



Clinic Center



Casa

di cura per

Riabilitazione Motoria
Neuromotoria Respiratoria Cardiologica Geriatrica
Ricovero Ordinario e Day Hospital - Poliambulatorio Specialistico
Accreditata con S.S.N.



Viale Maria Bakunin n. 171
Parco San Paolo - Fuorigrotta - 80126 Napoli

Carta dei Servizi

INDICE

Premessa	pag. 3
Saluto di benvenuto	
Breve storia della Struttura	pag. 4
Dove siamo e come arrivare - Ingresso alla struttura	pag. 5
Presentazione	pag. 6
Orario visite ai Degenti	pag. 9
Organizzazione della Casa di cura	pag. 10
Operatori sanitari	pag. 12
Compiti del personale sanitario	pag. 13
Autorizzazione in deroga - Regolamento nei reparti	pag. 15
Principi fondamentali	pag. 16
Convenzione Fondi Ass. Sanitaria - Social Network e App	pag. 17
Tipologia di ricovero	pag. 18
Accesso al ricovero - Braccialetto identificativo	pag. 19
Accoglienza in reparto	pag. 20
Richiesta documenti	pag. 20
Assistenza religiosa - Servizi Accessori	pag. 22
Contatti telefonici	pag. 23
Regolamento interno	pag. 24

POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO

Presentazione	pag. 26
I nostri servizi- Dove siamo	pag. 27
Orario Ambulatori specialistici	pag. 30
Prenotazione esami	pag. 31
Accettazione e pagamento prestazioni - Esenzione della spesa sanitaria	pag. 32
Ritiro referti	pag. 33
Standard di qualità - Impegni e programmi	pag. 37
Meccanismi di tutela	pag. 40
Questionari di soddisfazione	pag. 42
Scheda reclami	pag. 45
Numeri utili	pag. 46

Premessa

La Casa di Cura “Clinic Center S.p.A.”, prima che fosse dichiarata la pandemia dall’OMS (11 marzo 2020) si è adoperata al fine di predisporre, per quanto le conoscenze scientifiche disponibili dalla letteratura internazionale e dalle disposizioni normative lo consentissero, procedure e altre iniziative idonee a ridurre massimamente il rischio di contagio all’interno della nostra struttura, a tutela prioritariamente della salute dei nostri Pazienti e del Personale tutto.

Per tale motivo la seguente “Carta dei Servizi” vede la sospensione ovvero temporanee variazioni di servizi al fine di ottemperare all’adozione di tutte le disposizioni, i provvedimenti e le raccomandazioni emanate dal Ministero della Salute e dall’Istituto Superiore di Sanità per il contenimento e della riduzione del rischio di contagio da Virus Sars-CoV-2.

Gentile Ospite,

La salutiamo cordialmente e ci auguriamo che la Sua permanenza presso la nostra Casa di cura CLINIC CENTER S.p.A. sia il più possibile serena; teniamo a sottolinearLe, da parte nostra, l'impegno che profonderemo affinché ciò avvenga.

Troverà a Sua disposizione, per qualunque necessità di ordine clinico, il personale in servizio (che potrà facilmente identificare grazie anche al cartellino di riconoscimento).

La invitiamo a prendere conoscenza dei principali aspetti della vita della Casa di cura CLINIC CENTER S.p.A. tramite questa "Carta dei Servizi". Le informazioni che vi troverà esposte, Le consentiranno di accedere più facilmente ai servizi offerti, e di facilitare, grazie ad un Suo comportamento collaborativo, la migliore efficienza lavorativa del nostro personale.

Troverà, allegato un breve questionario (anonimo, a garanzia della Sua riservatezza) per la rilevazione della Sua soddisfazione ed una "scheda" che potrà utilizzare per eventuali suggerimenti e reclami. La preghiamo di volerli compilare entrambi: ciò ci consentirà di continuare a rispondere sempre meglio alle esigenze dei nostri Ospiti ed a migliorare il nostro servizio. Quando avrà terminato la compilazione, potrà imbucare il questionario e la scheda nella cassetta sita presso l'Ufficio Accoglienza (AUD) sito al piano terra-hall.

Nell'augurarLe ancora una serena permanenza, gradisca i nostri più cordiali saluti.

