L’importanza della Carta dei Servizi

Gentile Utente,
La invitiamo a prendere visione della presente Carta dei Servizi al fine di presentarLe brevemente la nostra struttura, la tipologia dei servizi offerti e le relative modalità di erogazione; sono qui descritti i nostri impegni e programmi futuri, gli standard di qualità, nonché le modalità per la Sua tutela rispetto ad eventuali disservizi. La presente Carta dei Servizi può consentirLe di accedere con maggiore consapevolezza ai nostri servizi, facilitando l’impegno del nostro personale.
Questo documento è stato realizzato in ottemperanza al DRGC del 23/03/2010 dal Responsabile Gestione per la Qualità ed è verificato e/o aggiornato annualmente.
Inoltre, è a Sua disposizione un questionario di gradimento che, compilato e restituito nell’apposita urna in accettazione, ci consentirà di analizzare, sulla base di dati reali, le Sue esigenze e di migliorare costantemente le nostre prestazioni.

Il Direttore Sanitario
Dott.re Mario Borrelli

Il Legale Rappresentante
Dott.re Antonio Merlino

15/11/2023

Sommario

1. PRESENTAZIONE DELLA CLINICA 4
1.1 Storia 6
1.2 Mission ed obiettivi 7
1.3 Qualità 9
1.4 Principi fondamentali 11
2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA 10
2.1 La Struttura 11
2.2 Come raggiungerci 15
2.3 Diritti e doveri dell'utente 17
2.3.1 Diritti dell'utente 17
2.3.2 Doveri dell'utente 19
3. MODALITÀ DI ACCESSO 20
3.1 Accoglienza ed Informazioni 21
3.2 Prenotazioni 20
3.3 Accettazione per Ricovero o Day Surgery 23
3.4 Accettazione per Visite Ambulatoriali e Diagnostica 23
3.5 Prestazioni Assicurate 23
4. RICOVERO ORDINARIO E DAY SURGERY 27
4.1 Cosa portare in Clinica per il ricovero 27
4.2 Pre-ricovero 27
4.3 Accettazione Sanitaria 30

4.4 Comfort Alberghiero 32
4.5 Servizi di supporto 33
4.6 Comportamento nel reparto 34
4.7 Dimissione 35
4.8 Ritiro copia della Cartella Clinica 36
5. I SERVIZI OFFERTI 37
5.1 Interventi Chirurgici 40
5.2 Attività ambulatoriale specialistica 42
5.3 Diagnostica per Immagini 41
5.4 Laboratorio di Analisi Chimico-Cliniche 45
6. AREE AD ALTA SPECIALIZZAZIONE 50
6.1 Blocco Operatorio 51
6.2 Sala Parto 50
6.3 Nido 51
6.4 Posti Monitorati 54
7. CENTRO STUDI 57
8. STRUMENTI DI TUTELA E VERIFICA 61
8.1 Servizio URP-Gestione del reclamo 60
8.2 La gestione degli Eventi Avversi 61
8.3 Standard di Qualità e verifica dei risultati 62
CONTATTI GENERALI 68

1. PRESENTAZIONE DELLA CLINICA

Ruesch
1989

1.1 La Storia

La Clinica Ruesch nasce nel 1919 per volontà dell'industriale svizzero Carlo Giorgio Ruesch che volle così offrire assistenza sanitaria gratuita ai propri dipendenti, operai nelle filande di Sarno, ed alle loro famiglie.
Ed è oggi tra i più antichi insediamenti clinici privati a Napoli.
In quegli stessi anni, la duchessa Elena D'Aosta decise di trasferire la scuola di infermiere "Croce Azzurra" nei locali di Villa Iandolo, dimora patrizia attigua alla Ruesch e con essa collegata.
La scuola "Croce Azzurra" sorge nel 1896 ed è la prima nel suo genere.
Sotto la presidenza della principessa Pignatelli di Strangoli ben presto la Scuola ottiene eccezionali risultati, grazie alla disciplina ferrea tesa a selezionare il personale sulla base delle doti morali ed umane, oltre che professionali.
Si formò così, un valido e stretto sodalizio tra la Croce Azzurra e la Clinica Ruesch che, nel frattempo, si è rapidamente attestata su elevati livelli assistenziali grazie alla collaborazione di valenti professionisti.
Della abnegazione e professionalità profuse in quegli anni, restano ancora numerose tracce nel "Libro delle firme" della Clinica, un vero e proprio documento storico in cui, su pagine ingiallite dal tempo, si leggono frasi di compiacimento e gratitudine scritte da pazienti anche illustri.
Da allora la Clinica Ruesch ha sempre mantenuto fede allo spirito dei suoi fondatori ed ha continuato a prestare servizi di cura ed assistenza ad alti standard di professionalità con risultati universalmente riconosciuti.
Professionisti di grande rilievo, provenienti da qualificate scuole mediche e chirurgiche, universitarie ed ospedaliere, si sono avvicendati nel tempo contribuendo al consolidarsi del prestigio della Clinica ed alimentando le migliori tradizioni della cultura medica napoletana.
Come tangibile testimonianza della fiducia che i napoletani storicamente hanno riposto nella Clinica Ruesch è il fatto che oltre 50.000 di essi, come risulta dagli archivi della Clinica, vi sono nati.
Ed è questo il motivo per il quale non è difficile trovare in molte famiglie partenopee il ricordo di una nascita alla Ruesch.

1.2 Mission ed obiettivi

La Clinica, segue un percorso che ha da sempre coniugato: rigore professionale, attenzione verso i progressi della medicina, umanità nell'accoglienza e nell'assistenza.
La visione della Clinica è orientata all'eccellenza, e per questo tutta l'attività della struttura è volta a conseguire, in primo luogo, l'obiettivo dell'erogazione di prestazioni di diagnosi e cura, in regime di ricovero o ambulatoriale.
Per assolvere al suo ruolo sanitario e sociale, la Clinica Ruesch si integra nella rete dei servizi regionali, provinciali e locali ed è fortemente impegnata a favorire la collaborazione con tutte le realtà che a vario titolo interagiscono nel sistema sanitario.
Il suo fine principale dunque è recuperare, conservare e promuovere lo stato di salute della persona mettendo a sua disposizione tutte le risorse umane, professionali e strumentali tali da garantirgli serenità, riservatezza e dignità.

Tale finalità è perseguita:
- utilizzando tutte le conoscenze scientifiche e avvalendosi delle più moderne tecnologie a disposizione;
- garantendo attenzione alle necessità dell'utente;
- impegnandosi a migliorare sempre la qualità del servizio erogato.

L'impegno assistenziale è svolto ponendo al centro dell'organizzazione il paziente, al quale il personale assicura le prestazioni con spirito solidaristico ed umanitario.

Lo sforzo organizzativo per garantire servizi altamente qualificati, rapidi e improntati alla trasparenza, è la nostra principale preoccupazione.
A tale scopo è stato attivato nella Clinica, a partire dalla riapertura nel 2012, un sistema interno di rilevazione dell'opinione del paziente/assistito, che sollecita e facilita l'espressione degli eventuali reclami e segnalazioni da parte degli utenti. Reclami e segnalazioni che vengono accolti, valutati e gestiti prontamente dall'organizzazione dell'azienda.

Ruesch
1919

1.3 Qualità

La Clinica adotta un sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2015, strumento ideale per poter esprimere con continuità l'elevato livello delle conoscenze professionali.

La Qualità in Clinica è vissuta come impegno strategico di tutta l'azienda che, applicando tale norma, attua un riesame critico del modo di lavorare, dotandosi di uno strumento organizzativo e gestionale in grado di ascoltare e recepire i bisogni dell'utente, di verificare le attività svolte e valutare gli obiettivi da raggiungere, di creare le condizioni perché gli utenti e le loro famiglie attuino scelte responsabili per la tutela della salute e la prevenzione delle malattie, enfatizzando le caratteristiche di unicità che rendono ogni utente diverso dall'altro.

La Clinica si pone come obiettivi da perseguire continuativamente:

- l'attenzione alle esigenze dell'utente e la rilevazione della sua soddisfazione in relazione al servizio offerto;
- il monitoraggio continuo dei processi strategici aziendali;
- il controllo e la manutenzione continua e programmata della strumentazione;
- la realizzazione di piani di formazione ed aggiornamento del personale;
- la scelta di una strategia generale applicata ad ogni livello aziendale;
- la scelta di fornitori certificati ISO e qualificati;
- l'individuazione di nuovi standard di qualità;
- lo sviluppo e la promozione di nuovi progetti che consentano alla struttura di offrire servizi sempre all'avanguardia;
- il raggiungimento quali/quantitativo dei volumi volti a garantire la autosostenibilità economica della Clinica.

Certificato nr 31391

1.4 Principi fondamentali

L'attività della Clinica è improntata al rispetto dei **principi fondamentali** sanciti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 e dal Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/06/1995 ed in particolare:

Imparzialità. I comportamenti degli operatori verso l'utente sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.
Continuità. In Clinica si assicura la continuità e la regolarità dell'assistenza, in caso di irregolare funzionamento del servizio, si adottano misure volte a creare all'utente il minor disagio possibile.
Diritto di scelta. L'Utente ha diritto di scegliere, tra i soggetti che erogano il servizio, quello che ritiene possa meglio rispondere alle proprie esigenze.
Partecipazione. Si garantisce all'utente la partecipazione al servizio erogato attraverso un'informazione corretta dei servizi offerti, con la possibilità di esprimere la propria valutazione, suggerimenti e consigli sulla sua qualità.
Efficienza ed efficacia. La Clinica adotta ogni misura utile per incrementare l'efficienza e l'efficacia dell'erogazione del servizio, perseguendo il costante miglioramento della qualità e dell'economicità delle prestazioni.
Eguaglianza ed equità. Intesi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Le regole riguardanti i rapporti tra gli utenti e la Clinica e l'accesso agli stessi sono uguali per tutti.

Garante dell'osservanza di tali principi è la Direzione Sanitaria, a cui il paziente può fare riferimento per la sua tutela, salvaguardia e rispetto.

2. INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

Ruesch
1989

2.1 La Struttura

La Clinica è una società autorizzata all'esercizio in virtù dell'Autorizzazione n° 75 del 07/10/2021. Ospita 60 posti letto, disposti in 31 stanze, è collocata al centro della città, in un'area verde, silenziosa e molto panoramica ed è dotata di un ampio parcheggio per gli ospiti. È composta da un edificio distribuito su 6 livelli, per una superficie coperta complessiva di 6000 mq circa in cui si sviluppano le principali attività, e un secondo edificio distribuito su 4 livelli per una superficie coperta complessiva di 600 mq.
È oggi, grazie alla recente ristrutturazione, una bellissima struttura sanatoriale in cui la sicurezza è sempre garantita.
In osservanza alla vigente normativa sono assenti barriere architettoniche di ogni tipo.
È provvista di ascensori e tutti i suoi ambienti sono comodamente accessibili ai portatori di handicap ed ai soggetti con limitate capacità motorie.
Inoltre, è stato realizzato un valido programma di segnaletica aziendale in modo da consentire a tutti di raggiungere agevolmente i reparti ed i servizi.

Le risorse strutturali si articolano nel seguente modo:
Edificio Principale
3°Piano: è presente un'area di degenza ad elevato comfort alberghiero (stanze 301-315) ed il Nido;

2°Piano: è presente il Blocco Operatorio con tre Sale Operatorie, due sale Endoscopiche e di Chirurgia Ambulatoriale, tre posti letto monitorizzati di cui uno isolato e il Blocco Parto, con due sale Parto, di cui una Umanizzata, ed una stanza dedicata al travaglio;

1°Piano: è presente un'area di degenza (stanze 130-160);

Piano Terra: vi è l'accesso principale, gli Ambulatori, la Direzione Generale, la Direzione Sanitaria, gli uffici di accettazione e accoglienza, l'URP/gestione reclami ed il Bar/Punto ristoro;

1° Piano Seminterrato: è presente il Laboratorio di Analisi Chimico-Cliniche con Area Prelievi, il servizio di Diagnostica per Immagini ed altri Ambulatori;

2° Piano Seminterrato: è presente, a completamento della Diagnostica per Immagini e con questa collegata funzionalmente tramite un ascensore interno, la Risonanza Magnetica. Inoltre è presente la Cappella Religiosa e diversi locali tecnici, di servizio e depositi (ambienti non aperti al pubblico/utenza).

Edificio Secondario
Piano Terra: è presente il Centro Studi;

3°, 2° e 1°Piano: è presente il Centro di Procreazione Medicalmente Assistita.

In alcuni locali direttamente accessibili dalla Clinica e annessi alla struttura sono dislocati la Presidenza, gli uffici amministrativi e informatici.

A56
Via Rodolfo Falvo
Via Francesco Cilea
Vanvitelli
Via Luca Giordano
Via Belvedere
Viale Belvedere
Via Preti Mattia
Parco di Villa Floridiana
Via Francesco Cilea
Vomero
Amedeo
Via Aniello Falcone
Corso Europa
Via Torquato Tasso
Corso Vittorio Emanuele
Corso Vittorio Emanuele
Via Francesco Crispi
Via Michelangelo Schipa

2.2 Come raggiungerci

In auto

Viale Maria Cristina di Savoia congiunge via Tasso, all'altezza del numero civico 258, al corso Vittorio Emanuele (nei pressi della stazione ferroviaria Cumana).
Per chi proviene da fuori città, la via più breve è quella della Tangenziale uscita Vomero/via Cilea; proseguire per Corso Europa fino all'incrocio con Via Tasso (Istituto Sacro Cuore), proseguire fino al civico 258, svoltare a destra per Viale Maria Cristina di Savoia. Proseguire fino alla Clinica Ruesch.
È disponibile un parcheggio custodito di fronte all'ingresso della Clinica.

Con i mezzi pubblici:

- **da Piazza Vittoria**

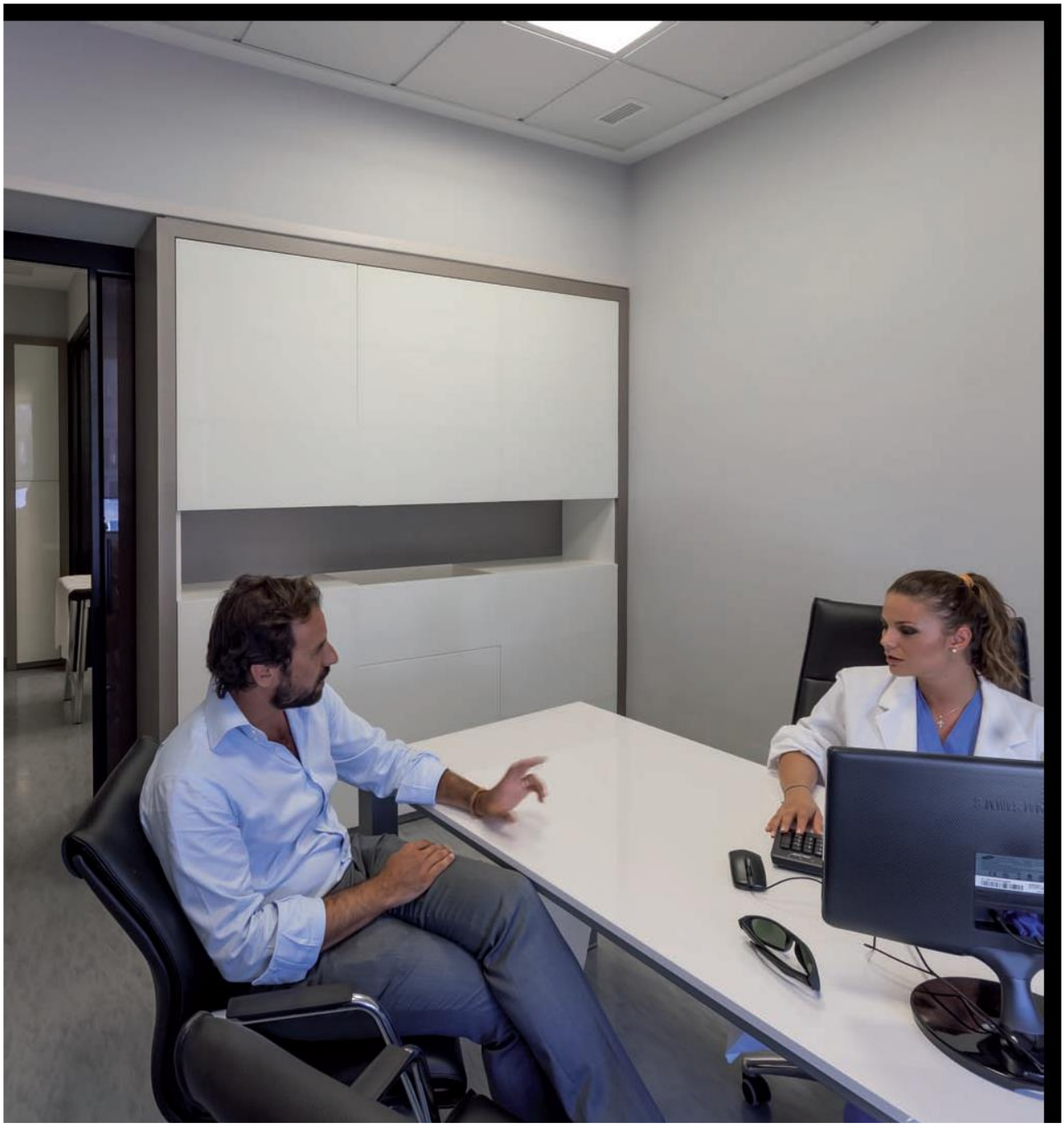
Linea ANM Autobus 128
Via Riviera di Chiaia, Via G. Carducci, Piazza Amedeo, Via del Parco Margherita, corso Vittorio Emanuele, via T. Tasso (all'altezza del civico 258 scendere a piedi per poche decine di metri per Viale Maria Cristina di Savoia fino alla Clinica).

- **dal Vomero**

Funicolare F1
scendere alla fermata Corso Vittorio Emanuele e prendere il **C16** in direzione Mergellina scendere all'altezza del Corso Vittorio Emanuele, 70.
Linea ANM Autobus 128
Tragitto: Via Scarlatti, Via A. Falcone, Via T. Tasso.
Cumana
Fermata corso Vittorio Emanuele
Metropolitana
Linea blu snodo di interscambio cumana fermata corso Vittorio Emanuele

Accesso da corso Vittorio Emanuele

Lungo corso Vittorio Emanuele in corrispondenza del civico 70 è ubicata una strada privata con apposito varco pedonale che conduce direttamente in Clinica.



2.3 Diritti e doveri dell'utente

2.3.1 Diritti dell'utente

Diritto all'assistenza. Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose. Ha il diritto di chiedere l'appoggio dei familiari e di restare in contatto con i prossimi. Se lo desidera può chiamare accompagnatori esterni che fanno parte di organizzazioni indipendenti a scopo non lucrativo.
Diritto di libera scelta. Il paziente ha il diritto di scegliere liberamente il medico specialista al quale desidera rivolgersi, tuttavia il professionista può decidere di indirizzare il paziente verso un collega che stima, se non può offrire utilmente le cure in questo caso particolare o se non è disponibile. Ha anche il diritto di scegliere liberamente l'istituto sanitario in cui desidera essere curato.
Diritto all'informazione e Consenso Informato. Il paziente ha il diritto di ottenere dalla struttura informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Ha, inoltre, il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura. Il paziente ha il diritto di essere informato dal medico responsabile del trattamento sull'iter diagnostico e terapeutico ed esprime la propria volontà tramite la sottoscrizione del modulo "Consenso Informato". Inoltre, ha diritto ad avere tutti i chiarimenti che ritiene opportuni da parte del personale sanitario medico. Qualora il paziente si trovi in stato di incoscienza, il medico deve richiedere l'autorizzazione ai familiari o al giudice competente, salvo casi di imminente pericolo di vita. Il paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.
Diritto al rifiuto di un trattamento. Il paziente ha il diritto, in qualsiasi momento, di rifiutare un trattamento, tranne che in alcuni casi di interesse pubblico e sociale disciplinati da specifiche disposizioni di legge. Quando il rifiuto del trattamento impedisce che l'assistenza sia appropriata, il rapporto tra la struttura sanitaria ed il paziente può essere interrotto, previo avvertimento da parte del medico. In tale caso il rifiuto dovrà risultare per iscritto, con assunzione di responsabilità da parte del Paziente.
Diritto alla riservatezza. Il paziente ha diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti, pertanto:

- i colloqui e gli esami che riguardano il paziente garantiscono l'intimità ed il riserbo delle informazioni clinico-sanitarie;
- tutto il personale che opera all'interno della struttura è tenuto al segreto professionale.

