Maugeri

ICS Maugeri Spa - Società Benefit IRCCS

Carta dei Servizi

IRCCS Maugeri

Telese Terme

Direttore d'Istituto
Dottor M. Rossi

Direttore Sanitario d'Istituto
Dottor M. Rossi

Direttore Scientifico d'Istituto

Professor M. Maniscalco

Responsabile Amministrativo d'Istituto
Sig. A. Raviele

Indice

La Istituti Clinici Scientifici Maugeri

2 Origine e missione
2 Dove si trova
3 Le sedi
4 Principi fondamentali
5 L'informazione
5 La Formazione

L'IRCCS Maugeri Telese Terme

6 Presentazione dell'Istituto
7 Come raggiungere l'Istituto
7 Segnaletica
7 Punti di informazione e numeri telefonici utili

Informazione sulle strutture e servizi forniti

8 Come fare per...
10 Tipologie delle prestazioni erogate
10 Ricovero ordinario
11 Ricovero in solvenza
11 Ricovero a ciclo diurno (Day Hospital)
11 Attività libero-professionale "intra-moenia"
12 Unità Operative di ricovero e Ambulatori
15 Informazioni utili per il ricovero
17 Comfort
18 Servizio Sociale
18 Servizio di assistenza religiosa
18 Servizi accessori
19 Sicurezza

Standard di qualità, impegni e programmi

20 Standard di qualità
21 Strumenti di verifica per il rispetto degli standard di qualità
22 Impegni e programmi sulla qualità del servizio
23 Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)

Meccanismi di tutela e verifica

24 Scheda di segnalazione reclami
24 Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo
24 Certificazione Sistema Qualità Aziendale

ICS MAUGERI E' CERTIFICATA SECONDO LA UNI EN ISO 9001:2015 DA BUREAU VERITAS ITALIA SPA .

La Istituti Clinici Scientifici Maugeri

ORIGINE E MISSIONE

Erede della tradizione clinica e scientifica del professor Salvatore Maugeri, la ICS Maugeri Spa Società Benefit ha raccolto, dal 1 ottobre 2016, il testimone della Fondazione che porta il nome di questo pioniere della Medicina del lavoro. A Pavia, dal 1965 in avanti, il professor Maugeri seppe infatti allargare lo spettro delle attività mediche e di ricerca anche alla riabilitazione e alla prevenzione delle disabilità.

Oggi ICS Maugeri, con 18 Istituti, 6 Poliambulatori (di cui 3 sotto diverso brand), 1 Centro di Ricerche Ambientali, in sette regioni italiane, è il gruppo leader nella Medicina Specialistica Riabilitativa nel Paese, capace di rispondere al bisogno di riabilitazione di migliaia di persone, spesso con malattie croniche, offrendo assistenza per le altre patologie eventualmente presenti, in un approccio personalizzato e multidisciplinare.

La qualità di Istituto di ricovero e cura a carattere scientifico-IRCCS, riconosciuta dal Ministero della Salute e da quello dell'Università e della Ricerca scientifica e tecnologica a 9 Istituti Maugeri, assieme alle numerose collaborazioni locali con le Università, assicurano uno stretto raccordo fra attività scientifica e attività assistenziale, garantendo sempre un elevato standard di cura.

ICS Maugeri SpA è una Società Benefit, il cui scopo generale è quello di perseguire - oltre agli obiettivi economici propri di una attività imprenditoriale - finalità di beneficio comune e operare in modo responsabile, sostenibile e trasparente nei confronti di persone, comunità, territori e ambiente, beni e attività culturali e sociali, enti e associazioni e altri portatori di interesse.

DOVE SI TROVA

Attualmente la Istituti Clinici Scientifici Maugeri Spa SB opera su numerosi Istituti Scientifici e su Centri di Ricerche Ambientali, distribuiti sul territorio nazionale. Le Sedi che erogano le prestazioni assistenziali si trovano a Pavia (anche sede legale) in via Salvatore Maugeri e in via Boezio, Bari (BA), Castel Goffredo (MN), *Codogno (LO),* Lumezzane (BS), Lissone (MB), Lodi in via S. Giacomo 15/A e via *S. Giacomo 19* (LO), Marina di Ginosa (TA), Milano (MI) in via Clefi, in via Camaldoli e in Largo Augusto, Mistretta (ME), Montescano (PV), *Napoli (NA),* Nervi (GE), Ribera (ME), Sciacca (AG), *Sant'Angelo Lodigiano (LO),* Torino(TO), Tradate (VA), Telese Terme (BN), Veruno (NO). Presso la sede di Pavia sono attivi il Centro antiveleni (CAV) ed il Centro nazionale di informazione tossicologica (CNIT). I Centri di Ricerche Ambientali, costituiti da Laboratori di Medicina del Lavoro, Igiene Industriale e Ambientale, si trovano in Pavia e Padova. Riferimenti relativi alle peculiari attività di servizio e ricerca della ICS Maugeri e dei singoli Istituti possono essere reperiti nel Rapporto Annuale edito dalla ICS Maugeri stessa, consultabile presso la biblioteca centrale, le Direzioni degli Istituti e sul sito web www.icsmaugeri.it.

Lombardia

IRCCS Maugeri Pavia
IRCCS Maugeri Tradate (VA)
IRCCS Maugeri Milano
IRCCS Maugeri Montescano (PV)
IRCCS Maugeri Lumezzane (BS)
IRCCS Maugeri Castel Goffredo (MN)

ICS Maugeri Pavia
ICS Maugeri Lissone (MB)

Poliambulatorio Maugeri Lodi
Poliambulatorio Maugeri Milano – Clefi
Poliambulatorio Maugeri Milano – Augusto

Centro Antiveleni e Tossicologico Pavia*

*Poliambulatorio Lodisalute***
*Poliambulatorio Santangelosalute***
*Poliambulatorio Codognosalute***

Piemonte

IRCCS Maugeri Veruno (NO)
ICS Maugeri Torino

Veneto

Centro Ricerche Ambientali Padova

Liguria

ICS Maugeri Genova

Puglia

IRCCS Maugeri Bari
ICS Maugeri Marina di Ginosa (TA)

Campania

IRCCS Maugeri Telese Terme (BN)
*ICS Hermitage Maugeri Napoli****

Sicilia

ICS Maugeri Sciacca (AG)
ICS Maugeri Mistretta (ME)
ICS Maugeri Ribera (AG)

* *stessa sede di IRCCS Maugeri Pavia*
** *attraverso società partecipate da ICS Maugeri*
*** *partecipata interamente da ICS Maugeri*

PRINCIPI FONDAMENTALI

In sintonia con gli indirizzi e i pronunciamenti espressi dalle Istituzioni del nostro Paese e dalle più avanzate Comunità internazionali, l'attività assistenziale viene svolta nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

Imparzialità. Nell'erogazione delle prestazioni sanitarie di propria competenza la Istituti Clinici Scientifici Maugeri ispira le proprie azioni ai principi di imparzialità ed equità a favore del cittadino destinatario del servizio.

