paolo Elia**  
*Primo piano e secondo piano*

Visita Cardiologica, ECG, Ecocardiogramma trans toracico mono e bidimensionale con color doppler, ECG dinamico delle 24 ore, Prova da sforzo su tappeto rotante.  
*Lunedì e venerdì ore 9.00-13.00*

**Ecodoppler dei tronchi sovra aortici, Eco color doppler arterioso e venoso arti superiori e inferiore**  
*martedì, giovedì ore 9.00-13.00*

**Documenti necessari**

Per le prestazioni accreditate col Servizio Sanitario Nazionale, al momento dell'accettazione è necessario esibire la richiesta del medico su ricettario regionale (impegnativa), un documento d'identità, il codice fiscale e, per gli aventi diritto, il tesserino di esenzione.

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

**TEMPI e COSTI**

I tempi di attesa per le attività convenzionate con il SSN, secondo Decreto Commissariale n.34/2017, sono consultabili dal sito [www.clinicamediterranea.it](http://www.clinicamediterranea.it)

La partecipazione del Paziente al costo della prestazione per le visite ambulatoriali convenzionate (ticket) è fissata dal SSN in massimo € 56.15, salvo esenzioni, è comunicata all'atto della prenotazione e il pagamento avviene allo sportello, sia in contanti sia con carte di credito e debito.

# Ambulatori privati e referti

L'attività ambulatoriale privata non è a carico del Servizio Sanitario Nazionale, ma è possibile la copertura assicurativa, se si dispone di relativa polizza.

Per prenotazioni ed informazioni telefonare al call center: 081.7259222

È possibile effettuare visite private afferenti alle seguenti branche:

- Chirurgia Generale
- Oculistica
- Cardiologia
- Gastroenterologia
- Chirurgia Vascolare
- Cardiochirurgia
- Ostetricia e Ginecologia
- Medicina Generale
- Ortopedia
- Nefrologia
- Urologia
- Chirurgia Plastica



## REFERTI

Il referto medico viene ritirato personalmente o da altra persona delegata per iscritto con fotocopia del documento d'identità dell'interessato. Il modulo/modello per il ritiro da delegato verrà fornito dalla clinica o è possibile scaricarlo sul sito internet:

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

### Tempi per il ritiro:

- per gli esami di laboratorio: 4 h per esami urgenti, 1 giorno per esami di routine; i referti possono essere altresì ottenuti on-line, attraverso accreditamento del Paziente
- per esami radiologici: referto immediato per ecografia, in media 1 giorno per radiologia e TAC

### Orari di consegna:

*lunedì – venerdì 8.30 – 13.00 e 14.00 – 18.30*

*sabato 8.30 – 13.00*



# Informazioni per ricoveri

Le richieste di ricovero vanno rivolte al reparto di pertinenza.

Si può prenotare telefonicamente chiamando al call center: 081 7259222

Oppure

cardiochirurgica +39 081 7259 645 o scrivere a

[cardiochirurgia@clinicamediterranea.it](mailto:cardiochirurgia@clinicamediterranea.it)

cardiologica +39 081 7259 738 o scrivere a

[prenotazioni@clinicamediterranea.it](mailto:prenotazioni@clinicamediterranea.it)

elettrofisiologia +39 081 7259 641 o scrivere a

[elettrofisiologia@clinicamediterranea.it](mailto:elettrofisiologia@clinicamediterranea.it)

chirurgia generale +39 081 7259 738 o scrivere a

[chirurgiagenerale@clinicamediterranea.it](mailto:chirurgiagenerale@clinicamediterranea.it)

chirurgia senologica +39 081 7259 738 o scrivere a

[chirurgiasenologica@clinicamediterranea.it](mailto:chirurgiasenologica@clinicamediterranea.it)

chirurgia vascolare +39 081 7259 738 o scrivere a

[chirurgiavascolare@clinicamediterranea.it](mailto:chirurgiavascolare@clinicamediterranea.it)

oculistica +39 081 7259 738 o scrivere a

[oculistica@clinicamediterranea.it](mailto:oculistica@clinicamediterranea.it)

ortopedia +39 081 7259 738 o scrivere a

[ortopedia@clinicamediterranea.it](mailto:ortopedia@clinicamediterranea.it)

ostetricia e ginecologia +39 081 7259 738 o scrivere a

[ginecologia@clinicamediterranea.it](mailto:ginecologia@clinicamediterranea.it)



### Liste d'attesa

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

### Documentazione necessaria per il ricovero in Servizio Sanitario Nazionale

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

### Per i cittadini non residenti in Italia:

- se appartenenti alla Comunità Europea è necessario il Modello E111 con autentica da parte dell'ASL
- se non appartenenti alla Comunità Europea è necessario rivolgersi agli uffici dell'ASL di competenza

### Pre-ricoveri

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

## ACCOGLIENZA E SOGGIORNO

Cosa portarsi per il soggiorno in ospedale.

È indispensabile portare con sé tutti gli esami di laboratorio/strumentali e le cartelle cliniche precedenti, le indicazioni e le notizie relative ai farmaci o altre sostanze che si assumono abitualmente e segnalare eventuali allergie a farmaci, materiali o cibi che si assumono abitualmente.

Occorre che il Paziente comunichi sempre, specie in previsione di un intervento, se è affetto da altre patologie, quali ipertensione arteriosa, cardiopatia, diabete, insufficienza renale o altro.

**È importante indicare il recapito telefonico di una persona di riferimento per comunicazioni mediche e pratiche.**

Si consiglia, inoltre, un abbigliamento il più essenziale possibile, in particolare: camicia da notte o pigiama (con apertura davanti), cambi di biancheria intima, calze bianche, pantofole, vestaglia o tuta da ginnastica; necessario completo da toeletta personale (spazzolino, pettine, sapone, fazzoletti di carta).

Si invita a non portare con sé oggetti di valore e danaro oltre il necessario, a non lasciare incustoditi i propri oggetti personali (monili, orologi ecc.) dello smarrimento o furto dei quali la Clinica non risponde.

Il Paziente arrivato in Reparto verrà accompagnato, dal personale sanitario, nella propria stanza di degenza.

Le stanze di degenza sono distribuite su tre piani e suddivise in camera a 1-2-3-4 letti dotati di servizio igienico

in camera, TV, telefono e aria condizionata con ricambio totale. Ogni letto è dotato di luci e campanello chiamata ed è arredato con armadietto, comodino, sedia e tavolino pasti scorrevole.

Il Paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi.