I medici ed il personale sanitario hanno l'obbligo di rispettare il segreto professionale e non devono comunicare a nessuno le informazioni che hanno avuto nella pratica del loro mestiere. I medici sono autorizzati a fornire informazioni solo ed esclusivamente al paziente o ai referenti autorizzati dallo stesso.
Diritto al Reclamo. Il paziente ha diritto di proporre reclami che devono essere sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

2.3.2 Doveri dell’utente

Divieto di Fumare. In tutta la struttura è fatto assoluto divieto di fumare come da normativa vigente, ciò è appositamente segnalato con cartelli di divieto. Si scoraggia, peraltro, il fumo nelle aree esterne pertinenziali alla struttura.

Comportamento responsabile. L’utente quando accede in Clinica è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione aziendale. È opportuno, inoltre, evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri degenti (rumori, luci accese, radioline con volume alto, suonerie cellulari ecc.).

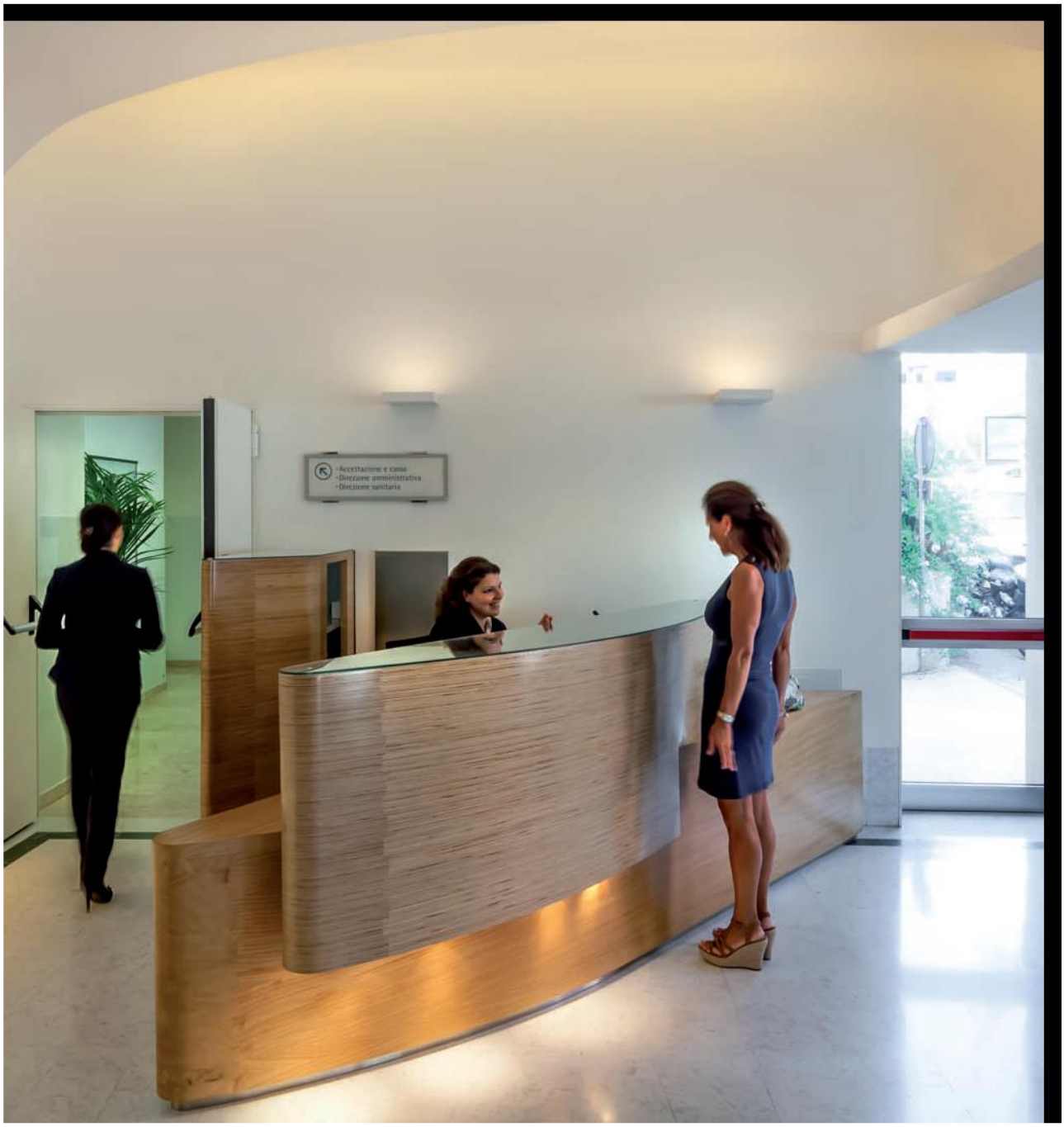
Rapporto di fiducia. L'accesso in Clinica esprime da parte dell’utente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

Rispetto degli Ambienti. L’utente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Clinica.

Rispetto dell’organizzazione. L'organizzazione e gli orari previsti nella struttura sanitaria nella quale si accede, devono essere rispettati in ogni circostanza. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

Il personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme enunciate per il buon andamento del reparto ed il benessere dell’utente.

3. MODALITÀ DI ACCESSO



3.1 Accoglienza ed Informazioni

Il servizio accoglienza ed informazioni, ubicato al piano terra ha il compito di accogliere, informare ed orientare gli utenti al loro ingresso in struttura. L'ufficio è aperto dalle 7.00 alle 19.00.
Il servizio è coadiuvato dal personale del centralino, che fornisce informazioni di carattere generale, amministrativo ed organizzativo; raccoglie, inoltre, telefonate dall'interno e dall'esterno e le indirizza all'operatore di pertinenza per ridurre al minimo i tempi di attesa. L'ufficio è aperto 24h/24h.
Presso il punto informazioni è possibile richiedere una copia della presente Carta dei Servizi.

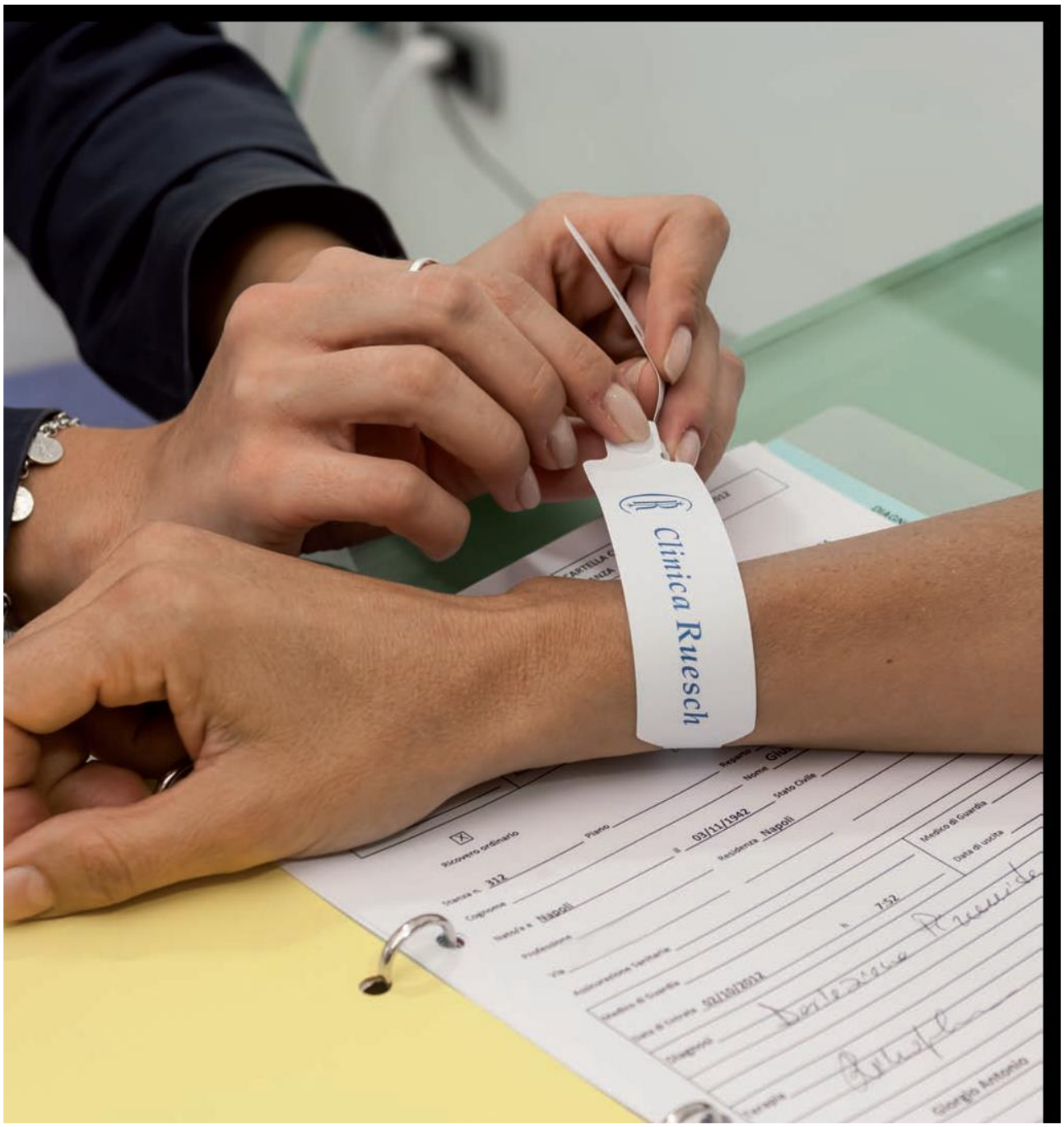
Ruesch
Casa di cura
1919
Reception

3.2 Prenotazioni

La prenotazione delle prestazioni erogate in Clinica, sia di ricovero che ambulatoriali, si effettua presso il CUP (Centro Unico di Prenotazione) situato in uffici esterni alla struttura, al numero telefonico 0817178.360, aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 20.00 e il sabato dalle 8.00 alle 14.00.