Il Direttore Sanitario
dott. Pasquale Cuccurullo

BREVE STORIA DELLA STRUTTURA

La Casa di cura CLINIC CENTER S.p.A. è sorta circa quarant'anni fa, nell'ambito del processo di urbanizzazione della parte alta del quartiere di Fuorigrotta, quando fu costruito il complesso residenziale noto come "Parco San Paolo".



L'esigenza del centro clinico fu sentita da un gruppo di imprenditori napoletani che colse, con molto tempismo e grande lungimiranza, l'evoluzione dei tempi che facevano della "riabilitazione" un importante presupposto per il recupero delle disabilità di molti pazienti.

Era l'epoca nella quale il progresso della scienza medica affermava una nuova cultura con metodiche innovative nel recupero dei pazienti disabili ed in particolare dei soggetti con esiti di ictus, politraumi, miocardiopatie e broncopneumopatie.

Con il passare degli anni e con il maturare di una vasta esperienza nelle attività riabilitative la Casa di cura Clinic Center S.p.A. ha assunto in pieno tutti i compiti connessi alla riabilitazione neurologica, ortopedica, cardiologica e pneumologica, tanto da diventarne punto di riferimento nella nostra Regione, ed oltre, per il trattamento di tutte quelle patologie bisognevoli di trattamenti riabilitativi.

È inoltre frequentemente sede di convegni e di corsi di aggiornamento, tenuti da cultori della disciplina di rilievo nazionale.

DOVE SIAMO E COME ARRIVARE

La Casa di cura "CLINIC CENTER S.p.A." è ubicata nel quartiere "Fuorigrotta" - alla sommità del Parco S. Paolo - poco distante dallo svincolo della Tangenziale di Napoli, per cui è molto agevole raggiungerla sia con i mezzi pubblici sia con mezzo proprio.



Con i mezzi pubblici: La zona è servita dalla ferrovia "Cumana" (fermata "Mostra") o "Metropolitana Linea 2" (fermata "Campi Flegrei"), proseguire in autobus A.N.M. (linea R6) direzione "Monte Sant'Angelo".



In auto: Provenendo dalla Tangenziale, uscita 10 Fuorigrotta, seguire le indicazioni Soccavo/Pianura, alla rotonda del Polo universitario Monte Sant'Angelo, mantenere la sinistra e proseguire in discesa su Via Comunale Cinthia. Successivamente, svoltare a destra ed entrare nel complesso residenziale "Parco San Paolo", a pochi metri l'ingresso alla Casa di cura, dove c'è un'ampia possibilità di parcheggio.

INGRESSO ALLA STRUTTURA

La Casa di cura dispone di **3 ingressi**.

Il primo ingresso [livello strada]

Accesso per l'**ACCETTAZIONE RICOVERO**, riservato agli utenti per l'accoglienza, l'accettazione ed informazioni per il Ricovero in regime Ordinario e Day Hospital.



Il secondo ingresso [livello strada]

Sorvegliato dalla vigilanza privata - è riservato ai visitatori per accedere ai piani di degenza negli orari consentiti.



Il terzo ingresso

Distaccato dalla struttura principale - sempre all'interno del Parco San Paolo - Via Beniamino Guidetti n. 89 - è riservato agli utenti del Poliambulatorio Specialistico.

L'accesso - dotato di un ampio - spazio carrabile, consente l'accompagnamento degli utenti con difficoltà deambulatorie.



PRESENTAZIONE

La struttura principale, recentemente ristrutturata, è articolata su otto livelli, dei quali sei sono adibiti alla degenza, con una recettività di **250 posti letto**.



La Casa di cura è interamente convenzionata con il S.S.N. (servizio sanitario nazionale), e pertanto tutti gli utenti, ospiti della struttura, non sono soggetti al pagamento di alcuna somma, ad eccezione di eventuale richiesta per la differenza di maggior comfort alberghiero (1 classe dotata di letto aggiunto per l'accompagnatore) alla quale verrà applicata la tariffa prevista per i servizi accessori.

Al piano Hall, un'ampia ed accogliente sala arredata con poltrone e divani, accoglie il "punto ristoro" aperto dalle ore 8.00/20.00.



Nello spazio antistante il bar, fornito di tavoli e sedie per la consumazione, è posizionato un grande televisore LCD per l'intrattenimento degli ospiti nel tempo libero dalle attività di riabilitazione.

Nello stesso punto è allocato lo sportello Bancomat ed un locale adibito a Coiffeur, che offre il servizio di acconciatura per donna e barbiere per uomo.