Eguaglianza. La Istituti Clinici Scientifici Maugeri riconosce uguale diritto di tutti i cittadini ad accedere alle prestazioni sanitarie e ricevere il servizio richiesto.

Continuità. L'inserimento di Istituti Clinici Scientifici Maugeri nella rete di strutture del Servizio Sanitario nazionale e regionale garantisce agli utenti continuità delle cure.

Diritto di scelta. È riconosciuto il diritto del cittadino di poter scegliere liberamente per la propria salute, la sede e il soggetto erogatore del servizio.

Partecipazione.

Partecipazione e coinvolgimento diretto del destinatario delle prestazioni in merito alla diagnosi, alla terapia e relativa prognosi è principio imprescindibile. A tutti gli utenti/clienti è garantita la possibilità di partecipare e collaborare al controllo qualitativo e quantitativo del servizio.

Efficacia ed efficienza.

L'organizzazione interna e l'adesione a linee guida diagnostiche e terapeutiche riconosciute, garantiscono tempestività nelle risposte, efficacia ed efficienza delle cure.

Responsabilità. Nel perseguimento del beneficio comune, la ICS Maugeri tiene in grande considerazione e condivide le esigenze, i bisogni e le aspettative, in prima istanza, dei pazienti e dei loro famigliari, con una puntuale verifica e impegno al miglioramento dei risultati del servizio e dei trattamenti offerti.

Sostenibilità. La ICS Maugeri monitora e si impegna a migliorare costantemente la propria efficienza organizzativa al fine di creare condizioni favorevoli alla generazione di prosperità sociale e ambientale, oggi e nel futuro.

Trasparenza. La ICS Maugeri si impegna a comunicare all'esterno ed a condividere con i pazienti, i familiari, i propri dipendenti, i propri fornitori, la comunità scientifica e tutti i portatori di interesse i propri programmi, attività e i risultati raggiunti.

L'INFORMAZIONE

Inogni Istituto della Istituti Clinici Scientifici Maugeri sono operanti numerosi punti informazione per favorire l'accesso del paziente alle prestazioni oltreché una dettagliata cartellonistica per favorire l'orientamento del paziente. È inoltre disponibile materiale informativo di cui la presente Carta dei Servizi rappresenta solo la parte istituzionale. Sono infatti a disposizione dell'Utente presso le Unità Operative e i Servizi:

- guide informative sulle prestazioni erogate e fogli di accoglienza per i degenti
- indicazioni sul personale e sull'organizzazione
- indicazioni sui tempi di attesa per le prestazioni sanitarie

LA FORMAZIONE

La Istituti Clinici Scientifici Maugeri assegna un ruolo importante alla formazione. Il personale medico, infermieristico e tecnico ad ogni livello partecipa a programmi- mi di aggiornamento continuo e di formazione interdisciplinare. Molti medici della ICS Maugeri sono anche Professori Universitari e svolgono, oltre alle attività Cliniche e di Ricerca, anche quella dell'insegnamento accademico. L'Istituto rivolge la sua attenzione anche ai medici che operano sul territorio, promuovendo e organizzando Eventi di Formazione Nazionali ed Internazionali.

L'IRCCS Maugeri Telese Terme

PRESENTAZIONE DELL'ISTITUTO

ICS Maugeri ha iniziato la sua attività in Campania nel 1984 presso la sede di Campoli Monte Taburno, riconosciuta come IRCSS dal Ministero della Sanità nel 1987, per poi trasferirsi nella nuova sede di Telese Terme.

L'IRCCS Maugeri Telese Terme opera nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale e Regionale in regime di accreditamento istituzionale dal 30 settembre 2016. Contestualmente, con decreto, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 248 del 22 ottobre 2016, ha ottenuto la riconferma del carattere scientifico come Istituti Clinici Scientifici Maugeri S.p.A. SB, IRCCS di Telese Terme.

In conformità con la nuova autorizzazione sanitaria, i 180 posti letti accreditati dell'Istituto di Telese Terme sono organizzati per Macro Aree:

A. Area di alta specialità
- n.15 p.l. Gravi cerebro lesioni acquisite (cod.75)
- n. 20 p.l. Unità spinali (cod.28)

B. Stati Vegetativi persistenti
- n.10 p.l. di Stati Minimi di Coscienza (cod.56.99)

C. Riabilitazione Intensiva Cod.56:
- n.117 p.l. di Riabilitazione e Rieducazione Funzionale in ricovero ordinario di cui:
  - a) 67 p.l. Macro Area Cardiorespiratoria
  - b) 50 p.l. Macro Area Neuromotoria
- n.18 p.l. di Riabilitazione codice 56 in Day Hospital

Le prestazioni erogate sono caratterizzate da una visione polispecialistica e multidisciplinare, finalizzata al recupero delle capacità funzionali residue dei pazienti disabili ed al loro reinserimento nell'ambiente familiare e lavorativo dopo un evento acuto di tipo neurologico, ortopedico-reumatologico, cardiologico e pneumologico. L'Istituto eroga anche prestazioni specialistiche per il trattamento chirurgico e riabilitativo per pazienti con esiti invalidanti di ustioni, piaghe da decubito, ulcere degli arti, deficit funzionali legati all'obesità grave e di interesse chirurgico.