La prenotazione si può effettuare anche telefonicamente al numero 0817178.111, seguendo l'albero e premendo il tasto di interesse. Inoltre, è possibile richiedere informazioni o essere ricontattati inviando una mail all'indirizzo posta elettronica info@clinicaruesch.it.
In sede di prenotazione per visite Ambulatoriali, Diagnostica per Immagini e Laboratorio Analisi viene indicata al paziente la preparazione all'esame diagnostico, se previsto.

L'obiettivo dell'organizzazione della Clinica è quello di annullare i tempi di attesa per gli utenti.



3.3 Accettazione per Ricovero o Day Surgery

Al suo arrivo il paziente viene indirizzato verso l'Ufficio Accettazione dedicato della Clinica. Il paziente deve indicare al personale incaricato le proprie generalità, il suo accesso in ricovero ordinario o day surgery, consegnare un documento di riconoscimento, la documentazione medica e l'eventuale documentazione assicurativa (tessera della compagnia assicurativa per la quale gode di copertura spese sanitarie).
Al momento dell'accettazione il personale fornisce al paziente la seguente modulistica da controfirmare:
- scelta del medico;
- consenso al trattamento dei dati personali ai sensi del GDPR n. 679/2016;
- eventuale presa in carico della compagnia assicuratrice;
- voci di spesa;
- richiesta eventuale di copia di cartella Clinica;

L'impiegata dell'accettazione dopo aver verificato la prenotazione istruisce la Cartella Clinica, consegna il bracciale RFID (Radio Frequency Identificator), che consente di identificare con certezza il paziente durante l'iter di cura e il personale di accoglienza accompagna il paziente al reparto indicato.

3.4 Accettazione per Visite Ambulatoriali e Diagnostica

Al suo ingresso in Clinica il paziente viene indirizzato verso l'Ufficio Accettazione dedicato, dove deve indicare al personale incaricato le proprie generalità, il suo accesso di tipo diagnostico, consegnare un valido documento di riconoscimento, la documentazione medica e l'eventuale documentazione assicurativa (tessera della compagnia assicurativa per la quale gode di copertura spese sanitarie).
Il personale della Clinica, verificata la prenotazione o eventualmente l'inserisce ex-novo, fornisce al paziente la seguente modulistica da controfirmare per accettazione:
- consenso al trattamento dei dati personali ai sensi del GDPR n. 679/2016;
- eventuale presa in carico della compagnia assicuratrice.
Il paziente è indirizzato verso la sala di attesa di riferimento.
Eseguita la visita/indagine vengono fornite da parte degli operatori le informazioni riguardo le modalità del ritiro degli esami e/o referti. Se disponibili in tempo reale il paziente potrà ritirarli in accettazione.

Abnormal
PAGE
CONTINUED ON

3.5 Assicurazioni Convenzionate

La Clinica ha convenzioni dirette ed indirette con le maggiori compagnie di assicurazioni sanitarie, sia per gli interventi chirurgici sia per la diagnostica e per le prestazioni ambulatoriali. Tali compagnie sono:

AD INTERNATIONAL ASSISTANCE SRL	GRUPPO INTESA SANPAOLO
AETNA INTERNATIONAL	HEALIX INTERNATIONAL HEALTHCARE
AGA SERVICE S.C.A.R.L.	HEALTHASSISTANCE
ALL ASSISTANCE SRL	HENNER
ALLIANZ - AWP CONTACT CENTER ITALIA SRL	IHA - INTERNATIONAL HEALTH ASSISTANCE COMPANY
ALLIANZ - AWP FRANCE SAS	IMA SERVIZI S.C.A.R.L.
ALLIANZ PARTNERS SAS	IMC84 - INTERNATIONAL MEDICAL CENTER
AON HEWITT	IMG - INTERNATIONAL MEDICAL GROUP
AP COMPANIES	INSALUTE SERVIZI S.P.A.
ARGOS ASSISTANCE S.R.L	INSIEME SALUTE - SOCIETA' MUTUO SOCCORSO
ARGOSASSISTANCE OPERATIONS	INTER MUTUELLES ASSISTANCE G.I.E
ASSIRETE SRL	INTERNATIONAL SOS (ASSISTANCE) S.A.FR
ASSIST CARD SMALLINE CORP, S.A.	INTERNATIONAL SOS ASSISTANCE UK LTD (TRICARE)
ASSISTEL INC.	IPA INTER PARTNER ASSISTANCE S.A.
AXA ASSISTANCE FRANCE	IPAZIA
AXA CARING SRL	IRIS GLOBAL SOLUCIONES DE ASISTENCIA
AXA TRAVEL INSURANCE	ITALIANA ASSICURAZIONI S.P.A.
BLUE ASSISTANCE SPA	MALAKOFF HUMANIS ASSURANCES
BLUECROSS BLUESHIELD	MAPFRE WARRANTY
BMC HEALTH SOLUTIONS H24 SRL	MEDI-CALL ITALIA SRL
BUPA INSURANCE LTD	MEDIC4ALL
CARPS INTERNATIONAL	MEDICALLING 24H DI CARMEN TARANTINO
CASAGIT	MONDIAL CONTACT CENTER ITALIA S.R.L.
CASPIE	MONDIAL SERVICE ITALIA SCARL
CEGA GROUP SERVICES LIMITED	MSH INTERNATIONAL
CELTA ASSISTANCE S.L.	MUTUAIDE ASSISTANCE
CESARE POZZO	MY RETE
CIGNA	MYASSISTANCE SRL
COMMISSION EUROPEENNE RCAM	NATWEST TRAVEL&MEDICAL ASSISTANCE
COOPERAZIONE SALUTE SMS ETS	NOBIS - FILO DIRETTO SERVICE
COMPANIA DE ASISTENCIA INTEGRAL, S.A. CAI	POSTE
EURO-CENTER HOLDING SE	PRESTIGE INT.
EUROCENTER	PREVIMEDICAL SPA
EUROCROSS ASSISTANCE	QUAS
EUROP ASSISTANCE	RACE SPAIN
EUROP ASSISTANCE GLOBAL PPO	SANITRANS SAA INTERNATIONAL ASSISTANCE SRL
EUROP ASSISTANCE SERVICE SPA	SAS - SOLUZIONI ASSICURATIVE SANITARIE
FALCK GLOBAL ASSISTANCE	SOS INTERNATIONAL
FASCHIM	SWICA ORGANIZZAZIONE SANITARIA
FASDAC	TOURING ATV SA
FASI	UNISALUTE S.P.A.
GALENO	VALORE IN SANITA' S.R.L.
GEHA	VANBREDA INTERNATIONAL
GENERALI WELION S.C.A.R.L.	VENUS CAPITAL SRL
GEOASSISTANCE	WIT SRL
GEOBLUE	YOUNA I.H.S.- MEDICAL TEAM
GMMI GLOBAL MEDICAL MANAGEMENT	

Le modalità di pagamento variano in base al tipo di polizza stipulata:
Dirette: senza anticipo di spese da parte del cliente
Dirette con franchigia: il cliente paga esclusivamente la franchigia comunicata dalla compagnia
Indirette: il paziente anticipa il pagamento e viene successivamente rimborsato dalla compagnia

Il paziente per poter usufruire della convenzione deve presentare, al momento del ricovero, i seguenti documenti, preavvisando la propria compagnia assicurativa:

- documento di identità personale
- codice fiscale
- tesserino dell'assicurazione o numero della polizza
- certificato medico attestante la diagnosi e l'anamnesi prossima e remota con le quale si richiede il ricovero

Per ulteriori informazioni è possibile inviare una mail a info@clinicaruesch.it.

4. RICOVERO ORDINARIO E DAY SURGERY

Il Ricovero è di tipo programmato e viene concordato con il medico curante. Le prenotazioni vengono accettate contattando direttamente i medici specialisti o telefonando al CUP al 0817178.360.

4.1 Cosa portare in Clinica per il ricovero

Al momento del ricovero è necessario essere muniti di:
· documento di identità (carta di identità e/o passaporto);
· tessera sanitaria;
· codice fiscale;
· indicazione medica al ricovero;
· documentazione medica precedente (se presente);
· eventuale documentazione assicurativa;
· indumenti da notte personali.
Il necessario per la toeletta personale (detergenti, biancheria da bagno e spazzolino) è fornito dalla Clinica.

4.2 Pre-ricovero

Su indicazione del medico curante, il paziente può accedere in Clinica qualche giorno prima dell'intervento al fine di effettuare gli esami pre-operatori e le visite di routine.

4.3 Accettazione Sanitaria

Accoglienza in reparto. La Referente dei Reparti di Degenza, Dott.ssa Monica Bernardo, o chi ne fa le veci, accoglie il paziente, gli fornisce tutte le indicazioni inerenti il soggiorno, l'assistenza ed il regime alimentare, raccoglie tutta la documentazione Clinica a corredo della cartella e le eventuali richieste di cambio stanza o comunque di pertinenza alberghiera.
Inoltre, raccoglie il gradimento ed eventuali osservazioni in merito alla sistemazione.

Cartella Clinica e procedura di raccolta del Consenso Informato. Il Medico di Guardia completa la cartella nella sezione anamnestica, esame obiettivo e capacità funzionali, affida la cartella alla Referente in attesa del Medico Curante.
Il Medico Curante informa il paziente riguardo l'iter da seguire e gli eventuali rischi legati all'intervento chirurgico, sottopone allo stesso il modulo del consenso informato all'intervento e ne acquisisce la firma.