L'ospite che desidera trascorrere il tempo libero all'aria aperta può accedere, agevolmente dalla Hall, alla terrazza arredata con panchine ed ombrelloni.



Gli ascensori, a disposizione dei degenti, consentono di raggiungere gli spazi della struttura a loro dedicati.

Al "Piano Hall" sono allocati:

DIREZIONE SANITARIA

UFFICI AMMINISTRATIVI

SALA CONFERENZE

SERVIZIO LOGOPEDIA

ACCONCIATORE

BANCOMAT

SERVIZI

Al "Piano Strada", è ubicata la palestra per i trattamenti collettivi ed una vasca idroterapica per la riabilitazione in acqua.

PALESTRA RIABILITATIVA



VASCA IDROTERAPICA



DAY HOSPITAL [RIABILITAZIONE CARDIOLOGICA]



Sempre al “Piano Strada”, sono allocati:

UFFICIO ACCOGLIENZA
ED ACCETTAZIONE UTENTI (AUD)



TOMOGRAFIA ASSIALE
COMPUTERIZZATA



SERVIZIO DI RADIOLOGIA TRADIZIONALE (RAGGI X)



LABORATORIO ANALISI
CHIMICO-CLINICHE



CAPPELLA



STUDI MEDICI



Dal I al VI piano: reparti di degenza.



Tutte le camere di degenza, a 2 - 3 o 4 posti letto, sono state progettate con l'abbattimento delle barriere architettoniche. Ogni camera è fornita di servizi igienici e doccia, ed arredati con ausili di sostegno per i portatori di disabilità. Inoltre, le camere sono dotate di televisore LCD, dispositivo di chiamata del personale, telefono ed aria climatizzata.

ORARIO VISITE AI DEGENTI

Per non disturbare il riposo dei degenti ed al fine di non ostacolare il lavoro del personale sanitario, è necessario che i visitatori affluiscano nelle camere di degenza in numero limitato, rispettando gli orari riportati di seguito.



Attività temporaneamente sospesa

DAI LUNEDI' ALLA DOMENICA

Mattina 12.30 ALLE 14.30

Pomeriggio 17.00 ALLE 19.00

(fatto salvo dei permessi in deroga)

ORGANIZZAZIONE DELLA CASA DI CURA

DIREZIONE SANITARIA			dott. P. Cuccurullo
DEGENZA ORDINARIA			
I PIANO II PIANO	1° RAGGRUPPAMENTO RIABILITAZIONE CARDIOLOGICA E RESPIRATORIA		prof. C. Chieffo
III PIANO IV PIANO	2° RAGGRUPPAMENTO RIABILITAZIONE NEUROLOGICA		dott. P.L. Cantone
V PIANO VI PIANO	3° RAGGRUPPAMENTO RIABILITAZIONE ORTOPEDICA		dott. C. Crisci
DEGENZA DAY HOSPITAL			
DAY HOSPITAL	RIABILITAZIONE CARDIOLOGICA		prof. C. Chieffo
DAY HOSPITAL	RIABILITAZIONE NEUROMOTORIA		dott. P.L. Cantone
DAY HOSPITAL	RIABILITAZIONE RESPIRATORIA		prof. F. de Blasio

ORGANIGRAMMA DIRIGENZIALE

PRESIDENTE DEL C.d.A.
dott. A. Giurazza

AMMINISTRATORI DELEGATI
dott.ri S. Crispino - C. Esposito

DIRETTORE SANITARIO
dott. P. Cuccurullo

DIREZIONE SANITARIA

La Direzione Sanitaria è ubicata al Piano Hall; coordina i “Raggruppamenti”, il Day Hospital, i Servizi diagnostici ed ambulatoriali, sovrintendendo agli aspetti igienico-organizzativi dell’intera Casa di cura; provvede alla gestione del personale infermieristico, tecnico sanitario ed ausiliario; inoltre sovrintende: alla verifica e revisione della qualità dei servizi; alla rilevazione statistica dei servizi; alla promozione ed aggiornamento della formazione professionale degli operatori sanitari; all’istituzione del “Prontuario farmaceutico” con verifica del corretto utilizzo ed eventuali aggiornamenti dello stesso con la collaborazione dei Responsabili; corretta tenuta dell’armadio farmaceutico ed approvvigionamento dei farmaci.