Per una convivenza armonica e rispettosa con gli altri degenti, i Pazienti sono invitati a tenere ordinato e decoroso il proprio posto letto e gli spazi in comune e sono pregati di parlare a bassa voce durante le visite e di tenere basso il volume di eventuali dispositivi, quali: radio, televisori, tablet, telefoni, videogiochi. È consigliato l'utilizzo degli auricolari.

Il Paziente e i suoi familiari sono invitati a non lasciare incustoditi i propri oggetti personali (monili, orologi ecc.) dello smarrimento o furto la Clinica non risponde. È vivamente consigliato ai degenti di chiedere aiuto agli infermieri o agli OSS qualora abbiano difficoltà ad alzarsi dal letto o a recarsi in bagno, onde evitare cadute che potrebbero compromettere o aggravare il proprio stato di salute.

**Concluse le formalità burocratiche, al paziente sarà consegnata.**

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

# I pazienti al centro del nostro operato

## CURA DELLA PERSONA

È possibile prenotare i servizi facendone richiesta al caposala o chiamando il front office.

## SERVIZIO CORTESIA

Per i pazienti disabili servizio cortesia per agevolare i percorsi agli utenti non udenti e/o non vedenti.

## VIDEOCHIAMATA CON I FAMILIARI

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





## VISITE

I visitatori sono tenuti al rispetto degli orari di visita stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e favorire la quiete ed il riposo degli altri Pazienti presenti. Le visite sono consentite nei seguenti orari:  
da lunedì a venerdì 13.30 – 15.00 e 18.30 – 19.30  
domenica e festivi 13.30 – 15.00 e 17.30 – 19.30

### Visite in terapia intensiva coronarica

È consentita la visita di un solo familiare per degente, senza cambio. Il medico fornisce informazioni sullo stato di salute del Paziente, dalle 13.30 alle 14.30, alla persona indicata dal Paziente stesso in fase di accettazione.

### Visite in terapia intensiva e rianimazione

In questo reparto non sono consentite visite. Eccezionalmente, qualora le condizioni lo consentano, il medico può autorizzare l'accesso di un visitatore per degente. Il medico fornisce informazioni sullo stato di salute del Paziente, dalle 13.00 alle 15.00, alla persona indicata dal Paziente stesso in fase di accettazione.

Il visitatore, per accedere ai reparti di terapia intensiva, deve indossare indumenti monouso forniti dalla Clinica per garantire la sterilità dei luoghi.

Ai visitatori è richiesto di attenersi al regolamento di visita esposto nei reparti.

### Regole per i visitatori

È vietato far entrare in ospedale bambini d'età inferiore ai 12 anni.

Ai visitatori è fatto divieto di sedersi sui letti dei pazienti ed utilizzare i servizi delle stanze di degenza. In ogni reparto sono a disposizione per i visitatori appositi servizi igienici. Durante le attività sanitarie, i parenti sono pregati di uscire dalle stanze. Si raccomanda di non portare cibi o bevande ai degenti per non arrecare danno al regime dietetico previsto. Ogni stanza è munita di apposito apparecchio telefonico

### PASTI

La colazione viene servita a partire dalle 7.30, il pranzo dalle 12.30, la cena dalle 18.00.

I menù sono formulati dal Nutrizionista del servizio di catering in base alle necessità terapeutiche su indicazione del medico di reparto.

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

### DIMISSIONE

Il giorno della dimissione le stanze di degenza devono essere liberate entro le ore 10:00.

La dimissione del degente avviene su disposizione del medico di reparto. La dimissione può essere:

- ordinaria, quando è disposta dal responsabile del reparto al termine del percorso clinico del paziente;
- volontaria, se richiesta dal paziente stesso per motivi personali; in tal caso è necessaria l'espressione di tale volontà sulla cartella clinica (per i minori, da parte di coloro che ne detengono la patria potestà).



All'atto della dimissione il medico affida al Paziente una relazione clinica completa in cui viene descritto in breve l'iter diagnostico, terapeutico o chirurgico percorso, le eventuali complicanze, le prescrizioni e, se occorre, il programma di visite per controllo e medicazioni. È consentito l'accesso al piano (non al reparto) a un solo accompagnatore e solo se necessario per facilitare la dimissione del Paziente.



# Day hospital e day surgery

## RICOVERI IN DAY HOSPITAL

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

## DAY SURGERY

All'atto del pre ricovero vengono fornite dal personale sanitario istruzioni particolari cui è necessario attenersi. Lo staff del D.S. è a disposizione per ogni esigenza. Si consiglia la presenza di un accompagnatore per il rientro a domicilio. All'atto della dimissione vengono fornite notizie essenziali per il decorso domiciliare. In caso di bisogno, il paziente può contattare telefonicamente il personale sanitario.

Al momento dell'ingresso in reparto è a cura del Paziente richiedere la chiave dell'armadietto porta oggetti per custodire i propri effetti personali.

# Solvenza e cartella clinica

## SOLVENZA

La Clinica Mediterranea dispone del reparto Solvenza (quinto piano) con ampie stanze singole, con affaccio sul mare, e particolari confort alberghieri ( kit cortesia, TV, aria condizionata, wi-fi, filodiffusione, frigobar).

Il reparto è dedicato ad accogliere i Pazienti privati e/o assicurati e dà la possibilità di ospitare un accompagnatore in stanza.

## Il sito web della struttura

Il sito internet [www.clinicamediterranea.it](http://www.clinicamediterranea.it), rappresenta uno strumento di comunicazione interattivo che fornisce informazioni sulle attività e le prestazioni offerte. Il sito fornisce:

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

## COPIA CARTELLA CLINICA

La richiesta di copia di cartella clinica può essere effettuata presso gli sportelli amministrativi e accettazione, ubicati al primo piano (ai sensi del D.Lgs. 196/2003 modificato dal D.Lgs. 101/2018 e Reg. UE 679/2016 (GDPR)), la copia della cartella clinica può essere ritirata da:

- intestatario della documentazione (maggiorenne o minorenni emancipato) munito di un documento di riconoscimento e della ricevuta di pagamento;
- genitore del minore (o esercente la patria potestà), munito di un documento di riconoscimento e della ricevuta di pagamento;



- soggetto esercente la tutela, la curatela o l'affido dell'intestatario, munito di provvedimento costitutivo in originale e della ricevuta di pagamento
- ogni altro soggetto (compreso il coniuge), purché presenti delega scritta, nonché i documenti di identità (anche in fotocopia) di entrambi (delegante e delegato) e ricevuta di pagamento.