Come IRCCS l'attività assistenziale si integra con attività di ricerca di tipo biomedico diretta all'identificazione e alla validazione di nuovi modelli metodologici di valutazione funzionale, di intervento riabilitativo e di gestione clinica. Per tali linee di ricerca l'Istituto di Telese Terme ha sviluppato e mantiene rapporti di collaborazione scientifica con enti e istituti a livello nazionale ed internazionale.

COME RAGGIUNGERE L'ISTITUTO

In auto

Da Napoli: autostrada Napoli-Roma, uscita Caserta Sud, proseguire per la strada Nazionale Appia sino al bivio per Maddaloni, proseguire fino all'incrocio Valle di Maddaloni quindi superstrada a scorrimento veloce Fondo Valle Isclero ed uscita Telese

Da Benevento: superstrada Benevento–Caianello. Uscita Telese Terme.

Da Roma: autostrada Roma - Napoli uscita Caianello. Superstrada Caianello - Telese Benevento, uscita Telese.

Da Avellino: autostrada Avellino-Benevento, uscita Benevento proseguire per il raccordo autostradale Benevento-Caianello, uscita Telese.

Da Salerno: autostrada Salerno-Reggio Calabria, uscita Avellino est, prosegui- mento sull'autostrada Bari-Napoli, uscita Benevento, raccordo autostradale Telese-Caianello, uscita Telese

Da Bari: autostrada Bari-Napoli uscita Benevento, superstrada per Benevento sino all'uscita Benevento Nord, raccordo autostradale Telese-Caianello, uscita Telese

SEGNALETICA

L'accesso alle prestazioni è agevolato da un sistema di segnaletica che guida l'Utente sino alle singole Unità Operative e Servizi Sanitari nonché agli Uffici Amministrativi.

PUNTI DI INFORMAZIONE E NUMERI TELEFONICI UTILI

PUNTI DI INFORMAZIONE	*ORARIO*	*TELEFONO*
Centralino	Tutti i giorni 08.00 - 20.00	**0824-909111**
Ufficio Accettazione	Da Lunedì a Venerdì 08.30 -12.30 13.30 - 16.00	**0824-909612**
Direzione Sanitaria	Da Lunedì a Venerdì 09.00 - 12.30 14.00 - 17.00	**0824-909602**
URP **Servizio Sociale**	Da Lunedì a Venerdì 08.30 -12.30 13.30 - 16.00	**0824-909608**

COME FARE PER....

... Prenotare il ricovero

L'Istituto può ricevere richieste di ricovero per trasferimenti di pazienti provenienti direttamente da ospedale così come proposte di ricovero per pazienti provenienti dal territorio.

La prenotazione può essere effettuata telefonando o al centralino (0824/909111), che smista le richieste di prenotazione ai singoli reparti, o direttamente al coordinatore infermieristico di ciascuna unità operativa e inviando documentazione clinica completa al numero fax 0824/909603. La prenotazione non è automatica ma avviene dopo verifica dei criteri di appropriatezza del ricovero da parte di un medico di Unità Operativa (Responsabile di Unità Operativa o suo delegato).

... Richiedere informazioni sulle liste di prenotazione

La prenotazione viene trascritta in appositi registri. La chiamata al ricovero avviene nel rispetto dell'ordine cronologico della lista di attesa e delle priorità cliniche definite (es. il trasferimento diretto da strutture sanitarie per acuti), fatte salve le priorità dei pazienti che, per una precisa strategia di intervento debbano completare e perfezionare l'intervento in continuità con il programma impostato in regime di ricovero. I registri di prenotazione, nel rispetto della vigente normativa sulla privacy, sono consultabili su richiesta presso le Unità Operative.

L'interessato può chiedere notizia sulla propria prenotazione e sui tempi di attesa rivolgendosi al Coordinatore infermieristico.

…Chiedere informazioni sanitarie

Nel rispetto della normativa sulla privacy non è possibile fornire telefonicamente informazioni sullo stato di salute del paziente. Eventuali comunicazioni potranno essere rilasciate solo in presenza ed esclusivamente ai soggetti indicati dal paziente

- **dal lunedì al venerdì (esclusi i giorni festivi) dalle ore 14:00 alle 15:00.**

Poiché i medici svolgono la propria attività secondo turnazioni di servizio, si consiglia di verificarne preventivamente la presenza contattando il centralino aziendale al numero 0824/909111 nella mattinata del giorno in cui si intende effettuare il colloquio.

…Richiedere copia cartella clinica

Copia della documentazione clinica può essere rilasciata a:

- diretto interessato.
- genitore esercente la potestà genitoriale (allegando Certificato di Nascita unitamente alla Stato di Famiglia)
- tutore, curatore o amministratore di sostegno (allegando copia atto di nomina)
- delegato fornito di documento personale di identità, di delega scritta e di un documento di identità del richiedente

- erede legittimo nel caso di decesso dell'intestatario (allegando copia di: Accettazione eredità o Dichiarazione di Successione o Certificato di Morte unito allo stato di famiglia),
- Autorità giudiziarie (copia conferimento incarico ed autorizzazione all'acquisizione di documentazione sanitaria da parte del giudice)
- Perito d'ufficio (allegando copia di conferimento dell'incarico ed autorizzazione all'acquisizione di documentazione sanitaria da parte del giudice)

La richiesta di cartella clinica può essere fatta compilando l'apposito modulo consegnato al momento del ricovero. E' comunque disponibile presso l'Ufficio Accettazione dell'Istituto.o può essere richiesto all'indirizzo mail accettazione.telese@icsmaugeri.it

Il costo per il rilascio della cartella clinica è di € 20,00 per ogni copia richiesta e ritirata presso il ns. Istituto. A tale cifra vanno aggiunti 8,00 euro nel caso si richieda l'invio postale presso l'indirizzo del titolare della cartella.

E' possibile inoltre la richiesta di trasmissione telematica di fotocopia di Cartella Clinica tramite:

- compilazione di idonea autocertificazione attraverso la quale il richiedente attesti di rientrare in una delle categorie di soggetti ai quali la normativa concede la possibilità di inoltrare una richiesta in tal senso e l'invio di documenti rilevanti tale status (diretto interessato, Decreto di nomina del giudice tutelare quale Tutore o Amministratore di sostegno, certificato di morte e accettazione dell'eredità, certificato che attesti la potestà genitoriale);
- compilazione dell'apposito modulo di richiesta copia cartella clinica;
- invio di un valido documento di riconoscimento del paziente e del soggetto che inoltra l'istanza in nome e per conto di quest'ultimo.