RAGGRUPPAMENTI

L’organizzazione delle attività di ricovero è stata strutturata con l’istituzione dei *Raggruppamenti*: in tal modo è stato razionalizzato il complesso delle risorse umane, finanziarie e tecnologiche; corrisponde più efficacemente alle esigenze dell’Utenza.

Il *Raggruppamento* è una modalità organizzativa che aggrega prevalentemente patologie della stessa disciplina conferendo a ciascun responsabile la piena responsabilità della gestione tecnico-funzionale e l’autonomia gestionale delle risorse assegnate. Attraverso i Raggruppamenti si è inteso valorizzare le risorse umane nel processo di cambiamento e miglioramento continuo delle attività sanitarie.

Ogni “Raggruppamento” (strutturato su 2 piani) consente di ridurre e/o eliminare attività inutili e ripetitive e migliorare quelle ad alto valore aggiunto che da un lato creano le condizioni per la soddisfazione degli operatori e dei cittadini/utenti, dall’altro consentono economie di scala ed il consolidamento della Casa di cura, leader nel mercato delle prestazioni sanitarie ad indirizzo riabilitativo intensivo.

I principi guida dell’etica e della legalità sono alla base e a fondamento dell’attuale configurazione aziendale.

OPERATORI SANITARI

La Casa di cura è una organizzazione complessa nella quale prestano la loro opera figure professionali appartenenti al *ruolo medico* (fisiatra, neurologo, cardiologo, geriatra, pneumologo, radiologo, medico nucleare, medico internista, chirurgo, ortopedico, neurofisiologo, dermatologo, otorinolaringoiatra, foniatra,

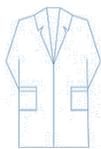
diabetologo), al *ruolo sanitario* (biologo, psicologo, fisico), nonché al *ruolo tecnico e amministrativo*.

Il personale della Casa di cura è composto da figure professionali specializzate.

Il coordinamento ed il lavoro di équipe sono alla base di ogni attività, al fine di rendere il percorso riabilitativo del Paziente più efficace ed agevole possibile.

Tutto il personale della Clinic Center S.p.A. è munito di *cartellino identificativo* con la fotografia, *il nominativo e la qualifica*.

Il colore delle divise consente di identificare gli operatori del settore.



CAMICE BIANCO
Medico
Psicologo
Assistente Sociale
Tecnico di Laboratorio



**CASACCA BLUE
PANTALONE BIANCO**
Infermiere Responsabile



**CASACCA + PANTALONE
BIANCO**
Infermiere Professionale
Operatore Assistenza
(OSS - OTA)



**CASACCA + PANTALONE
CELESTE**
Logopedista



**CASACCA + PANTALONE
BLUE**
Tecnico Radiologia Medica



**CASACCA + PANTALONE
VERDE**
Terapista della Riabilitazione



**CASACCA + PANTALONE
ROSSO**
Operatore Pulizie



**CASACCA ARANCIO
PANTALONE BIANCO**
Addetto Mensa

COMPITI DEL PERSONALE SANITARIO

DIRETTORE SANITARIO - cura l'organizzazione tecnico-sanitaria della Casa di cura, sovrintendendo alla programmazione ed alla conduzione delle attività sanitarie (degenze, servizi diagnostici, attività ambulatoriali, etc.), agli aspetti igienico-sanitari relativi a tali servizi, ed alla gestione del personale sanitario.

MEDICI - il personale medico è composto da: Responsabili di Raggruppamento, Medici di Reparto e Medici Specialisti. A loro compete la responsabilità diagnostica, terapeutica e riabilitativa dell'assistito, nonché il contatto con i familiari e con il Medico di Medicina Generale. Il personale medico è a disposizione per fornire ogni notizia e spiegazione circa lo stato di salute, le terapie ed il programma riabilitativo prescritto durante la degenza, nonché ogni altra possibile informazione utile all'assistito per esprimere liberamente il consenso informato per eventuali esami diagnostici, terapeutici e riabilitativi. Il paziente, o un suo parente, è tenuto ad informare i Medici sui farmaci che assume abitualmente e sulle indagini eventualmente già eseguite. Il paziente, al quale è stata prescritta una dieta personalizzata in base alle sue esigenze cliniche, dovrà evitare di consumare altri cibi o bevande ed in caso di particolari esigenze alimentari, dovrà farlo presente al Medico del Raggruppamento.