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

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

- invio all'interessato a mezzo posta
- la richiesta può essere effettuata anche per e-mail, tramite il sito [www.clinicamediterranea.it](http://www.clinicamediterranea.it).

Per ritirare la copia cartella clinica, l'utente deve rivolgersi presso l'Ufficio Archivio sito al secondo piano, esclusivamente nei seguenti giorni: martedì dalle ore 8:00 alle ore 10:00 e venerdì dalle ore 10:00 alle ore 12:00.

## LA VALIGIA PER IL PARTO

### Per la mamma:

- tutti gli esami e le ecografie eseguite durante la gravidanza
- camicie da notte aperta davanti
- golfino/vestaglia (meglio sempre se aperte davanti)
- reggiseno per l'allattamento
- coppette assorbilatte
- detergente intimo (meglio se specifico per post-parto o tintura madre di calendula)
- olio di mandorle per idratare il seno (non è tossico per il bebè) oppure lanolina pura
- mutandine a rete usa e getta o mutandine di cotone comode
- accappatoio
- ciabattine antiscivolo in plastica per doccia
- salviette igieniche umidificate
- in caso di parto in acqua, reggiseno a fascia e cuffia da doccia

### Per il bebè:

- tutine in cotone a manica lunga (in estate anche senza manica);
- body in cotone
- per le dimissioni:
- lenzuolino
- golfino/giacca/tutina
- cappellino
- copertina cotone o lana

## NIDO PER TRE

La Clinica Mediterranea propone alle partorienti la possibilità di effettuare, in convenzione con il SSN quindi senza nessun costo aggiuntivo, il “parto in acqua”.

Il “parto in acqua” è un parto fisiologico che avviene in una sala - il Nido per tre - attrezzata come una moderna e confortevole camera da letto, con il plus della vasca nella quale vengono effettuati l'ultima fase del travaglio e il parto. Ancora poco diffuso in Campania, il “parto in acqua” è una modalità che offre notevoli benefici sia alla partorientente sia al nascituro; l'acqua tiepido-calda rilassa, allevia i dolori del parto e riduce i traumi della nascita.



Nel Nido per tre sono disponibili modalità di rilassamento per la partoriente e per il papà che potrà essere presente e supportare la nascita: sottofondo musicale, “cielo stellato”, cromoterapia e un ambiente spazioso e panoramico rendono straordinaria l'esperienza. Infine, i neogenitori e il neonato potranno godere insieme le prime ore sul grande letto del Nido per tre, in completa riservatezza e sicurezza.

*4° piano – Reparto Ostetricia e Ginecologia*

#### MARSUPIO SICURO

Le mamme presenti in reparto possono partecipare ai colloqui di puericultura con la Coordinatrice Infermieristica, l'Ostetrica e l'Infermiera pediatrica per ricevere consigli nei primi giorni del puerperio e sui primi mesi di vita del neonato.

*Tutti i giorni al 4° piano presso Nido fisiologico*

#### CLAMPAGGIO TARDIVO E DONAZIONE SANGUE CORDONALE

La Clinica sostiene fortemente il clampaggio tardivo del cordone ombelicale e permette anche la donazione del sangue cordonale. Le donne interessate possono rivolgersi al reparto di ostetricia e ginecologia della Clinica per manifestare la propria volontà alla donazione.

# 4 dialogando con i nostri pazienti

tutela, umanizzazione e soddisfacimento

sezione quarta





# Verifica della qualità

## SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITÀ

La Clinica Mediterranea si adopera da sempre per promuovere, diffondere e supportare la cultura della Qualità attraverso un proprio Sistema di Gestione della Qualità conforme alla normativa UNI EN ISO 9001:2015 e ai requisiti nazionali e regionali in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture sanitarie.

La Clinica Mediterranea è impegnata nel miglioramento continuo del proprio Sistema di Gestione per la Qualità attraverso il costante richiamo all'organizzazione tutta circa l'importanza del rispetto di tutti i requisiti e le prescrizioni stabiliti per i processi attuati.

## POLITICA DELLA QUALITÀ

La qualità, l'efficienza e l'efficacia delle cure, "in un clima di umanizzazione orientato alla soddisfazione dei pazienti", sono i principi fondamentali cui si ispira la Clinica Mediterranea.

Efficienza, efficacia, sicurezza, accettabilità, soddisfazione, eticità, appropriatezza, tempestività, accessibilità, sono attributi concreti delle prestazioni rese disponibili dalla nostra organizzazione che, identificando nel rispetto del paziente la componente fondamentale delle azioni cliniche, assistenziali e amministrative, con una tensione costante verso l'eccellenza, applica con determinazione il principio del miglioramento continuo della qualità.

Obiettivo principale della struttura è pertanto quello di implementare costantemente non soltanto la qualità tecnica, e cioè tutti gli aspetti relativi alla diagnostica, alla cura e all'assistenza, ma anche la dimensione interpersonale, relativa ai rapporti tra utenti e operatori del servizio e il comfort.

## TUTELA DELLA SICUREZZA E DELLA SALUTE DEI LAVORATORI E DEGLI UTENTI

La clinica garantisce, in conformità al D.Lgs 81/08 e successive modifiche ed integrazioni, la tutela della sicurezza e salute dei lavoratori, dei pazienti, e dei visitatori attraverso l'elaborazione di un documento di valutazione dei rischi

## TUTELA DELL'AMBIENTE

La clinica riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alle norme europee, in merito al riciclo e allo smaltimento dei rifiuti.

## TUTELA DELLA PRIVACY

A tutela del corretto trattamento dei dati personali, e in applicazione del Regolamento (UE) 679/2016 (in seguito, "GDPR") e del D.lgs. n. 196/2003 ("Codice privacy"), come novellato dal D.lgs. 101/2018, (complessivamente, "Normativa vigente applicabile in materia di protezione dei dati") non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sui degenti. Per il medesimo motivo per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie, copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente all'utente (o ad un referente delegato).