L'Invio dei documenti deve avvenire esclusivamente tramite PEC all'indirizzo: direzione.telese@pec.icsmaugeri.it inserendo in copia conoscenza l'indirizzo PEC del Data Protection Officer: responsabileprotezionedati@pec.icsmaugeri.it

La trasmissione delle CC potrà avvenire esclusivamente all'indirizzo PEC dell'istante.

TIPOLOGIE DELLE PRESTAZIONI EROGATE

L'IRCCS Maugeri Telese Terme eroga, in regime di ricovero ordinario e D.H, i servizi e le prestazioni di diagnosi, cura e riabilitazione di malattie invalidanti in fase post- acuta, suscettibili di trattamento riabilitativo intensivo.
Le prestazioni vengono erogate in coerenza con il modello clinico-organizzativo di ICS Maugeri della Medicina Specialistica Riabilitativa incentrato su la valutazione clinico-diagnostica della/e malattia/e e delle menomazioni recuperabili; la gestione delle prestazioni diagnostiche e terapeutiche; la gestione della terapia farmacologica; l'attività educazionale e la gestione della continuità assistenziale ed integrazione tra Medici di Medicina Generale (MMG) e servizio clinico ospedaliero del territorio.

RICOVERO ORDINARIO

Definizione della tipologia di ricovero

L'Istituto garantisce il ricovero, in elezione o programmato, per tutte le patologie di competenza. I percorsi diagnostico-terapeutico-riabilitativi in cui vengono inseriti i pazienti prevedono interventi coordinati tra competenze diverse e strettamente interdipendenti che garantiscono il massimo livello di completezza ed efficienza dei programmi assistenziali. Le peculiarità specifiche di ogni Macro Area giustificano alcune variazioni nella tipologia del ricovero e nella gestione delle modalità di accesso. Vengono pertanto riportate le informazioni generali rimandando, per le informazioni specifiche, alle Guide informative e ai Protocolli diagnostico-terapeutico delle singole Macro Aree

Modalità di accesso

I Pazienti accedono alla degenza attraverso la richiesta di ricovero proposta:
- da un Medico della struttura sanitaria per acuti in cui è ricoverato il Paziente
- da un Medico del SSN specialista della patologia per cui si richiede il ricovero
- da un Medico di Medicina Generale.
- da una unità operativa medica della ASL

L'appropriatezza del ricovero riabilitativo rispetto ai Protocolli diagnostico-terapeutico, ai mezzi di interventi disponibili e alle linee di indirizzo regionali, viene definita dal Primario del reparto e valutata, a seconda dei casi, o attraverso una valutazione della documentazione clinica esibita o attraverso una visita preventiva del paziente presso gli ambulatori.

Documenti necessari per il ricovero:

All'atto del ricovero è indispensabile esibire i seguenti documenti:
- carta di identità o documento di riconoscimento in corso di validità
- tessera sanitaria o STP
- base di ricovero: se proviene da casa: prescrizione medico SSN che deve riportare dicitura RICOVERO PER RIABILITAZIONE; se proviene da altra struttura: lettera di trasferimento in cui deve essere indicato che il trasferimento viene effettuato presso la ICS MAUGERI per riabilitazione.

RICOVERO IN SOLVENZA

Modalità di accesso al ricovero in regime di solvenza

Il ricovero è programmabile su richiesta del paziente, la richiesta deve essere corredata da valutazione medica concernente l'appropriatezza riabilitativa.

Modalità di prenotazione

Le prenotazioni avvengono secondo le modalità già descritte per le prestazioni erogate in nell'ambito del Servizio Sanitario Nazionale.

Modalità di pagamento Regime di solvenza

Il paziente accetta il preventivo sottoscrivendolo, ed il primo giorno di ricovero paga un acconto pari ad almeno 5 giornate di degenza. Seguiranno eventuali altri acconti ogni 5 giorni ed il saldo avverrà il giorno della dimissione.

Il pagamento potrà essere effettuato direttamente presso l'Ufficio Accettazione o con bonifico bancario. Nel caso di bonifico bancario, la relativa fattura verrà emessa a seguito della comunicazione dell'avvenuto accredito sul conto bancario indicato.

RICOVERO A CICLO DIURNO (DAY HOSPITAL)

Definizione della tipologia di ricovero

Accedono al Day Hospital i pazienti che hanno indicazione per un intervento riabilitativo di elevata intensità ma che, diversamente dal ricovero ordinario, non necessitano di assistenza sanitaria continuativa per 24 ore al giorno. L'attività riabilitativa, non inferiore a 180 minuti giornalieri, si caratterizza per l'erogazione di prestazioni multiprofessionali e plurispecialistiche.

Modalità di accesso

I pazienti accedono in Day Hospital attraverso una richiesta di ricovero formulata:

- dal medico di Medicina Generale
- da un medico specialista della patologia per cui si richiede il ricovero
- da una struttura sanitaria per acuti presso cui è ricoverato il paziente
- da un medico specialista del Reparto nella prosecuzione di programmi riabilitativi iniziati in regime di ricovero ordinario
- da una unità operativa medica della ASL

Documenti necessari per il ricovero

All'atto del ricovero è indispensabile esibire e produrre i seguenti documenti:

- carta di identità o documento di riconoscimento in corso di validità
- tessera sanitaria o STP
- prescrizione medico SSN o prescrizione UVBR dell'Asl di competenza che deve riportare dicitura RICOVERO PER RIABILITAZIONE IN REGIME DI DAY HOSPITAL

Modalità di prenotazione

Il ricovero può essere prenotato telefonando direttamente al Coordinatore Infermieristico del DH al numero telefonico 0824/909530 e inviando documentazione clinica completa al numero di Fax 0824/909603

ATTIVITÀ LIBERO-PROFESSIONALE "INTRA-MOENIA"

Visite specialistiche

L'Utente può scegliere di effettuare visite specialistiche e prestazioni diagnostiche in regime libero-professionale con i Medici che praticano attività libero-professionale intra-moenia. Per appuntamenti è possibile contattare direttamente il Medico prescelto.
Le tariffe applicate devono essere versate all'Ufficio Accettazione dove verrà rilasciata regolare ricevuta di pagamento e dove l'Utente riceverà tutte le informazioni necessarie per raggiungere l'Ambulatorio dove verrà eseguita la visita specialistica.