CAPOSALA/COORD. INFERMIERI - gestisce l'organizzazione dell'assistenza infermieristica del proprio reparto coordinando il personale a sua disposizione (Infermieri professionali, personale ausiliario, etc.), controlla la regolarità della somministrazione delle terapie prescritte e provvede alla pianificazione di esami diagnostici e consulenze. È a disposizione per ogni problema relativo all'assistenza infermieristica ed eventuali necessità o informazioni sulla vita del reparto.

INFERMIERI - sono gli operatori professionali responsabili della gestione del Paziente sia dal punto di vista assistenziale che personale; garantiscono la corretta e regolare somministrazione della terapia e provvedono, nei casi di scarsa autonomia dell'assistito, a tutte le pratiche che riguardano la cura della persona, nonché a veri e propri interventi di educazione sanitaria.

PERSONALE AUSILIARIO - sono gli operatori sanitari che collaborano con il personale infermieristico nelle attività assistenziali quotidiane (cura della persona e accompagnamento pazienti, trasporto, etc.), ed hanno in carico l'aspetto igienico dell'ambiente e tutte le attività necessarie al buon funzionamento del reparto.

LOGOPEDISTA - è l'operatore professionale che svolge la propria attività nella prevenzione e nel trattamento riabilitativo delle patologie del linguaggio e della comunicazione, quindi dei disturbi della voce, della parola e del linguaggio scritto e orale.

FISIOTERAPISTA - è l'operatore professionale abilitato - in base alla diagnosi ed alle prescrizioni del personale medico - a svolgere interventi di prevenzione e riabilitazione nelle aree colpite da eventi patologici di varia eziologia. Nell'ambito di una equipe multidisciplinare, il fisioterapista collabora alla stesura del Programma di Riabilitazione di ciascun Paziente e, successivamente, pratica le attività terapeutiche programmate per la rieducazione funzionale delle disabilità

motorie e neuro-motorie, utilizzando terapie fisiche, manuali, massoterapiche ed occupazionali. L'organizzazione della sua attività e del suo lavoro sono affidate, sotto il controllo della Direzione Sanitaria, ad un Fisioterapista Coordinatore.

PSICOLOGO - è l'operatore sanitario che interviene in tutte le situazioni in cui le condizioni personali e le relazioni con gli altri possono costituire fonte di disagio e di difficoltà pratiche ed esistenziali, soprattutto nell'ambiente ospedaliero. Nell'ambito dell'attività riabilitativa, lo psicologo, attraverso il dialogo, l'ascolto delle emozioni, la conoscenza dei pensieri, l'espressione dei desideri e delle fantasie del Paziente, punta al superamento delle difficoltà e al raggiungimento di uno stato di benessere psico-emotivo, per una migliore qualità della vita.

DIETISTA - predispone le diete per i pazienti, facendo particolare attenzione alle eventuali necessità nutrizionali e cliniche, alle intolleranze, nonché alle allergie alimentari delle singole persone, rendendo l'alimentazione fornita dalla Casa di cura uno dei momenti del processo terapeutico e riabilitativo.

TECNICI DI RADIOLOGIA E DI LABORATORIO - sono gli operatori professionali che, in collaborazione e su prescrizione del personale medico, eseguono esami di Diagnostica per Immagini ed Esami di laboratorio (analisi cliniche) necessarie all'assistenza terapeutica e riabilitativa dei pazienti.

ASSISTENTE SOCIALE - per gli utenti in regime di ricovero ordinario, che hanno necessità, la Clinic Center S.p.A. ha istituito uno sportello dedicato all'assistenza sociale, dove persone qualificate fanno da collegamento tra il territorio e la Casa di cura; lo sportello è allocato al Piano Strada.

AUTORIZZAZIONE IN DEROGA ALL'ORARIO DI VISITA (PERMESSI SPECIALI)

In casi particolari, su parere del medico, la *Direzione Sanitaria* può autorizzare la presenza continuativa di una persona accanto al degente, rilasciando così un "permesso speciale", valido per una sola persona e contenente: le generalità, i giorni, e gli orari d'ingresso autorizzati.

Il permesso deve essere esibito all'ingresso ed ogni volta che ne venga fatta richiesta dal personale addetto. Qualora familiari o il degente decidano di ricorrere ad una persona di loro fiducia, deve essere compilata e sottoscritta anche la parte del permesso speciale riservata alla delega.