## PRIVACY

In adempimento alla Normativa vigente applicabile in materia di protezione dei dati, all'ingresso in Struttura viene data visione all'Interessato dell'Informativa per gli utenti dei servizi sanitari e viene richiesto il consenso al trattamento dei dati, secondo quanto disposto ai sensi e per gli effetti degli artt. 13 e 14 del Regolamento (UE) 679/2016. L' informativa per gli utenti dei servizi sanitari inerente il trattamento dei dati personali (laddove per trattamento deve intendersi qualunque operazione o complesso di operazioni effettuati sui dati personali, dalla raccolta alla registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, comuni-



# Meccanismi di tutela

cazione, diffusione, cancellazione ecc.) è ordinariamente fornita all'Interessato prima dell'inizio del trattamento, ma può intervenire anche successivamente alla prestazione o essere fornita ad altro soggetto legittimato nel caso di: emergenza sanitaria o di igiene pubblica; impossibilità fisica; incapacità di agire; incapacità di intendere o di volere; prestazione medica che può essere pregiudicata in termini di tempestività o efficacia; rischio grave, imminente ed irreparabile per la salute o l'incolumità fisica dell'interessato. Il Titolare del trattamento dei dati personali è la Clinica, nella persona del suo Legale Rappresentante. La Clinica ha nominato un Responsabile per la protezione dei dati personali, anche detto Data Protection Officer ("DPO"), che può essere contattato all'indirizzo mail: [dpo@clinicamediterranea.it](mailto:dpo@clinicamediterranea.it)

## MECCANISMI DI VERIFICA E TUTELA

La Clinica Mediterranea effettua, in modo sistematico e continuativo, il monitoraggio del proprio Sistema di Gestione della Qualità attraverso:

- la verifica della soddisfazione dei pazienti, attraverso la somministrazione di appositi Questionari
- la gestione delle Segnalazioni/reclami/osservazioni di gradimento
- la gestione delle Non Conformità
- la gestione delle Azioni Correttive
- l'attivazione di Verifiche Ispettive Interne ed Esterne (CSQ) periodiche
- la gestione di Progetti di miglioramento
- la verifica degli Indicatori in relazione agli standard di qualità

Tali iniziative sono volte a misurare, valutare e verificare l'efficacia e l'efficienza del sistema e dei processi attuati dall'organizzazione.

Anche l'attività sanitaria è sottoposta a valutazione ad intervalli regolari, così da verificare i risultati conseguiti in ogni area di intervento ed individuare le azioni necessarie al loro miglioramento.

Particolare attenzione è dedicata alle seguenti aree:

- gestione del rischio clinico;
- lotta alle infezioni ospedaliere;
- miglioramento della qualità e della documentazione clinica.

La Clinica Mediterranea garantisce la tutela del paziente e la sua partecipazione all'assistenza sanitaria sia attraverso le attività dell'Ufficio Accettazione Ricoveri/URP e della Direzione Sanitaria con la presentazione di segnalazioni, osservazioni, suggerimenti, reclami ed osservazioni di gradimento. La raccolta delle istanze dei pazienti e dei loro familiari e la loro successiva elaborazione, consentono di rilevare i problemi esistenti ed individuare tutte le possibili azioni di miglioramento dei servizi.

Gli uffici preposti alla raccolta dei reclami sono l'URP e la Direzione Sanitaria.

L'Ufficio Accettazione Ricoveri/URP ha il compito di fornire informazioni, offrire consulenza, accogliere le segnalazioni e comunicare i tempi per la risposta.

Ogni segnalazione, suggerimento, reclamo, presentato in forma scritta viene gestito secondo quanto previsto dal Sistema di Gestione della Qualità.



## AREA INFORMAZIONE

FATTORE QUALITÀ	STANDARD	OBIETTIVO	INDICATORE
DISPONIBILITÀ DI INFORMAZIONI	Sportelli aperti al pubblico che erogano informazioni ai Cittadini sulle modalità di ricovero e sulla prenotazione di visite specialistiche	100%	N° sportelli aperti (6 ore/gg) /N° totale sportelli
TEMPO DI ATTESA PER LA COPIA DELLA CC	La Clinica si impegna a rilasciare copia di Cartella Clinica entro 30 gg. dalla data di richiesta	90%	N° CC consegnate entro 30gg/ N° totale di richieste
ORIENTAMENTO	Presenza di segnaletica interna ed esterna per orientare ed informare l'utenza	100%	Presenza di segnaletica continuamente aggiornata

## AREA UMANIZZAZIONE

FATTORE QUALITÀ	STANDARD	OBIETTIVO	INDICATORE
REGOLARITÀ DELL'ASSISTENZA MEDICA	La Clinica garantisce la regolarità delle visite mediche in reparto	100%	Presenza dei medici in reparto negli orari definiti per il giro visite
RELAZIONI CON IL PERSONALE	Tutto il personale dipendente a diretto contatto con l'utente indossa targhette identificative chiare e leggibili	100%	Nr. personale con badges/nr. totale personale a contatto con il paziente
QUALITÀ DELL'ASSISTENZA	Formazione continua del personale sanitario	100%	Verifica continua corsi di aggiornamento e corsi ECM

## PRIVACY

RISPETTO DELLA PRIVACY	Viene garantito ad ogni paziente il rispetto della privacy secondo la normativa vigente		N° consenso ai trattamenti dei dati firmati/N° di pazienti ricoverati
------------------------	---	--	---

## COMFORT ALBERGHIERO

QUALITÀ DEL SERVIZIO	La Clinica dispone di stanze di prima classe con letto per accompagnatore, telefono con linea passante, frigo-bar, TV	10%	N° stanze di I Classe/ N° totale stanze
QUALITÀ DEL VITTO	Alimentazione garantita sotto l'aspetto igienico sanitario	100%	Attività di verifica periodica (HACCP)
SERVIZI INTERNI	Possibilità di usufruire del Bar o di distributore automatico di bevande/cibi	100%	Presenza di Bar interno distributori automatici e verifiche periodiche



# Convenzioni

La Clinica Mediterranea ha stabilito convenzioni con:

- ACEN ricoveri, diagnostica e visite
- ALLIANZ ricoveri, diagnostica e visite
- AON – ONE CARE ricoveri, diagnostica e visite
- AREAMEDICAL 24 s.r.l. ricoveri, diagnostica e visite
- ASSIDA ricoveri, diagnostica e visite
- ASSIDAI ricoveri, diagnostica e visite
- ASSIRETE ricoveri, diagnostica e visite
- AXA CARING S.R.L. ricoveri, diagnostica e visite
- BLUE ASSISTANCE ricoveri, diagnostica e visite
- BLUE CROSS ricoveri, diagnostica e visite
- CAMPA ricoveri, diagnostica e visite
- CASAGIT ricoveri, diagnostica e visite
- CASPIE ricoveri, diagnostica e visite
- CASSA NAZIONALE PREVIDENZA E ASSISTENZA FORENSE ricoveri, diagnostica e visite
- COOPSALUTE ricoveri, diagnostica e visite
- FASDAC ricoveri, diagnostica e visite
- FASI – FASCHIM – FASI OPEN ricoveri, diagnostica e visite
- FEDERMANAGER tariffe agevolate per ricoveri, diagnostica e visite
- FILO DIRETTO ricoveri, diagnostica e visite
- FIMIV ricoveri, diagnostica e visite
- FISDE ricoveri, diagnostica e visite
- GENERALI ricoveri, diagnostica e visite
- GRIMALDI ricoveri, diagnostica e visite
- INSIEME SALUTE ricoveri, diagnostica e visite
- INTERNATIONAL SOS ricoveri, diagnostica e visite
- J. VAN BREDA ricoveri, diagnostica e visite
- MAPFRE WARRENTY ricoveri, diagnostica e visite
- MY RETE ricoveri, diagnostica e visite
- MY ASSISTANCE ricoveri, diagnostica e visite
- ORDINE DEI COMMERCIALISTI ricoveri, diagnostica e visite
- POSTE SALUTE ricoveri, diagnostica e visite



- RBM - PREVIMEDICAL ricoveri, diagnostica e visite
- Società di Mutuo Soccorso CESARE POZZO sconto 10% su ricoveri, diagnostica e visite
- UNISALUTE ricoveri, diagnostica e visite
- WIND TRE SPA ricoveri, diagnostica e visite
- WINSALUTE – MBA ricoveri, diagnostica e visite
- WIT ricoveri, diagnostica e visite
- YOUNA (Consolato del Marocco) ricoveri, diagnostica e visite

Il documento è redatto in riferimento al D.L. 12 maggio 1995 e al DPCM 19 maggio 1995 – Ministero della Sanità – “Linee Guida n°2/95” DIRITTI E DOVERI DEL CITTADINO IN OSPEDALE Con la pubblicazione della Carta dei Servizi, la Clinica Mediterranea assume nei confronti della propria utenza l'impegno a rispettare specifiche modalità di erogazione e standard di qualità.

I comportamenti dei dipendenti e dei fornitori della Clinica sono regolati, in ottemperanza al D.Lgs 231/01, altresì da:

- Codice Etico Comportamentale consultabile nel sito [www.clinicamediterranea.it](http://www.clinicamediterranea.it), che costituisce il codice di condotta per tutti coloro che interagiscono con l'organizzazione dell'Azienda.
- Organismo di Vigilanza (ODV), dotato di indipendenza nell'esecuzione delle attività di controllo con funzioni di vigilanza e controllo relativamente al funzionamento, all'efficacia e all'osservanza della metodica organizzativa e gestionale adottata dall'Azienda.

## Art. 32 della Costituzione Italiana

La Repubblica tutela la salute come fondamentale diritto dell'individuo.

Nessuno può essere obbligato a un determinato trattamento sanitario se non per disposizione di legge. La legge non può in nessun caso violare i limiti imposti dal rispetto della persona umana.

## Il Consenso Informato

Il consenso informato è il mezzo che consente la partecipazione del paziente alle decisioni sulla sua salute articolandosi in tre momenti essenziali: la comunicazione e la condivisione al paziente delle informazioni di rilevanza diagnostica e terapeutica, l'assicurazione che egli abbia capito il significato della suddetta comunicazione e la sua definitiva decisione in merito.

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

Qualora il Paziente si trovi in stato di incoscienza o nell'incapacità di intendere e di volere per patologie che ne compromettono lo stato psichico, il Medico o il familiare chiede al Giudice Tutelare di nominare un legale rappresentante, salvo i casi di "imminente pericolo di vita" per i quali il Medico agisce senza consenso informato al fine di salvare la vita del paziente.

Dopo avere ricevuto le opportune informazioni ed espresso il proprio consenso al trattamento diagnostico e terapeutico, il Paziente deve eseguire le istruzioni che gli vengono fornite dal personale sanitario, anche in merito all'assunzione di farmaci e cibi o bevande.

Il paziente può rifiutarsi di sottoporsi al trattamento proposto, assumendosene la responsabilità e sottoscrive, firmando, la dicitura in Cartella Clinica "il paziente rifiuta il trattamento e pertanto viene dimesso contro il parere dei sanitari".

#### Inoltre:

- Carta dei diritti del paziente - American Hospital Association
- Carta dei diritti del malato
- Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo - Art. 25
- Carta Sociale Europea - Art. 11 e Art. 13
- Convenzione internazionale dell'ONU sui diritti economici, sociali, culturali - Art. 12
- Organizzazione Mondiale della Sanità- Risoluzione n. 23
- Legge Regionale della Campania n.11 del 23.10.2007 "norme per la tutela dei diritti dell'utente del Servizio Sanitario Nazionale"
- Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"
- Joint Commission International - JCAHO
- Articolo 14 - Diritti dei cittadini decreto legislativo n.502/92 e successive modificazioni ed integrazioni. 30 Dicembre 1992

- (in Gazzetta Ufficiale 7 gennaio 1994 n.4)
- Articolo 12 - Ufficio relazioni con il pubblico decreto legislativo n.29/93 e successive modificazioni ed integrazioni. 3 Febbraio 1993 (in Gazzetta Ufficiale 24 febbraio 1994 n.45)
  - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri.
  - Gennaio 1994 (in Gazzetta Ufficiale 22 febbraio 1994, n.43)
  - Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico direttiva Presidente del Consiglio dei Ministri. 11 ottobre 1994 (in Gazzetta Ufficiale 8 novembre 1994, n.261)
  - Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni testo del DlG 12 MAGGIO 1995, n. 163 coordinato con la legge di conversione 11 LUGLIO 1995, n.273
  - Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari " decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri. 19 Maggio 1995, (in Gazzetta Ufficiale 31 maggio 1995, n. 125)
  - Attuazione della Carta dei servizi nel servizio sanitario nazionale linee guida n. 2/95 (supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale n. 203 del 31 agosto 1995)
  - Legge 241/90 (nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi)
  - Legge .328 del 08.11.2000 art.13 Principi Generali del Sistema Integrato di Interventi e Servizi Sociali (Carta dei Servizi Sociali)
  - Legge n.481 del 14.11.1995 Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità.
  - Documentazioni e studi ufficiali delle Associazioni Sanitarie, Professionali e di Volontariato.
  - DCA 51 del 4/07/2022 Integrazione requisiti per l'accreditamento istituzionale delle Strutture Pubbliche e Private Regione Campania
  - DGRC 166 del 06/05/2022 Requisiti ulteriori specifici per l'accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e sociosanitarie della Regione Campania.