UNITA' OPERATIVE DI RICOVERO E AMBULATORI DIAGNOSTICO-VALUTATIVI

Il modello organizzativo è costituito da Macro Aree a cui afferiscono le singole Unità Operative di ricovero con annessi Ambulatori Diagnostico-Valutativi.

MACRO AREA NEUROMOTORIA

UNITA' OPERATIVA DI RICOVERO	*PRIMARIO/RESPONSABILE*
Unità Operativa di Neurologia Riabilitativa	**Dr. Laura Marcuccio**
Reparto di degenza	III Piano
Unità Operativa di Riabilitazione Neuromotoria	**Dr. Vincenzo Provitera**
Reparto di degenza	II Piano
Unità Operativa di Riabilitazione in Chirurgia Plastica	**Dr. Giovanni Di Caprio**
Reparto di degenza	I Piano

Ambulatori Macro Area (attivi per i soli degenti)

Ambulatorio di Neurologia
Ambulatorio di Neurofisiologia Clinica
Ambulatorio per la Terapia del Dolore
Ambulatorio Neuropatie
Ambulatorio per le Gravi Cerebrolesioni Acquisite
Ambulatorio di Reumatologia

Ambulatorio di Fisiatria
Ambulatorio Terapia occupazionale ed Ergonomia
Ambulatorio per l'Osteoporosi
Ambulatorio per la prescrizione e somministrazione farmaci Biotecnologici e OSP2
Ambulatorio di Logopedia
Ambulatorio di Psicologia
Ambulatorio di Chirurgia Plastica Ricostruttiva
Ambulatorio delle Lesioni e Piaghe da decubito
Ambulatorio di Valutazione e trattamento delle distrofie e retrazioni cicatriziali (Semeiologia cutanea)
Ambulatorio Obesità
Palestra Unica Neuromotoria

MACRO AREA CARDIOREPIRATORIA

Unità Operativa di Pneumologia Riabilitativa **Dr. Mauro Maniscalco**

Reparto di degenza I Piano

Unità Operativa di Cardiologia Riabilitativa **Dr. Antimo Papa**

Reparto di degenza IV Piano

Ambulatori Macro Area (attivi per i soli degenti)
Ambulatorio di Pneumologia
Ambulatorio di Broncoscopia
Ambulatorio di Fisiopatologia Respiratoria
Ambulatorio di Allergologia Respiratoria
Ambulatorio dei Disturbi Respiratori del Sonno
Ambulatorio dell'Insufficienza respiratoria
Ambulatorio per la prescrizione e somministrazione farmaci biologici ed ossigenoterapia
Ambulatorio di Cardiologia
Ambulatorio di Elettrocardiografia ed ECG dinamico
Ambulatorio di Ecocardiografia
Ambulatorio di Ergospirometria
Ambulatorio per la Terapia Anticoagulante Orale (NAO)
Ambulatorio dell'Ipertensione Arteriosa
Palestra Unica Cardiorespiratoria

DIREZIONI E SERVIZI SANITARI	RESPONSABILE
Servizio di Diagnostica per Immagini	Dr. Enzo Miniero
Laboratorio Analisi	Dr.ssa Maria Lucia Caporaso
Servizio di Farmacia	Dr. Valerio Valente

SERVIZI DI SUPPORTO
Bioingegneria
Qualità e Formazione
Servizio Sociale
Psicologia
Logopedia
Palestre

Si invita l'Utente a consultare:

- **Le Guide Informative** dei Reparti/Unità Operative e ai Servizi disponibili presso la Direzione Sanitaria e presso tutti i Reparti e Servizi, per tutte le informazioni relative alle principali attività cliniche, le modalità di accesso specifiche, gli orari, i numeri di telefono.
- **I Fogli di Accoglienza** ai Reparti disponibili presso la Direzione Sanitaria e presso tutti i Reparti, per informazioni sull'organico, sulla vita di Reparto, gli orari di visita parenti, etc.
- **L'Elenco delle prestazioni erogate** disponibile presso lo Sportello Accettazione e presso la Direzione Sanitaria per le informazioni relative ai tempi massimi di attesa e tempi medi di consegna referti.
- **I Protocolli diagnostico-terapeutici** disponibili presso la Direzione Sanitaria e presso i Reparti di ricovero per la descrizione dei percorsi clinico-assistenziali.

INFORMAZIONI UTILI PER IL RICOVERO

Cosa portare per il ricovero in ospedale

Oltre ai documenti specifici già elencati, si raccomanda di portare tutti gli esami e gli accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali cartelle cliniche di ricoveri precedenti in altri Ospedali.
L'abbigliamento dovrà essere il più essenziale possibile, in particolare oltre a camicia da notte o pigiama, calze e pantofole ed il necessario per la toeletta personale, si consiglia di portare tuta e scarpe da ginnastica.
Per evitare eccessivo ingombro nella stanza di degenza e garantire la possibilità di esecuzione delle attività di pulizia e sanificazione previste, tutti gli effetti personali dei pazienti dovranno essere ordinatamente riposti negli armadietti e nei comodini assegnati.
Dopo la sistemazione in camera, i familiari sono pertanto tenuti a portare via valigie, borsoni e altri oggetti personali del paziente eccessivamente ingombranti.
Si informa che ICS Maugeri non è direttamente responsabile della custodia di valori personali e si consiglia quindi di non portare oggetti di valore o rilevanti somme di denaro.
È tassativamente vietato uscire dall'Istituto se non autorizzati. Gli operatori sanitari sono tenuti a denunciare alle autorità competenti l'allontanamento volontario di un paziente dall'Istituto.