Riconoscimento del Personale di Assistenza. Il paziente ha diritto di informarsi sulla identità e qualifica professionale delle persone che lo assistono, anche in riferimento al trattamento che riceve. A tale scopo, è possibile individuare gli operatori attraverso il cartellino di riconoscimento e distinguere il ruolo da loro ricoperto anche attraverso i diversi colori delle divise.

Esami di Diagnostica al Ricovero. Il paziente, accompagnato dal personale infermieristico o socio sanitario, raggiunge i reparti di diagnostica per gli accertamenti clinici richiesti dal medico curante e trascritti in cartella Clinica.
I prelievi ematici, invece, sono eseguiti nella stanza di degenza e le provette opportunamente etichettate sono trasferite dal personale al laboratorio della struttura.

Visita Anestesiologica. L'Anestesista visita il paziente, valuta lo stato di salute prima dell'intervento chirurgico, generalmente durante il pre-ricovero, discute con il paziente riguardo la metodica anestesiologica da utilizzare parlando del rapporto rischio/beneficio così che questi possa decidere serenamente.
Informa il paziente riguardo il tipo di anestesia che gli sarà somministrata, sottopone allo stesso il modulo "Consenso Informato all'Anestesia" e ne acquisisce la firma.

4.4 Comfort Alberghiero

Da sempre la Clinica mantiene alta l'attenzione verso il comfort alberghiero, garantendo agli Utenti la massima privacy ed il miglior soggiorno in splendide camere di degenza con vista sul golfo di Napoli.

La camera di degenza ricade su differenti tipologie e quadrature:
suite
singola superior
singola
due letti (in compagnia di altro degente).
Le tariffe relative alle camere, al fine di garantire una piena attuazione del diritto di scelta, sono portate a conoscenza dei pazienti prima del ricovero.

Inoltre, ogni camera di degenza è dotata di:

- aria condizionata
- dispositivo di chiamata assistenza
- internet wireless (gratuito)
- frigo
- letto accompagnatore
- servizio di lavanderia
- telefono abilitato per le chiamate esterne
- testaletto attrezzato
- TV DTT con possibilità di streaming TV

È possibile telefonare direttamente la stanza di degenza componendo il num. 081.7178 ed il numero della stanza.

Orario dei servizi della Clinica
Prima colazione
ore 07.30 / 08.15
Pranzo
ore 12.30 / 13.30
Cena
ore 18.00 / 19.00

Orario visite ai pazienti
Dalle ore 10.00 alle ore 19.00

4.5 Servizi di supporto

Assistenza medica ed infermieristica h 24

In Clinica sono a disposizione giorno e notte un medico ed un anestesista-rianimatore di guardia, nonché personale infermieristico altamente specializzato.

Pronta disponibilità diagnostica

Presso la Clinica è presente il servizio di Laboratorio di Analisi chimico-cliniche e Diagnostica per Immagini, le cui prestazioni sono accessibili anche da pazienti non ricoverati.
Negli orari in cui i servizi non sono aperti al pubblico è disponibile un servizio di pronta reperibilità.

Servizio trasfusionale

La Clinica ha stipulato un accordo con alcuni Centri Trasfusionali che provvedono in caso di necessità al rifornimento di sangue ed emoderivati.

Servizio ambulanza

La Clinica ha stipulato un accordo con una società che garantisce l'eventuale trasferimento in ambulanza adeguatamente attrezzata a seconda delle diverse esigenze.

Servizio Bar/Punto Ristoro

Al piano terra si trova il bar/punto ristoro aperto dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7.00 alle 19.00, il Sabato dalle ore 7.00 alle ore 16.00 e la Domenica dalle ore 7.00 alle ore 13.00. T 0817178.420.
All'ora di pranzo si effettua servizio ristoro.
Nelle ore di chiusura sono disponibili le vending machine ben rifornite.

Servizio Ristorazione

I pasti per i degenti prevedono un menù con variazioni stagionali che può essere modificato in funzione della specifica patologia dell'utente.
Il servizio ristorazione consente la scelta del menù su indicazione di dieta (ad esempio per diabetici, per celiaci, ecc.)
Gli accompagnatori che desiderano consumare pasti in Clinica devono farne richiesta al reparto entro le ore 10.00.

Wi-fi

Gli utenti hanno tutti la possibilità di accedere gratuitamente alla rete wi-fi aziendale richiedendo al personale la password.

Servizio religioso

Presso la Clinica è assicurato il servizio Religioso su richiesta.

4.6 Comportamento nel reparto

- I visitatori sono chiamati al rispetto degli orari delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti.
- Le visite devono in ogni caso essere disciplinate in modo da evitare disagi agli operatori nello svolgimento delle attività assistenziali; ai visitatori, infatti, è richiesto di allontanarsi durante le visite mediche e la distribuzione del vitto, su disposizione del personale o del degente stesso.
- L'ingresso dei visitatori è consentito dalle ore 10.00 alle ore 19.00.
- I pazienti non devono assumere farmaci non prescritti dal medico curante o integrare l'alimentazione con cibi e bevande provenienti dall'esterno.
- Per non arrecare disturbo agli altri pazienti si prega di evitare rumori, di parlare a voce bassa e di moderare il volume di radio, televisione e telefoni cellulari.
- Per motivi igienico sanitari e per il rispetto degli altri degenti (se presenti nella stanza) è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto di degenza, inoltre ai visitatori non è consentito sedere sui letti.
- I fiori nelle stanze possono essere tenuti solo con l'autorizzazione del personale infermieristico.
- Ogni volta che si allontana dal reparto il paziente è tenuto a segnalare al personale sanitario la sua temporanea assenza ed a riferire dove può essere rintracciato. Per agevolare il lavoro del personale i degenti sono invitati a mantenere l'ordine e a non lasciare oggetti fuori dagli appositi contenitori.
- Durante gli orari stabiliti per le visite mediche è necessario che i pazienti rimangano in camera, così come durante la somministrazione delle terapie nel Reparto.
- Per motivi di sicurezza igienico-sanitari nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite nel reparto dei minori di anni dodici. Situazioni eccezionali di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione rivolgendosi al personale medico del reparto.

4.7 Dimissione

Al paziente che lascia la Clinica viene consegnata la lettera di dimissioni nella quale sono riportate le informazioni relative al ricovero, le prescrizioni da eseguire in seguito, quali terapia farmacologica, dieta, assistenza infermieristica, visita ed esami di controllo.
La dimissione, autorizzata dal Medico Curante, è consentita entro e non oltre le ore 10.00, orario oltre il quale è addebitata una tariffa aggiuntiva per la camera.
Il paziente è invitato a lasciare la stanza entro tale orario per consentire il ripristino dell'ambiente prima del ricovero di un nuovo paziente.
Nel caso di dimissione "contro il parere sanitario" l'utente è obbligato a firmare una dichiarazione, riportata in cartella Clinica, che solleva la Clinica da ogni responsabilità legata a tale decisione.
La Referente dispone l'uscita dalla stanza e indirizza o fa accompagnare il paziente in accettazione per l'espletamento delle pratiche amministrative.

4.8 Ritiro copia della Cartella Clinica

La copia della cartella Clinica può essere richiesta al momento delle dimissioni, o successivamente, compilando il modulo predisposto presso l'Ufficio Accettazione o presente sul sito www.clinicaruesch.it.
La copia potrà essere ritirata dal paziente o da un delegato dopo 7 giorni, eccetto nei casi in cui sono previsti particolari referti; può anche essere richiesta la spedizione in contrassegno.
Prima di presentarsi per il ritiro è consigliabile accertarsi che la documentazione sia stata preparata, telefonando in Direzione Sanitaria T 0817178.474.

Al momento del ritiro dovranno essere presentati i seguenti documenti:
Titolare:
- copia del modulo di richiesta;
- valido Documento d'identità.

Delegato:
- copia del modulo di richiesta;
- delega scritta del titolare della cartella;
- fotocopia del documento d'identità del titolare della cartella;
- proprio documento d'identità.

Sede e orari
Il ritiro della Cartelle Cliniche avviene presso la Segreteria della Direzione Sanitaria, ubicata al piano terra e aperto dal Lunedì al Venerdì dalle 8.00 alle 20.00 e il Sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00.

5. I SERVIZI OFFERTI

5.1 Interventi Chirurgici

In Clinica si effettuano Interventi per le branche di:

- *area Funzionale di Chirurgia*
  - Chirurgia Generale
  - Oculistica
  - Ortopedia
- *area Funzionale di Ostetricia e Ginecologia,* con annesso Nido e Centro di Procreazione Medicalmente Assistita

Responsabile Area Funzionale Dott. Gianfranco Merlino.

5.2 Attività ambulatoriale specialistica

In Clinica si effettua attività ambulatoriale specialistica di:

- *chirurgia generale,*
- *ginecologia/ostetricia,*
- *ortopedia,*
- *oculistica.*

Responsabile, Direttore Sanitario, dott.re Mario Borrelli.

La Struttura, inoltre, è collegata ad un network di studi medico-professionali polispecialistici in grado di soddisfare qualsiasi esigenza del paziente.

È possibile contattare gli ambulatori telefonando al CUP T 0817178.360.

5.3 Diagnostica per Immagini

Responsabile del servizio di Diagnostica per Immagini è il Dott. Giuseppe de Magistris

Il servizio è strutturato con le più moderne concezioni tecnico - operative per garantire al paziente elevata qualità diagnostica con minima quantità di radiazioni, rapidità di esecuzione, privacy e comfort ambientale.
Il sistema operativo è regolato da un RIS (Sistema Informatico Radiologico) per la gestione dei pazienti, da un sistema di gestione integrato della refertazione (EUREKA) e da un PACS (Picture Archiving and Comunication System) per la gestione delle immagini, tutte digitali, fino all'archiviazione delle stesse su supporti magnetici.
Tutte le attrezzature sono di ultima generazione, di elevata qualità tecnica, che consentono produzioni di immagini ad altissima definizione e quindi ad elevata potenzialità diagnostica.