# Donazione sangue cordonale e identificazione del personale

## IDENTIFICAZIONE DEL PERSONALE

Le persone che lavorano in Clinica sono identificabili mediante cartellino di riconoscimento con nome, qualifica e colore delle divise:

- Medico di reparto - camice bianco o divisa blu scuro
- Coordinatore infermieristico di reparto - divisa bianca con bordo rosso
- Infermiere di reparto - divisa bianca
- Infermiere di blocco operatorio, laboratorio di emodinamica ed elettrofisiologia, terapia intensiva e terapia intensiva coronarica - divisa bianca
- Ostetriche - divisa bianca
- Tecnici Diagnostica per Immagine - divisa bianca con bordo verde
- Infermiere di neonatologia - divisa bianca con orsacchiotti
- Operatore tecnico assistenziale e ausiliari – divisa bianca con bordo giallo
- Personale pulizie - casacca bianca e bordino rosa o azzurro e pantalone bianco



Umanizzazione significa porre al centro la persona umana; al centro dei percorsi sanitari e socio-assistenziali in una visione olistica, ovvero considerare la totalità inscindibile delle componenti fisica, mentale, emotiva e spirituale.

L'incontro con il paziente richiede una preparazione professionale ma al contempo umana e umanizzante del percorso terapeutico. A tal proposito la letteratura evidenzia come ci si debba muovere su due assi, da un lato una buona assistenza medico infermieristica e dall'altra si debba sviluppare e stimolare una relazione con il paziente. Non si può prescindere dalla persona malata, dal rapporto tra persone, dalla dignità delle cure se parliamo di Umanizzazione. Per proseguire nel percorso di umanizzazione delle cure, bisogna svolgere una compiuta analisi dei reali bisogni delle persone, dei contesti, delle relazioni tra persone e ambienti, dei processi cognitivi ed emotivi individuali e di gruppo, in modo da individuare i bisogni latenti e di contestualizzare le richieste esplicite.

A tal proposito La Mediterranea nell'ambito del Percorso di umanizzazione dell'assistenza:

- Prende in carico il cittadino utente nel percorso di cura;
- Favorisce la relazione tra professionisti sanitari e pazienti e familiari;
- Presta attenzione al comfort degli ambienti e ai processi organizzativi vicini alle esigenze dei cittadini utenti;
- Assicura la trasparenza e l'accessibilità delle informazioni nonché la partecipazione civica quale contributo al buon andamento della qualità dei servizi e dei processi organizzativi;
- Valuta il grado di soddisfazione dei cittadini utenti e ne trae spunti per il continuo miglioramento;
- Prevede un colloquio medico/paziente che consideri oltre agli aspetti strettamente legati alla patologia anche i sentimenti del paziente, il senso di estraneità e il disagio successivo al ricovero, le sue idee, le sue interpretazioni e aspettative;
- Garantisce la presenza di uno psicologo come supporto per il paziente e i familiari;
- Assicura la presenza di un interprete in caso di cittadini stranieri;
- Permette al paziente di poter scegliere la tipologia di menù in base alle proprie esigenze etico-religiose.

Inoltre la Clinica offre un servizio telematico scaricabile gratuitamente (per Mac e Android): l'app "myMed", che mette in contatto i familiari con i medici che hanno in incarico il proprio caro.

### Interprete

La Mediterranea si avvale di mediatori linguistici culturali esterni alla struttura. Il servizio è a chiamata.

## UMANIZZAZIONE E COMUNICAZIONE

La Direttiva dell'Unione Europea 97/17 "Il sistema-qualità nell'assistenza sanitaria europea" indica la comunicazione efficace come "la chiave per attuare con successo i cambiamenti", a condizione che il paziente sia al centro del processo comunicativo e che le informazioni siano date in maniera semplice e chiara in modo che siano comprese da tutti. La clinica comunica attraverso diversi canali: dai più classici come brochure e depliant informativi e anche attraverso i canali digitali come il sito web e i differenti social network.

Il **sito web** rappresenta uno strumento di comunicazione interattivo che fornisce informazioni sulle attività e le prestazioni offerte.

Il sito fornisce:

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

### Umanizzazione attraverso i social network

Utilizzando i social network consente alle persone di esprimere opinioni e chiedere informazioni utilizzando i loro mobile e mezzi di comunicazione già interiorizzati dalla maggior parte delle persone. Attraverso i social network informa le persone sugli open day (visite gratuite) a cui possono partecipare, e offre consigli per preservare la buona qualità di vita e un buon stato di salute redatti dai nostri medici.



La struttura ha avuto i bollini rosa assegnati da Onda: Un riconoscimento che la **Fondazione Onda, Osservatorio nazionale sulla salute della donna** e di genere, conferisce agli ospedali che offrono servizi dedicati alla prevenzione, diagnosi e cura delle principali patologie femminili.

Per info: <https://www.bollinirosa.it/>



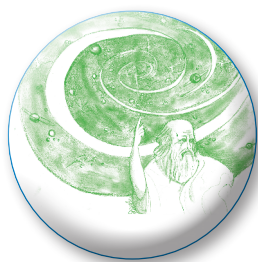
# Partecipazione a progetti di ricerca. Donazione organi e tessuti.

## PARTECIPAZIONE A RICERCHE CLINICHE

La clinica fa parte del Network del Progetto Platone finalizzato alla raccolta di campioni biologici e informazioni inerenti a dati clinici, ad abitudini e all'ambiente di vita di ciascun paziente affinché possano diventare un tesoro per la ricerca scientifica. Una quantità di informazioni così grande, così complessa, deve essere analizzata con tecnologie avanzate, chiamate Big Data.

Al centro della medicina non ci sarà più la malattia, ma il malato, anzi la persona, con le sue caratteristiche uniche e con la sua cura fatta su misura.

Tutti i campioni del Progetto PLATONE vengono conservati in azoto liquido a 196 gradi sottozero, una temperatura che assicura l'integrità dei campioni per moltissimi anni, nel Neuromed-Biobanking Centre, la struttura ad alta tecnologia dell'I.R.C.C.S. Neuromed localizzata a Pozzilli.