Modalità di accoglienza

Al momento del ricovero il paziente e/o un suo familiare dovranno recarsi presso l'Ufficio Accettazione situato al piano terra, aperto al pubblico per i nuoviricoveri dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30 e dalle ore 13.30 alle 16.00, per il disbrigo delle pratiche burocratiche.
Per consentire al personale di reparto di predisporre la stanza per accogliere il nuovo ospite ed evitare eventuali disagi si consiglia di presentarsi al ricovero preferibilmente tra le ore 10.00 e le ore 12.00.
Al momento della accettazione il personale amministrativo ed il personale sanitario provvederanno a consegnare al paziente tutta la documenta- zione per esprimere il consenso al trattamento dei dati nel rispetto della legge sulla privacy ed al trattamento riabilitativo.
In reparto il personale infermieristico accoglierà il paziente fornendo le informazioni relative all'organizzazione del Reparto. Personale di Istituto provvederà inoltre a consegnare:

- il Foglio Accoglienza della Unità Operativa
- il Questionario sul Grado di Soddisfazione dell'Utente
- la Scheda per la segnalazione di eventuali disfunzioni, suggerimenti, Reclami

Assistenza offerta

L'attività assistenziale dell'Istituto assicura il rispetto della privacy, della dignità della persona, delle convinzioni religiose e culturali.
Il personale infermieristico è facilmente identificabile sia grazie all'adozione di cartellini identificativi sia grazie all'adozione di divise diversificate.

Caposala: divisa bianca con fascia verde (casacca e pantalone);
Infermiere: divisa bianca con sormonto bluette (casacca e pantalone)
Operatore Socio Sanitario (OSS): divisa bianca con sormonto bordeaux (casacca e pantalone);
Fisioterapisti, Logopedisti, Terapisti Occupazionali: divisa con casacca bluette e pantalone bianco;
Tecnici di Radiologia Medica : Camice bianco e divisa bluette (casacca e pantalone);
Tecnici: camice bianco e divisa di colore bianco (casacca e pantalone);
Medici: camice bianco e divisa di colore azzurro (casacca e pantalone);

Orario visite

E' prevista la visita ai pazienti tutti i giorni dalle ore 15.00 alle ore 17.00. Durante la visita medica e la somministrazione della terapia i visitatori sono tenuti ad allontanarsi dalla stanza di degenza.

Si ritiene accettabile la presenza contemporanea al massimo di due visitatori per paziente: l'affollamento delle corsie e delle stanze di degenza è riconosciuta come causa di infezioni contratte dai pazienti in Ospedale.
Il personale ha l'obbligo di allontanare i visitatori in caso di sovraffollamento delle stanze di degenza.
Le persone affette da infezioni delle prime vie aeree (es. raffreddore, faringiti, tracheobronchiti) o da malattie esantematiche dovrebbero evitare di far visita a pazienti ricoverati.
Per evitare il rischio di contagio da agenti patogeni, non sono ammesse nei reparti di degenza visite di bambini al di sotto dei 12 anni.
La Direzione Sanitaria ha la facoltà di adottare o modificare le indicazioni sopra descritte in relazione allo specifico contesto epidemiologico, prima di recarsi in struttura per una visita si consiglia di chiedere conferma degli orari e delle modalità di visita vigenti.
Per esigenze particolari è possibile rivolgersi al Medico di Riferimento per richiedere permessi di visita al di fuori dell'orario consentito. Tali permessi sono concessi nei casi in cui la presenza di un familiare rivesta uno specifico ruolo funzionale per il recupero riabilitativo ed in caso di caregiver in addestramento, ed ad un solo familiare e/o caregiver per paziente. Il loro rilascio è sottoposto ad autorizzazione del Primario.I visitatori autorizzati sono comunque tenuti ad allontanarsi dal reparto durante il giro visite dei medici, la somministrazione della terapia, durante le medicazioni dei pazienti e la distribuzione dei pasti, ciò al fine di non essere di intralcio alla normale attività di reparto, ma anche per garantire il rispetto della privacy dei degenti ricoverati. .

Informazioni sanitarie

E' un diritto del paziente essere informato sulle proprie condizioni di salute, pertanto sia il Primario che i medici di reparto sono disponibili per eventuali colloqui. Il Coordinatore Infermieristico di reparto fisserà, di volta in volta, gli appuntamenti per i colloqui. Le informazioni sanitarie verranno fornite dai medici di reparto esclusivamente al paziente ed alle persone espressamente indicate dal degente.

A nessuno e per nessun motivo verranno fornite informazioni sanitarie a mezzo telefono per l'impossibilità di accertare l'identità dell'interlocutore.

Modalità di dimissione

Al momento della dimissione verrà rilasciata una relazione dettagliata (lettera di dimissione) da consegnare al Medico curante con il riepilogo dei principali esami effettuati ed una sintesi del decorso clinico-riabilitativo, unitamente alle indicazioni della eventuale terapia riabilitativa e farmacologica da proseguire a domicilio ed ogni altra informazione necessaria per il proseguimento dell'iter riabilitativo.

In caso di trasferimento del paziente ad altro Ospedale su decisione del Medico l'onere dell'ambulanza è a carico dell'Istituto, in tutte le altre modalità di dimissione l'ambulanza è a carico dell'interessato.

Il giorno della dimissione il paziente è pregato di lasciare la propria stanza entro le ore 9.00 per consentire al personale di reparto di predisporre la stanza per accogliere un nuovo ospite.

COMFORT

Le camere di degenza

Le camere di degenza sono climatizzate e dotate di servizi igienici, telefono e apparecchio televisivo.
Ad ogni posto letto è attribuito un comodino ed un armadietto, nonché un impianto di illuminazione e di chiamata. I servizi igienici sono dotati di ausili di sicurezza per i disabili.
I pazienti sono tenuti ad evitare i comportamenti che possono creare situazioni di disturbo e disagio agli altri pazienti nelle ore di riposo (rumori, luci accese, radioline e TV ad alto volume, telefoni cellulari in funzione). Per favorire il riposo notturno e obbligatorio il silenzio dalle ore 20.30 alle ore 6.00. Per esigenze di sicurezza è fatto obbligo ai pazienti di rientrare in reparto entro le ore 20.30.
Dalle 20.30 alle 22.00 i pazienti che lo desiderano potranno soggiornare nella saletta di piano, oltre tale orario tutti i pazienti dovranno ritirarsi nelle proprie camere.
È vietato fumare in tutti gli ambienti e pertinenze della struttura ospedaliera.