Gli esami disponibili presso l'area di Diagnostica per Immagini risultano essere in via non esclusiva:
- radiologia tradizionale/digitalizzata,
- RMN articolare aperta in ortostasi e dinamici,
- TC digitale con 64 slides,
- cardiotac,
- MOC (Mineralometria Ossea Computerizzata)
- colon Tc (colonscopia virtuale),
- mammografia digitale 3D con tomosintesi e mdc,
- ecografia generale,
- ecografia ostetrico ginecologica,
- ecografia pediatrica generale,
- ecografia pediatrica cerebrale (ecografia transontanellare),
- diagnostica prenatale e neonatale,
- ecocolordoppler,
- colposcopia,
- endoscopia digestiva,
- cistoscopia,
- isteroscopia.

Il servizio di Diagnostica per Immagini è strutturato in 5 filoni principali:
Radiologia tradizionale ed indagini contrastografiche: mediante un apparecchio ribaltabile, trocoplanigrafico, che consente l'esecuzione di tutti gli esami di radiologia generale, di tutti gli apparati, con e senza mezzo di contrasto.
Tale apparecchio è integrato da un teleradiografo 40x90, monitorizzato, corredato da uno stativo con tubo radiogeno a parte, per l'esecuzione di tutti gli esami con ortostatismo, colonna vertebrale totale compressa. Le immagini prodotte sono elaborate da un sistema digitalizzatore CR di altissima qualità.

Tomografia assiale computerizzata (TAC): Il reparto è corredato da un tomografo spirale, di ultima generazione, a 64 strati che riduce notevolmente i tempi di esecuzione dell'esame, con una riduzione dell'esposizione radiante, che produce un enorme numero di immagini a strato sottile che vengono poi elaborate e ricostituite elettronicamente per una visione panoramica a varie incidenze e dettagli di vario spessore per le diverse profondità.
Tutti gli esami vengono eseguiti senza e con contrasto non ionico e quindi di elevata tollerabilità ed un minimo rischio di radiazioni, sempre tuttavia in presenza di un medico anestesista-rianimatore.

Risonanza Magnetica Articolare (RMN): Il reparto è corredato da un tomografo a risonanza magnetica di nuova progettazione G-scan brio, dedicato per l'imaging muscoloscheletrico (MSK), con magnete con struttura a "C" ad alta omogeneità di campo, in grado di esaminare tutte le articolazioni e la colonna, di tipo permanente e rotante intorno al suo asse da 0 fino a 90°, a step di 3° interamente regolabili dall'operatore. G-scan brio permette di effettuare esami RM articolari sia in posizione supina che in posizione ortostatica, e cioè in carico fisiologico. L'esteso FOV e l'alta intensità dei gradienti, uniti alle avanzate tecniche di imaging a soppressione del grasso, rendono il sistema completo per qualsiasi tipo di studio articolare, incluso la colonna, nei tratti cervicale, lombo-sacrale e dorsale.

Reparto di ecografia: vengono eseguite ecografie generali di tutti gli organi ed esami ecocolordoppler vascolare, centrali e periferici, nonché esami ecografici speciali ostetrico-ginecologici.
Le apparecchiature utilizzate sono di ultima generazione, con sonde a "matrice", programmi di ricostruzione 3D e 4D, programmi per l'uso di mezzi di contrasto ecografico per lo studio dei tumori, programmi di "sonoelastrografia" per la valutazione delle caratteristiche delle formazioni espansive, utile nello studio dei tumori della mammella.

Reparto di mammografia: è presente presso il reparto un mammografo digitale 3D di ultima generazione che consente di ottenere immagini di ottima qualità diagnostica con una minima dose di radiazioni.
Tale mammografo è così corredato con un moderno sistema di tomosintesi (tecnica tridimensionale che permette la visione dettagliata della mammella a strati sottili, ideale quindi per mammelle dense e delle donne di giovane età) e con un sistema software che permette l'esecuzione degli esami con mezzo di contrasto.

I numeri telefonici tramite cui è possibile contattare direttamente la diagnostica per immagini sono 0817178.446/448.

AB
(ABO3)
D
(RH1)
CDE
(RH1, 2, 3)
ctl

5.4 Laboratorio di Analisi Chimico-Cliniche

Responsabile del servizio di Laboratorio di Analisi è la dott.ssa Rosalia Colicigno

Presso la Clinica è presente il servizio di Laboratorio di analisi chimico-cliniche le cui prestazioni sono accessibili anche da pazienti non ricoverati.

Il servizio è aperto al pubblico dalle ore 8.00 alle ore 14.00 dal lunedì al sabato.

In altri orari è disponibile un servizio di pronta reperibilità anche verso pazienti esterni 24/24 ore 365/365 giorni chiamando il 0817178.360 o 0817178.111.

Il Laboratorio di Analisi della Ruesch fa parte di un gruppo internazionale di laboratori europei i cui risultati sono sotto il controllo di qualità del Bio-Rad Quality System, USA.

Il laboratorio è fornito di attrezzature che consentono l'esecuzione delle analisi di routine in qualsiasi momento ed in pochi minuti.

Un profilo diagnostico o pre-operatorio o di preparazione al parto viene eseguito in caso di urgenza entro 1 ora.

Il laboratorio è in grado di eseguire qualsiasi tipo di analisi, incluso dosaggi di ormoni e markers virali o neoplastici, indagini microbiologiche in aerobiosi ed anaerobiosi, tests speciali, quali quello per la valutazione dell'osteoporosi, tests pediatrici, di diagnostica pre-natale quali duo - e triplo - test e cariotipo fetale, etc. anche in collaborazione con laboratori di riferimento.

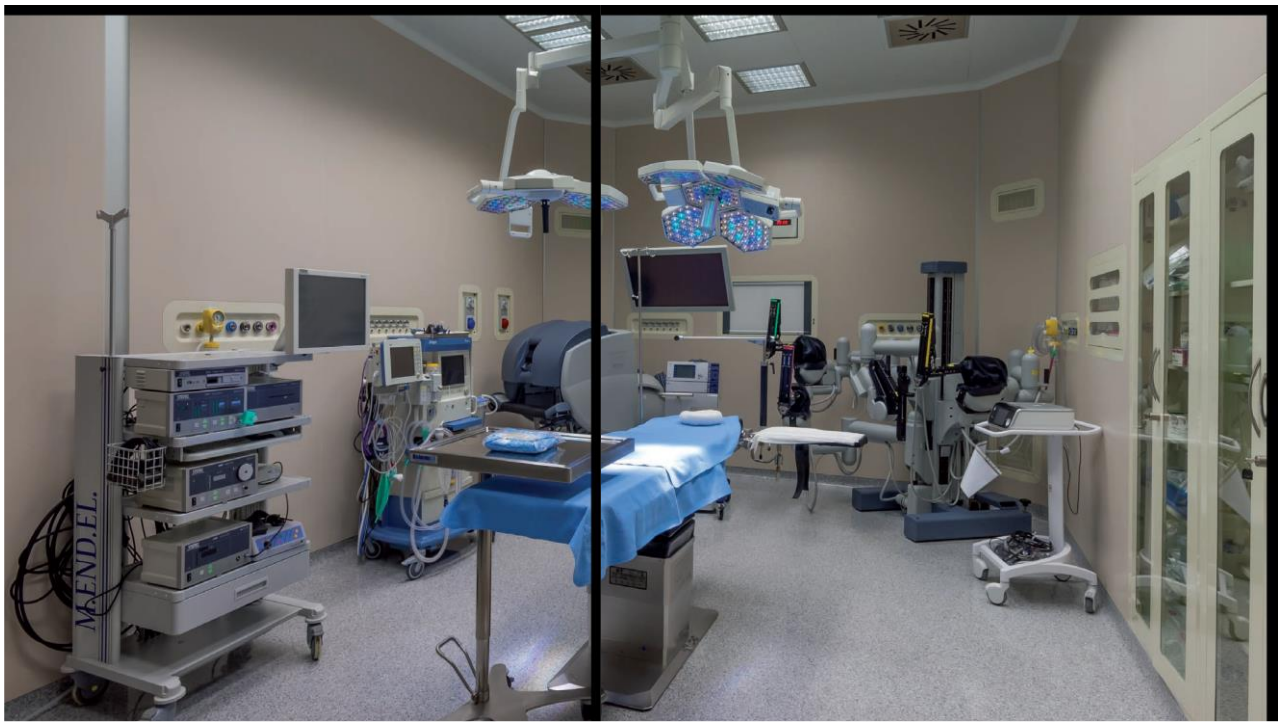
Sono disponibili profili personalizzati per il controllo dello stato di salute.

Il laboratorio esegue analisi istologiche e citologiche con la consulenza di specialisti anatomopatologi.

Le analisi sono eseguite da Biologi specialisti universitari in Patologia Clinica e da Laureati in Tecniche di Laboratorio Biomedico, con la direzione del Prof. Bresciani, professore universitario specialista nel campo della Medicina di Laboratorio.

I numeri telefonici tramite cui è possibile contattare direttamente il laboratorio sono 0817178.442.

6. AREE AD ALTA SPECIALIZZAZIONE



6.1 Blocco Operatorio

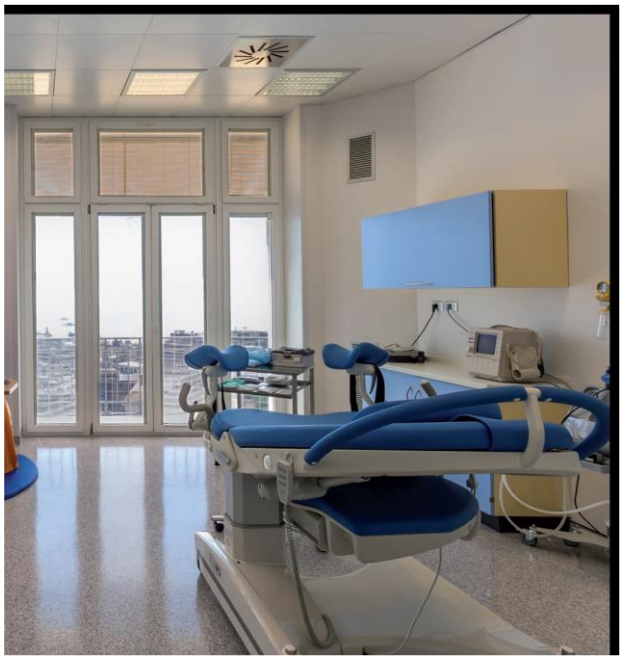
L'attività chirurgica del Blocco Operatorio si svolge su tre sale Operatorie e due sale Endoscopiche e di Chirurgia Ambulatoriale costruite secondo i più avanzati criteri di ingegneria sanitaria e tecnologia 3D 4K, che periodicamente vengono sottoposte a verifiche e controlli di diversa natura tecnica. Le sale operatorie garantiscono il totale rispetto dei requisiti tecnico-organizzativi specifici e interventi mediante l'utilizzo del Sistema Robotico da Vinci Xi.