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

**Big data e Medicina personalizzata** IRCCS Neuromed Studio osservazionale multicentrico

**RISE-CONCRETE** (partners) Università degli Studi di Napoli Federico II Programma di ricerca congiunto sullo sviluppo di farmaci sicuri basati sulle molecole di RNA per la cura del cancro

**SUR TRI STUDY** (partners) Università Vienna Valutazione del rischio e analisi dei risultati delle procedure chirurgiche isolate della valvola tricuspide. Studio internazionale multicentrico

**BLITZ-COVID19** (partners) Fondazione per il Tuo cuore – HCF Onlus. Lo studio ha lo scopo di descrivere l'epidemiologia dei ricoveri nelle UTIC italiane nello spazio temporale nel quale è in corso la infezione da COVID-19, i principali aspetti della gestione clinica dei pazienti ricoverati, il loro outcome a breve termine, l'assorbimento di risorse connesso al loro ricovero

**BurdenSARSCoV2** (partners) I.R.C.C.S. Neuromed di Pozzilli - Università degli Studi dell'Insubria - ASST dei Sette Laghi di Varese - Fondazione Umberto Veronesi. Indagine scientifica che ha come obiettivi la stima della reale diffusione dell'infezione da SARS-CoV-2 nella popolazione generale e tra gli operatori sanitari per identificare la percentuale di immunizzazione e la storia dell'infezione, la stima dell'incidenza di sindrome da burnout (MBI) e disturbo post-traumatico da stress (PTSD) negli operatori sanitari e l'identificazione di fattori anamnestici e laboratoristici associati alla suscettibilità all'infezione, alla gravità della malattia, all'impatto sugli operatori sanitari.

**BrEXoApt** (partners) Università degli Studi di Napoli Federico II. Sviluppo ed implementazione di una filiera biotecnologica innovativa, con una forte collaborazione tra industria e mondo accademico, nel settore della biopsia liquida e nello sviluppo e nella verifica di nuovi approcci nella diagnosi precoce e longitudinale dei pazienti con carcinoma mammario.

## DONAZIONE ORGANI E TESSUTI

La clinica è esclusa dai network di donazione organi e tessuti. Vi è la possibilità per il paziente di essere trasferito presso struttura di riferimento.



# Igiene delle mani

## SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo scopo è promuovere, attraverso interventi multimodali, l'igiene delle mani focalizzata in cinque momenti fondamentali per gli operatori sanitari:

- prima del contatto con il paziente,
- prima di una manovra asettica,
- dopo l'esposizione ad un liquido biologico,
- dopo il contatto con il paziente,
- dopo il contatto con ciò che sta intorno al paziente.

## RESPONSABILITÀ

La responsabilità di effettuare correttamente il lavaggio delle mani spetta a tutto il personale sanitario che effettua procedure assistenziali.

Il Responsabile della U.O. deve portare a conoscenza di tutto il personale medico alle proprie dipendenze (strutturato e non) la procedura adottata dall'Azienda relativamente al lavaggio delle mani.

I capi sala, devono portare a conoscenza di tutto il personale alle proprie dipendenze la procedura in questione, e devono assicurare il regolare rifornimento e l'idoneo immagazzinamento dei prodotti necessari.

Il responsabile dell'Unità Operativa, propone al C.I.O. l'aggiornamento e l'eventuale variazione della procedura in oggetto.

## MODALITÀ OPERATIVE - LAVAGGIO SOCIALE DELLE MANI

Il lavaggio delle mani rappresenta da solo il mezzo più importante ed efficace per prevenire la trasmissione delle infezioni. Serve ad allontanare fisicamente lo sporco e la maggior parte della flora transitoria della cute.

## APPLICABILITÀ

La gestione dell'attività descritta è applicata, quali prassi ordinaria, da tutti gli operatori sanitari a garanzia delle igiene personale e dell'assistito per la prevenzione delle infezioni.



## QUANDO

Ad inizio e fine turno, prima e dopo la distribuzione degli alimenti, prima e dopo l'uso dei servizi igienici, prima e dopo il rifacimento dei letti, dopo ogni contatto con i pazienti, prima e dopo l'uso dei guanti, prima e dopo la somministrazione di terapie, dopo essersi soffiati il naso.

## COME

- 1) Bagnare ed insaponare le mani con sapone liquido;
- 2) Strofinare accuratamente con particolare attenzione agli spazi ungueali e interdigitali, per 15-30 sec. ;
- 3) Risciacquare abbondantemente con acqua corrente;
- 4) Asciugare bene con salviette monouso, o con carta o con asciugamano monodipendente;
- 5) Utilizzare l'ultima salvietta per chiudere eventualmente il rubinetto.

## LAVAGGIO ANTISETTICO DELLE MANI

- a) Prevenire le infezioni ospedaliere
- b) Distruggere rapidamente tutta la flora occasionale e di ridurre la carica microbica della flora residente

## APPLICABILITÀ

Usi diversi da quelli indicati in seguito o utilizzo dell'antisettico dove non sia richiesto non solo non danno vantaggi dal punto di vista microbiologico, ma possono procurare anche dermatiti da contatto e concomitanti variazioni della flora residente.

## MATERIALE

- Detergente antisettico pvp iodio o clorexidina
- Salviette monouso



## QUANDO

Prima e dopo procedure invasive, in occasione di tecniche che richiedano l'utilizzo di guanti sterili, prima di assistere pazienti immunodepressi, dopo il contatto con pazienti contagiosi, dopo l'esecuzione di medicazioni infette o dopo manipolazione di secreti, escreti, sangue o altri materiali biologici, dopo contatto accidentale con materiale biologico

## COME

- 1) Bagnare mani e polsi con acqua corrente
- 2) Applicare uniformemente 5 ml di soluzione antisettica con detergente;
- 3) Frizionare accuratamente unghie, dita, palmi e dorsi delle mani, polsi e parte degli avambracci per almeno 1 minuto
- 4) Sciacquare accuratamente sotto l'acqua corrente
- 5) Asciugare con salviette monouso (tamponando)
- 6) Se non c'è rubinetto a gomito o pedale con la salvietta chiudere il rubinetto.

## LAVAGGIO CHIRURGICO DELLE MANI

Assicura la riduzione quasi totale della popolazione batterica, tutti i batteri transitori ed una elevata percentuale di batteri della flora residente.

- 1) Prevenire le infezioni ospedaliere
- 2) Rimuovere lo sporco e la flora transitoria da unghie, manie e avambracci.
- 3) Ridurre al minimo la flora residente
- 4) Inibire la rapida crescita dei microrganismi.

## APPLICABILITÀ

La corretta esecuzione della procedura descritta è applicata da parte di tutta l'équipe chirurgica prima di interventi chirurgici.