Il servizio alberghiero

Le pulizie delle camere di degenza, dei servizi igienici, delle aree comuni sono garantiti da personale, di Ditta specializzata, non dipendente dall'Istituto ma da questo controllato. Le pulizie delle camere vengono effettuate due volte al giorno ed ogni qualvolta se ne presenti la necessità. Il coordinatore infermieristico garantisce, mediante l'applicazione di procedure di controllo sistematico della pulizia degli ambienti, la qualità del servizio prestato.

I pasti

In orari diversificati a seconda dei piani di degenza, la colazione viene servita in camera tra le ore 7.10 e le 8.00, il pranzo dalle ore 12.10 alle 12.45 e la cena dalle ore 18.00 alle 18.30.

È possibile per i pazienti prenotare il pranzo e la cena scegliendo tra due primi, due secondi e due contorni. Tutti i pazienti quotidianamente scelgono il menù della giornata successiva utilizzando un apposito modulo distribuito dal personale del servizio mensa. Su indicazione medica verrà elaborato un menù personalizzato per i pazienti che necessitano di diete particolari È vietato introdurre e consumare cibi e/o bevande alcoliche dall'esterno durante il periodo di degenza

SERVIZIO SOCIALE

L'assistente sociale è a disposizione dei pazienti e dei loro familiari per il disbrigo di pratiche burocratiche (autentica di firme, deleghe) e per aiutarli ad affrontare situazioni di disagio.

Il servizio fornisce informazioni sui servizi territoriali e, in caso di necessità, provvede ad attivarli allo scopo di assicurare all'utente la continuità delle cure e adeguati interventi socio-sanitari per il post-dimissione.
Il Servizio Sociale organizza inoltre, in collaborazione con le singole unità operative, incontri di educazione sanitaria per i pazienti e per i loro familiari.

SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

Per i pazienti di fede cattolica al piano terra è ubicata la Cappella, dove viene celebrata la S. Messa il Sabato alle ore 16.30. I degenti non autosufficienti possono ricevere assistenza religiosa individuale rivolgendosi direttamente al religioso o richiedendone la presenza alle assistenti sociali.

SERVIZI ACCESSORI

Bar

Presso l'Istituto è a disposizione degli utenti un punto di ristoro aperto tutti i giorni dalle ore 8 alle ore 18.

Telefoni

Ogni stanza è dotata di telefono che può ricevere dall'esterno. Per poter telefonare nelle stanze di degenza bisogna comporre il numero 0824/909 seguito dal numero della camera di degenza.

Apparecchi TV

Al piano terra, adiacente al Bar, esiste una sala T.V. arredata con poltroncine e tavoli, utilizzabile dai degenti come ritrovo e sala conversazione. Nelle camere di degenza le televisioni possono restare accese sino alle ore 22.00. Dopo tale orario è possibile guardare la TV o ascoltare la radio solo utilizzando cuffie ed auricolari. Il telecomando della TV viene consegnato dal Coordinatore Infermieristico su richiesta dei pazienti e nel numero di uno per stanza.

SICUREZZA

L'IRCCS Maugeri Telese Terme opera con particolare attenzione alla sicurezza fisica degli ospiti e dei visitatori; sono predisposte adeguate dotazioni e attuate le necessarie misure preventive e procedure gestionali.

Antincendio

- adeguata dotazione di mezzi antincendio
- impianto automatico di rilevazione fumo nelle aree a rischio
- pannelli di istruzione in tutte le camere
- percorsi di evacuazione protetti con impianto automatico di illuminazione di emergenza
- addestramento del personale di reparto
- presenza di squadra di emergenza e manutentori tecnici opportuna- mente addestrati.

Elettricità e Rischi connessi

- impiantistica elettrica a norma di legge e certificata
- impianto di alimentazione ausiliaria di emergenza (gruppi di continuità, gruppi elettrogeni)
- controllo periodico di sicurezza elettrica delle apparecchiature biomedicali e degli impianti elettrici
- servizio di manutenzione sempre presente 24 ore su 24 e 365 giorni l'anno.

Igiene

- rispetto scrupoloso delle norme di igiene e prevenzione con l'impiego di adeguati materiali monouso
- sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati
- sanificazione della biancheria da letto delle camere con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene ai massimi livelli
- servizio di ristorazione svolto applicando un piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti basati sui principi metodologici inter- nazionali del sistema HACCP
- smaltimento dei rifiuti secondo le norme vigenti.

Sorveglianza

- portierato diurno e servizio di guardia notturna
- impianti di sorveglianza con telecamere ubicate all'interno e all'esterno della struttura.

STANDARD DI QUALITÀ

L'IRCCS Maugeri Telese Terme, insieme a tutta la ICS Maugeri, si è dotato di un sistema di gestione per la qualità certificato ai sensi della norma ISO 9001 già dal 2007 da Bureau Veritas (Ente di certificazione Internazionale, accreditato per le valutazioni in ambito sanitario. L'impegno per il mantenimento e il rinnovo della certificazione è continuo. Dal 2016 la ICS Maugeri è certificata secondo la UNI EN ISO 9001:2015).

Obiettivo primario è garantire il controllo dei processi e l'appropriatezza delle cure erogate per il recupero del paziente, che viene posto da sempre al centro del percorso di cura.
Le attività formative, di ricerca scientifica e di brevetto rientrano nell'oggetto della certificazione.

Bureau Veritas ha verificato la conformità ai criteri della norma, il miglioramento continuo, la standardizzazione dei processi trasversali e la personalizzazione del percorso di cura per il singolo paziente.

La Direzione CSR and Quality Assurance (QUAIS), con sede a Pavia presso gli edifici della Amministrazione Centrale, funge da coordinatore per tutte le attività di mantenimento degli standard e per i progetti di miglioramento, rendendo il sistema omogeneo per tutti gli Istituti della ICS Maugeri distribuiti sul territorio nazionale. Gli Istituti, con il supporto del QUAIS, verificano annualmente il funzionamento del Sistema attraverso audit interni. La ICS Maugeri, in qualità di Società Benefit, è impegnata nella generazione e raggiungimento di obiettivi di beneficio comune tra cui in particolare: la cura dei pazienti, nel loro interesse prioritario; la ricerca scientifica per l'innovazione delle terapie mediche, partecipando attivamente al confronto scientifico nazionale e internazionale; la diffusione delle migliori conoscenze per la gestione dei processi clinici, ai fini del progresso della cultura e delle prassi professionali.