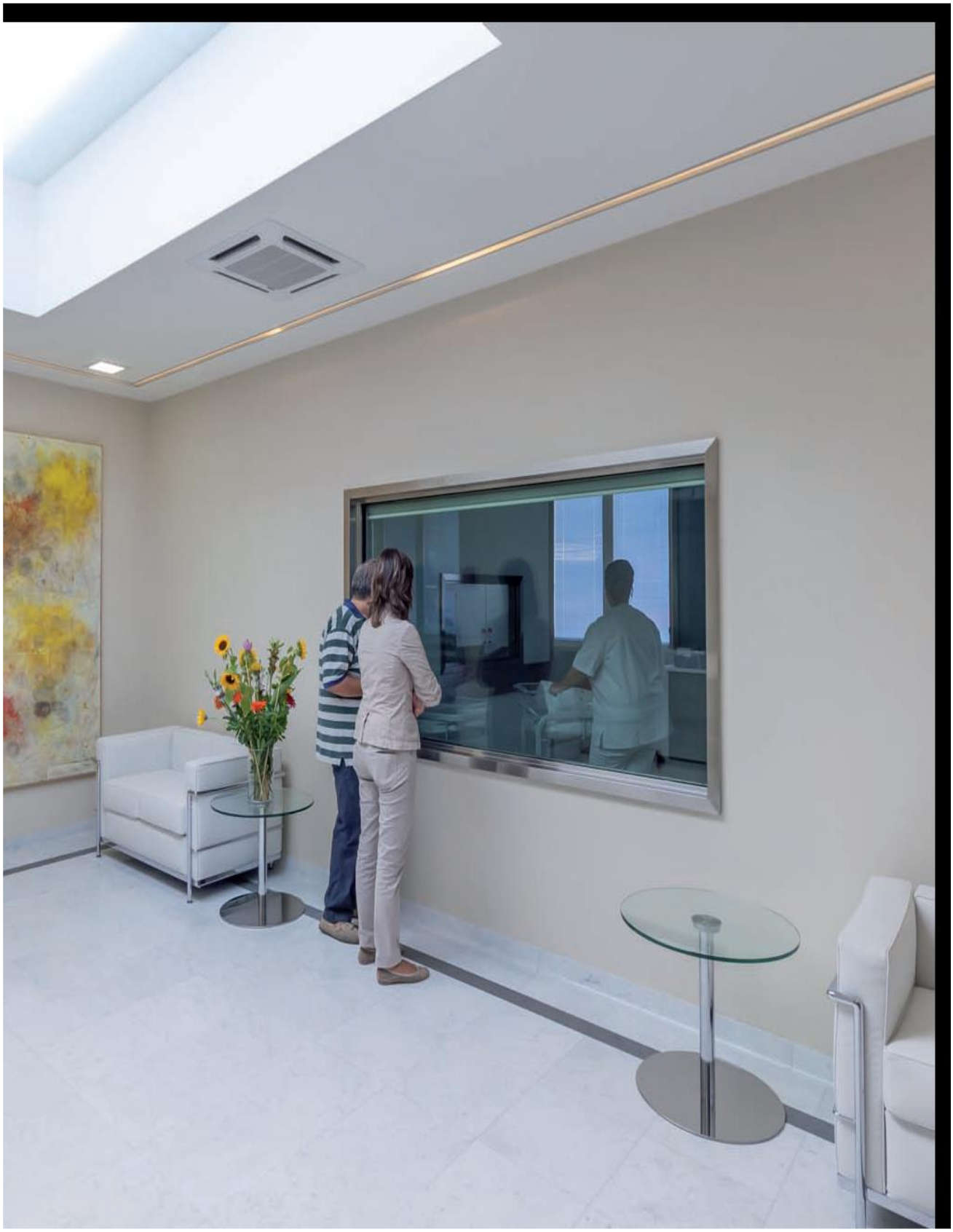
Il medico responsabile è il Responsabile del Servizio di Anestesia e Rianimazione, Dott. Pio Zannetti.

Il Coordinatore è il Dott. Emanuele Mormone.

6.2 Sala Parto

Il Blocco Parto è costituito da una sala travaglio e due sale parto, di cui una umanizzata.
La Sala Parto umanizzata è dotata di un letto “Ave” che consente alla partoriente di assumere la postura eretta per garantire libertà di movimento e di relax.
Uno staff di medici, ostetriche ed infermieri è presente durante il parto per assistere la nascita del bambino ed eventualmente intervenire per fronteggiare le possibili problematiche.
Inoltre, uno staff di anestesisti esperti nelle peridurali consente alla partoriente di eliminare il dolore durante il travaglio ed il parto.
L’obiettivo principale è quello di andare incontro alla triade madre – padre – bambino per permettergli di vivere “l’evento nascita” nella più assoluta tranquillità e naturalezza oltre, ovviamente, che nella massima sicurezza.
Questo obiettivo si concretizza nell’individuare un percorso che possa accompagnare la futura mamma in tutte le fasi più delicate del parto, dando ad ogni donna la possibilità di vivere l’esperienza della nascita secondo i propri valori, i propri desideri e le proprie aspettative.





6.3 Nido

Al 3° piano è ubicato il Nido dotato delle più moderne attrezzature dove uno staff di neonatologi garantisce un quotidiano controllo e monitoraggio al neonato.

Nel reparto sono messe in atto tutte le misure organizzative, strutturali e culturali atte a fornire il rooming-in e l'allattamento al seno:

- il "***rooming-in***" è una procedura che permette alla mamma di attaccare al seno il proprio piccolo fin dalle prime ore di vita, senza un orario ed una durata della poppata predeterminati, cosa fondamentale per avviare con successo un programma di alimentazione con latte materno;
- il nido è dotato della "**Poltroncina per l'allattamento MIMMAMA**", una poltroncina studiata per facilitare l'allattamento al seno ed offrire il massimo benessere alla mamma ed al bambino. La seduta avvolgente consente di posizionare il bambino in tre diverse posizioni - a culla - sottobraccio - incrociata.

All'interno del nido è garantita un'assistenza standard ed un assistenza per cure particolari ed eventualmente prolungate.
In caso di bisogno di manovre rianimatorie, la Clinica è dotata di attrezzature e procedure all'avanguardia secondo le linee guida dell'AAP (American Accademy of Pediatrics).
È, inoltre, possibile creare un ambiente assolutamente "protetto" in cui ogni funzione vitale del piccolo è tenuta sotto controllo da personale altamente specializzato con l'ausilio di sofisticate apparecchiature.
L'incubatrice lo aiuta a mantenere una temperatura corporea adeguata, i monitors controllano la regolarità del battito cardiaco, del ritmo respiratorio e la giusta quantità di ossigeno nel sangue, il ventilatore, se necessario, aiuta i polmoni ad espandersi ed a respirare.
Tutta l'Equipe è accanto al neonato per assicurare una risposta immediata ad ogni sua necessità.
Nell'eventualità di casi clinici che necessitano ulteriori approfondimenti diagnostici e cure erogate esclusivamente da centri di riferimento di III livello, il neonato verrà trasferito tramite il Servizio di Trasporto Neonatale (STEN) provvisto di equipe dedicata che prenderà in carico il piccolo paziente.

La visita di pre-dimissione dei neonati viene eseguita dal Neonatologo, in presenza dei genitori; egli consentirà loro di avere notizie del proprio bambino e chiarimenti su eventuali dubbi.

6.4 Posti Monitorati

Nel Blocco-Operatorio è stato realizzato un reparto interamente dedicato al monitoraggio post-operatorio, con personale sanitario specializzato.

Il reparto è dotato di tre posti letto monitorati, di cui uno isolato, forniti delle più moderne tecnologie rianimatorie. Grazie alla presenza di tale reparto nella struttura è possibile agire con i massimi standard di sicurezza, attuando un continuo e costante controllo delle funzioni vitali del paziente operato, il quale affronterà l'intervento chirurgico con conseguente maggior tutela.

7. CENTRO STUDI

Presso la Clinica è presente un moderno Centro Studi dotato dei più avanzati sistemi di comunicazione audiovisiva.
Il Centro Studi si occupa:

- dell'aggiornamento periodico del personale;
- dell'organizzazione di Convegni, Congressi, Workshop e Seminari con il coinvolgimento di professionisti di valenza nazionale ed internazionale;
- della conoscenza e dell'approfondimento di nuove tecniche e metodiche.

Il Centro Studi è completamente attrezzato per la proiezione su grande schermo sia da dispositivi video che da PC. La connessione WI-FI permette agli ospiti di essere sempre connessi ad Internet tramite il proprio PC o Smartphone.
La Sala Operatoria è collegata tramite telecamere a circuito chiuso al sistema di proiezione del Centro Studi, per consentire a coloro che sono al Centro di assistere in diretta agli interventi oggetto di corsi e seminari.

Per prenotazioni e/o informazioni contattare il Dott.re Henry West al T 0817178.417 o scrivere alla mail henry.west@clinicaruesch.it.