## MODALITÀ

COME	CON CHE COSA	PERCHÉ
Aprire il rubinetto	Con gomito o piede se a pedale	
Bagnare bene le mani e gli avambracci fino al gomiti	Con acqua tiepida	Favorisce l'azione del detergente/antisettico e l'eliminazione delle sostanze grasse
Insaponare uniformemente mani e avambracci	Con antisettico in dispenser	Battericida ad ampio spettro ad azione prolungata e rapida
Frizionare per tre minuti	Sciacquare	Rimuove lo sporco superficiale
Insaponare nuovamente mani e avambracci	Con antisettico	
Pulire il letto ungueale di ciascun dito	Con spazzolino sterile	Per assicurare un'accurata igiene delle zone sottoungueali
Abbandonare quindi lo spazzolino e continuare a frizionare le mani e avambracci per un totale di quattro minuti		
Sciacquare accuratamente tenendo i polsi e le mani più alti dei gomiti		Per non contaminare le parti lavate
Asciugare accuratamente prima le mani e poi gli avambracci	Con telini o flanelle sterili, uno per mano	La presenza di umidità è grave; favorisce la crescita di flora batterica



## RACCOMANDAZIONI

I medici e gli infermieri devono tenere le unghie corte e ben curate, senza smalto e non devono indossare né orologi o altri monili.

La cute delle loro mani deve essere integra e non presentare ferite ed escoriazioni.

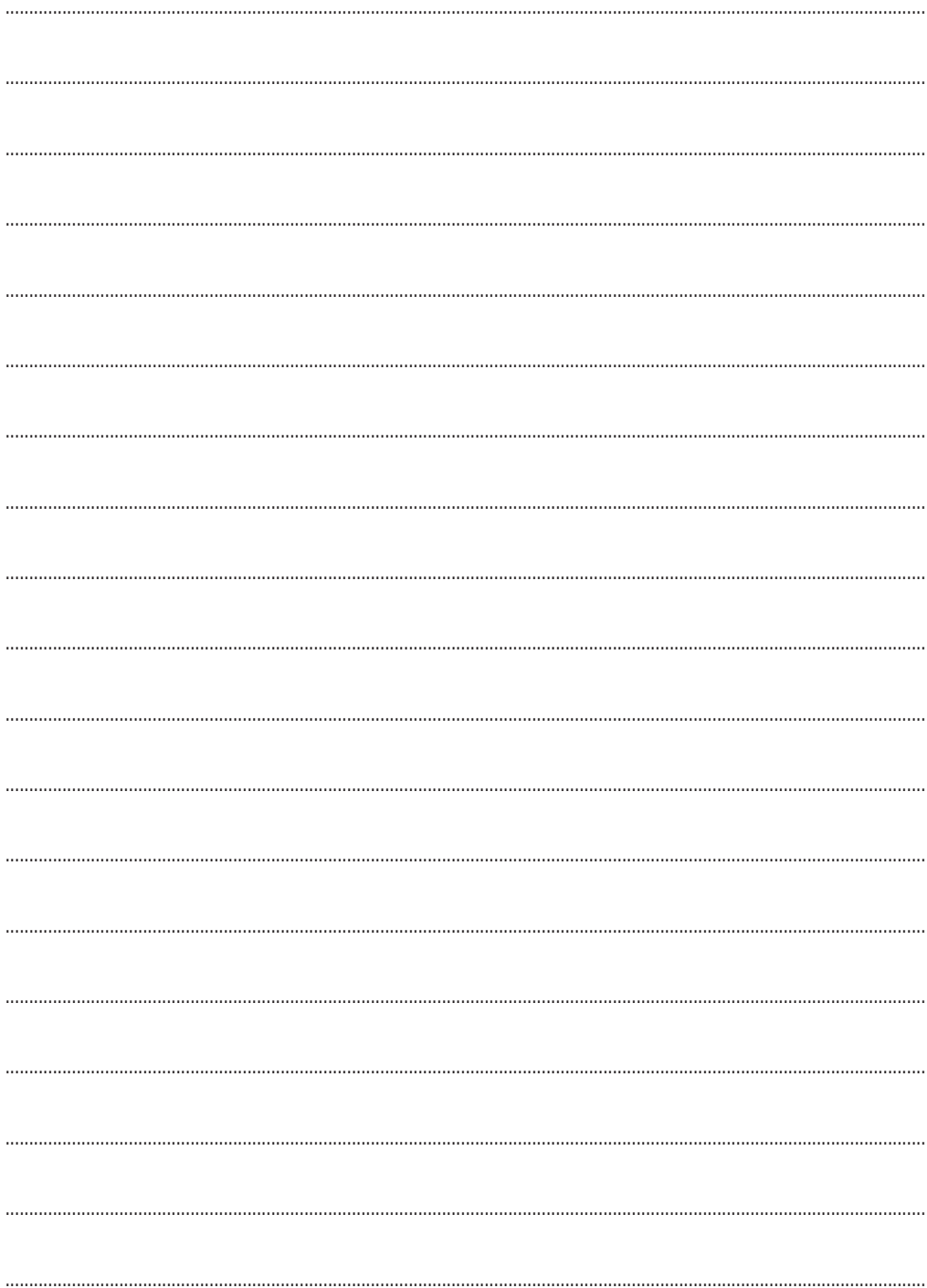
La temperatura dell'acqua consigliata è di 37 °c poiché a temperature inferiori si ha un vaso costrizione e un restringimento dei pori che impediscono la penetrazione dell'antisettico; viceversa, temperature superiori possono provocare irritazione cutanea nonché il passaggio in superficie di germi residenti in profondità.

In caso di accidentale contatto con superfici o oggetti non sterili durante il lavaggio delle mani, è indispensabile ripetere la procedura dall'inizio.

Gli erogatori di antisettico devono essere a muro e provvisti di apposita leva per funzionamento a gomito; quando vuoti, se riutilizzabili, devono essere lavati e sterilizzati prima del successivo riempimento. Asciugare le mani tamponandole e non strofinandole. Scegliere prodotti, tra quelli consigliati, in base alla sensibilità individuale.

L'uso delle creme dermo-protettive è consigliato solo fuori dell'orario di servizio perché i contenitori delle stesse potrebbero essere contaminati e, pertanto, aumentare la flora batterica residente delle mani.









*Sede legale e Operativa*

**Clinica Mediterranea SpA**

Via Orazio, 2 - 80122 Napoli

Tel. 081.7259111 - Fax 081.7259777

info@clinicamediterranea.it

**Prenotazioni con Servizio Sanitario Nazionale**

Tel. 081.7259222

**Prenotazioni Privato/Assicurato**

Tel. 081.7259222

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