L'IRCCS Maugeri Telese Terme

Garantisce a tutti i Degenti dei reparti di ricovero:

- Qualità dell'assistenza sanitaria, attraverso l'applicazione di protocolli diagnostico-terapeutici che prevedono interventi preordinati e coordinati tra competenze diverse e strettamente interdipendenti che garantiscono il massimo livello di completezza ed efficienza dei programmi assistenziali.

- Completezza delle informazioni sulla degenza attraverso la consegna del Foglio di Accoglienza in Reparto e di una relazione sanitaria dettagliata per il Medico curante alla dimissione.

- Diritto ad una più dettagliata informazione e alla formulazione del Consenso Informato per qualunque esigenza di carattere assistenziale e scientifico.

- Riservatezza e rispetto della persona nelle visite e nelle prestazioni sanitarie.

- Programmazione di eventuali adeguati controlli a distanza degli aspetti clinici di pertinenza.

- Semplicità di rilascio di copia della Cartella Clinica.

STRUMENTI DI VERIFICA PER IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

L'IRCCS Maugeri Telese Terme effettua costanti verifiche al suo interno attraverso:

1. Verifica dell'appropriatezza e dell'efficienza dell'ospedale attraverso criteri espliciti di appropriatezza clinica e gestionale.

2. Somministrazione sistematica dei questionari di soddisfazione per i degenti dei Reparti di ricovero e per i pazienti ambulatoriali al fine di una costante rilevazione del grado di soddisfacimento del servizio offerto.

3. Rilevazione sistematica dei tempi di attesa.

4. Rilevazione e gestione dei reclami.

IMPEGNI E PROGRAMMI SULLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

L'IRCCS Maugeri Telese Terme si impegna ad attivare programmi di miglioramento continuo delle condizioni di ricovero ospedaliero e delle modalità di erogazione delle prestazioni sanitarie intervenendo nelle seguenti aree:

- Informazione.
- Personalizzazione, umanizzazione.
- Accessibilità a strutture, documenti e prestazioni.
- Comfort.
- Partecipazione, tutela e verifica.
- Rilevazione del grado di soddisfazione dei pazienti.

Costituiscono parte integrante degli impegni e programmi per la qualità del servizio erogato, iniziative di Risk Management per la sicurezza del paziente e la gestione del rischio clinico, in linea con quanto previsto e raccomandato dal Ministero della Salute e dalla Regione Campania:

- adozione consensi informati all'atto del ricovero e per le procedure diagnostiche invasive
- progetto SIMES Denuncia Sinistri e Segnalazione eventi sentinella
- adozione delle "Raccomandazioni Ministeriali" sul corretto utilizzo dei farmaci, sulla prevenzione delle reazioni trasfusionali ed eventi avversi per il malfunzionamento dei dispositivi medici/apparecchi elettromedicali"
- sorveglianza delle Infezioni Ospedaliere
- prevenzione delle cadute in ambito ospedaliero, con l'individuazione precoce dei pazienti a rischio caduta mediante somministrazione di scale di valutazione specifica e l'attuazione di interventi finalizzati a modificare i fattori di rischio ambientali e fornire informazioni sulle adeguate strategie comportamentali da adottare.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

(U.R.P.)

Informazioni sulla struttura e sulle prestazioni, possono essere richieste all'Ufficio Relazioni dal lunedi al venerdi dalle h 9.00 alle h 16.00 (Tel. 0824/909608).

Meccanismi di tutela e verifica

VERIFICA IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

L'Istituto si impegna a verificare in continuo e periodicamente in misura più approfondita il rispetto degli standard individuati e degli impegni presi con l'Utente. L'Istituto garantisce inoltre la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione mediante questionari compilati dai Degenti dei Reparti di ricovero. I risultati di tali indagini, ivi compresi i risultati di eventuali azioni correttive intraprese o interventi di miglioramento attivati, sono oggetto di revisione da parte della Direzione Sanitaria e delle singole Divisioni e Servizi e sono a disposizione degli Utenti presso la Direzione Sanitaria.

CERTIFICAZIONE DI SISTEMA DI QUALITÀ AZIENDALE

Istituti Clinici Scientifici Maugeri SpA SB è certificata secondo la UNI EN ISO 9001:2015 da Bureau Veritas Italia SpA

Istituti Clinici Scientifici **Maugeri**
SpA SB
IRCCS Maugeri Telese Terme

SCHEDA DI SEGNALAZIONE E RECLAMO

Da consegnare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico

❑ **Reclamo** ❑**Segnalazione** ❑ **Suggerimento** ❑ **Encomio**

(barrare una delle caselle)

Il sottoscritto ……..……Nato a ……..……..…

il ……/……/……/ Residente in ……..……

Via ……Carta Identità n.. ……

Tel. ……..…… email: ……..……

❑ **per fatti occorsi a me stesso** OPPURE **In qualità di:**

❑ Titolare della responsabilità genitoriale (minori di 16 anni); ❑ Tutore

❑ Amministratore di sostegno ❑ Altro (specificare): ……

Segnala quanto accaduto

DESCRIZIONE DEI FATTI OGGETTO DI SEGNALAZIONE (CHE COSA è successo, QUANDO e CHI era presente)

.....

.....

.....

.....

Data _____Firma del segnalante

I presente reclamo verrà registrato dall'U.R.P. e trasmesso al responsabile del servizio interessato affinché possano essere adottate le possibili misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio nonché fornirle un pronto riscontro.
Dall'inizio del procedimento, sarà cura dell'U.R.P. acquisire le informazioni e la documentazione necessaria per istruire un'appropriata risposta a firma della Direzione Aziendale, entro il termine di 30 giorni (ex D.P.C.M. 27/01/94), se consentito dalla complessità del reclamo.
È fatta salva la possibilità, per il cittadino, di revocare/annullare il procedimento qualora il disservizio/problema presentato si fosse risolto, dandone opportuna comunicazione alla Direzione Sanitaria e/o URP

SPAZIO RISERVATO ALL'UFFICIO

Ricevuto il _____ Da ……

Firma_____