100° Ruesch
1919-2019

Questionario di soddisfazione

8. STRUMENTI DI TUTELA E VERIFICA

8.1 Servizio URP-Gestione del reclamo

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha la funzione di accogliere e gestire i reclami scritti degli utenti provvedendo alla risposta in 30 giorni lavorativi.
L'ufficio è a disposizione su prenotazione dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.00 e sabato dalle 09.00 alle ore 14.00.
È disponibile un apposito modulo di reclamo per dare voce alle proprie istanze/rimostranze.
Inoltre, al momento della dimissione l'utente riceve un questionario in cui può esporre opinioni e dare suggerimenti alla qualità del servizio offerto.
Tale questionario può essere compilato in forma anonima tramite l'apposita sezione sul nostro sito al link https://www.clinicaruesch.it/about/questionario-di-gradimento/
Si prevedono procedure di reclamo che soddisfano i seguenti criteri:

- ogni reclamo ricevuto è registrato in ordine cronologico in base alla data di acquisizione;
- è predisposto un modulo per la presentazione del reclamo, suggerimento, segnalazione;
- si prevede un tempo di risposta al reclamo non superiore a 30 giorni;
- le decisioni prese in merito ai reclami, con indicazione, in caso di accoglimento, delle attività che la Clinica si obbliga a porre in essere per rimuovere gli effetti dell'inadempimento con indicazione dei relativi tempi.

Si precisa, inoltre, che la proposizione del reclamo non esclude la possibilità di tutela giurisdizionale.

8.2 La gestione degli Eventi Avversi

Per la gestione degli Eventi Avversi intesi come lesione o morbosità procurata ai pazienti almeno in parte dai trattamenti medici è adottata una procedura che ha per oggetto le modalità di:

- rilevazione degli eventi avversi, descrivendo sulla "Scheda Rilevazione Evento Avverso" cosa è accaduto, dove, quando, come e perché;
- trattamento degli eventi avversi, intendendo quale azione è stata attuata o proposta, quale impatto ha avuto l'evento sul paziente, sulle altre persone, sull'organizzazione;
- valutazione degli eventi avversi, intendendo quali fattori hanno o avrebbero potuto minimizzare l'impatto dell'evento;
- definizione di misure organizzative ed appropriate tecnologie per la riduzione degli eventi avversi.

Tale scheda può essere compilata in forma anonima tramite l'apposita sezione sul nostro sito al link Segnalazione evento avverso per il rischio clinico (clinicaruesch.eu)

Una volta rilevato l'evento avverso il percorso prevede due passaggi cardine:

1. La definizione della gravità del danno potenziale che può originare dallo svolgimento dell'attività considerata, ovvero della possibilità di insorgenza di eventi non desiderati derivanti dalla natura stessa dell'attività e dal suo ruolo nel processo;
2. L'analisi della capacità dell'organizzazione di gestire in modo corretto l'attività, ovvero della probabilità di insorgenza del danno.

Per la gestione degli Eventi Avversi è stato istituito il CEA (Comitato Evento Avverso), costituito dal Direttore Sanitario e dal Responsabile Gestione Qualità, che ha la responsabilità di verificare gli eventi avversi rilevati, di definire eventuali misure organizzative, di individuare appropriate tecnologie per la riduzione di tali eventi, di minimizzare gli effetti di ogni evento e di evitare che si possano verificare nuovamente.

8.3 Standard di Qualità e verifica dei risultati

Gli standard definiti in questa sessione della Carta dei Servizi devono essere considerati un punto di riferimento per i cittadini che utilizzano la struttura e devono essere intesi come una dichiarazione del livello di qualità del servizio che la Clinica è in grado di esprimere.
In sostanza, gli standard sono obiettivi dichiarati e costituiscono una forma di garanzia per l'utente.
In alcuni casi si tratta di risultati già raggiunti, in altri, per i quali si richiedono investimenti e modifiche nell'organizzazione, viene indicata la data prevista per il raggiungimento e la percentuale di avvicinamento allo standard definito.
Al fine di verificare il mantenimento degli impegni presi, per ognuno degli standard definiti vengono stabiliti anche gli indicatori da utilizzarsi per il monitoraggio e le modalità di rilevazione dei dati relativi all'indicatore stesso.

TUTELA E ASCOLTO DELL'UTENTE			
Fattore di qualità	**Indicatore misurato e caratteristica del servizio**	**Standard di qualità**	**Strumenti di verifica**
Reclami e segnalazioni	*Orari e modalità di accesso dell'ufficio Relazioni con il Pubblico*	Accesso diretto e telefonico: lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.00 e sabato dalle 09.00 alle ore 14.00	Analisi telefonate degli uffici IT / Amministrativi mediante il sistema telefonico VoIP
Risposta al reclamo	*N. gg di attesa dalla presentazione del reclamo alla risposta*	Entro 30 gg	Elaborazione trimestrale da parte del DG
Indagini di soddisfazione	*N. dei questionari raccolti sul totale dei pazienti dimessi (semestralmente)*	Superiore al 30%	Elaborazione trimestrale da parte del DG
Opinioni dell'utente sul questionario di soddisfazione	*Valutazione dei commenti scritti espressi dai degenti sui questionari di soddisfazione*	Raccolta e lettura dei commenti (valutazione semestrale)	Valutazione trimestrale da parte del DG

COMFORT ALBERGHIERO E SERVIZI DI SUPPORTO			
Fattore di qualità	**Indicatore misurato e caratteristica del servizio**	**Standard di qualità**	**Strumenti di verifica**
Comfort delle Camere di degenza	*Televisore con digitale terrestre, telefono, bagno in camera, armadio con serratura, Letto con schienale regolabile*	100% delle camere di degenza	Customer Satisfaction RSA
Pulizia ed igiene camere e bagni	*N. interventi di pulizia giornalieri nelle camere di degenza e nel reparto*	2 volte al giorno	Customer Satisfaction RSA
Ristoro/bar	*Presenza del bar per cibi e bevande*	Bar situato al piano terra. Dal Lunedì al Venerdì dalle 7.00 alle 19.00, il Sabato dalle 7.00 alle 16.00 e la Domenica dalle 7.00 alle 14.00	Customer Satisfaction RSA
Ristorazione	*N. di scelte giornaliere attuabili dal degente nella consumazione dei pasti (previa comunicazione alla Caposala)*	2 piatti del giorno + alternative personalizzate	Customer Satisfaction RSA
Servizio religioso	*Possibilità di contattare il cappellano tramite la Caposala*	A richiesta	Customer Satisfaction RSA

COMPLETEZZA, CHIAREZZA E TRASPARENZA DELLE INFORMAZIONI			
Fattore di qualità	**Indicatore misurato e caratteristica del servizio**	**Standard di qualità**	**Strumenti di verifica**
Consenso Informato	*Sottoscrizione del consenso informato prima del trattamento proposto*	Consensi Informati per trattamenti diagnostici/terapeutici	Controllo Cartelle Cliniche DS
Lettera di Dimissione	*Consegna della Lettera di dimissione al paziente*	Lettera di Dimissione rispondente ai requisiti SGQ	Controllo Cartelle Cliniche DS
Cartelle Cliniche	*Consegna della cartella clinica*	La clinica si impegna a rilasciare copia di cartella Clinica entro 7 giorni dalla data di richiesta	Controllo Cartelle Cliniche DS
Tariffe Prestazioni ambulatoriali	*Possibilità di visionare le tariffe prima della prestazione o servizi*	Emissione del preventivo	Customer Satisfaction Uffici Amministrativi

CONTROLLO DEI PROCESSI E MIGLIORAMENTO CONTINUO			
Fattore di qualità	**Indicatore misurato e caratteristica del servizio**	**Standard di qualità**	**Strumenti di verifica**
Controllo dei processi e miglioramento continuo	*Ottenimento certificazione e Mantenimento del Certificato UNI EN ISO 9001:2015*	Certificazione UNI EN ISO 9001:2015	Ispezioni Ente di Certificazione esterno
Identificazione operatori	*Tutto il personale della Clinica è munito di cartellino/badge identificativo*	Cartellino/badge di riconoscimento	Visivo RAP
Attività di formazione e aggiornamento	*La Clinica assicura che il personale infermieristico e tecnico partecipi almeno una volta l'anno ad attività di formazione e/o aggiornamento*	Corsi di formazione e aggiornamento	Attestati di Formazione

CUSTOMER SATISFACTION			
Fattore di qualità	**Indicatore misurato e caratteristica del servizio**	**Standard di qualità**	**Strumenti di verifica**
Accoglienza in reparto ed informazioni ricevute	*N. giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi*	Giudizio negativo: <10%	Analisi dati DG trimestrale
Aspetti alberghieri	*N. giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi*	Giudizio negativo: <10%	Analisi dati DG trimestrale
Assistenza del personale infermieristico	*N. giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi*	Giudizio negativo: <10%	Analisi dati DG trimestrale
Assistenza dei medici	*N. giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi*	Giudizio negativo: <10%	Analisi dati DG trimestrale
Cure prestate	*N. giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi*	Giudizio negativo: <10%	Analisi dati DG trimestrale
Informazioni ricevute sullo stato di salute	*N. giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi*	Giudizio negativo: <10%	Analisi dati DG trimestrale
Rispetto della riservatezza personale	*N. giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi*	Giudizio negativo: <10%	Analisi dati DG trimestrale
Organizzazione della Clinica nel suo insieme	*N. giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi*	Giudizio negativo: <10%	Analisi dati DG trimestrale
Soddisfazione complessiva dell'esperienza di ricovero	*N. giudizi negativi espressi sul questionario di gradimento sul totale dei giudizi espressi*	Giudizio negativo: <10%	Analisi dati DG trimestrale

CONTATTI GENERALI

Reception / Centralino
T 081 7178.111 - solo whatsapp 3427769056

CUP
T 081 7178.360 – solo whatsapp: 3427436573

Accettazione Ambulatori
T 081 7178.425

Accettazione Ricoveri
T 081 7178.415

Accettazione Diagnostica
T 081 7178.451

Accettazione Diagnostica Ginecologica e Prenatale
T 081 7178.476

Direzione Sanitaria
T 081 7178.474

Informazioni Generali
info@clinicaruesch.it
cup@clinicaruesch.it

Modulo di contatto online
https://www.clinicaruesch.it/assistenza/