La presenza di un familiare o di una persona di fiducia è richiesta solo per fornire compagnia e conforto morale al degente e per un aiuto nello svolgimento di semplici azioni quotidiane, mentre ogni altra attività assistenziale deve essere svolta dal personale della nostra Casa di cura.

REGOLAMENTO NEI REPARTI

È VIETATO L'ACCESSO ai visitatori nei reparti di degenza durante l'orario di vista medica e somministrazione della terapia, salvo diversa disposizione scritta da parte della *Direzione Sanitaria*.

Inoltre, non è consentito l'accesso alla Casa di cura ai **bambini al di sotto di 12 anni**. Tale disposizione non è da intendersi come una "restrizione", bensì un vero e proprio atto di "prevenzione" nei confronti dei più piccoli e più deboli, al fine di salvaguardarne la salute.

È ASSOLUTAMENTE PROIBITO introdurre dall'esterno cibo e bevande in quanto i degenti seguono una corretta dieta nutrizionale.

NON È CONSIGLIATO lasciare incustoditi oggetti personali e di valore, per i quali la Casa di cura non è responsabile.



NELLA STRUTTURA È ASSOLUTAMENTE VIETATO FUMARE

Tale divieto è sancito dalla legge 584 dell'11.11.1975 e delle direttive del Presidente del Consiglio dei Ministri del 14.12.1995.

Gli spazi aperti offrono un luogo più che idoneo per soddisfare tale esigenza.

Principi fondamentali

L'erogazione dei servizi offerti dalla Casa di cura "Clinic Center S.p.A." si svolge nel rispetto dei principi fondamentali sanciti dalla Direttiva del Pres. del Consiglio dei Ministri del 27.01.1984 e del 19.05.1995 relativi a:

EGUAGLIANZA: ogni persona ha diritto a ricevere assistenza e cure mediche più appropriate, senza discriminazioni di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio-economiche.

IMPARZIALITA': i comportamenti del personale verso l'assistito sono ispirati a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

CONTINUITA': la Casa di cura assicura la continuità e la regolarità delle cure ed in caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, adotterà 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: il servizio è erogato in modo da garantire un rapporto ottimale tra risorse impiegate, attività svolte e risultati ottenuti.

DIRITTO ALLA RISERVATEZZA: la Casa di cura garantisce il diritto alla privacy così come indicato dalla d. Lgs. n. 196/2003 ed osserva l'obbligo di trattare con riservatezza i dati di interesse sanitario relativi a ciascun assistito. E' dunque garantita la stretta osservanza del segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere sanitario e personale, riferite alla diagnosi ed ai trattamenti terapeutici e riabilitativi, che emergano durante la degenza; tali informazioni possono essere fornite dal personale della Casa di cura solo ed esclusivamente all'assistito od a persona da esso esplicitamente individuata. In nessun caso vengono fornite informazioni telefoniche relative all'assistito.

EFFICIENZA ED EFFICACIA: l'organizzazione della Casa di cura e l'erogazione delle prestazioni e dei servizi sanitari si uniformano ai criteri di efficienza e di efficacia. L'assistito ha il diritto di ricevere prestazioni efficaci, ossia potenzialmente in grado di determinare effetti positivi sullo stato di salute, ed efficienti, ossia ottenute con il migliore utilizzo possibile delle risorse disponibili.

L'assistenza medica, infermieristica e riabilitativa viene dunque garantita secondo i criteri della Medicina basata sull'evidenza delle prove (EBM: Evidence Based Medicine), in modo tale che ogni decisione clinica sia il risultato dell'integrazione tra l'esperienza propria dei sanitari e l'utilizzo delle migliori evidenze scientifiche disponibili.

La Casa di cura garantisce all'assistito la partecipazione alla prestazione del servizio attraverso un'informazione chiara e completa. L'assistito può inoltrare reclami e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Il nostro lavoro ha come obiettivo e punto focale, la cura e l'aiuto al paziente. Crediamo nella formazione del personale per migliorare e qualificare l'assistenza e nel ritenere tutti gli operatori elementi fondamentali che consentono con il loro consapevole impegno una crescita del servizio offerto.

Il nostro credo è assistere il Paziente con disponibilità e prontezza e di prestare le cure con competenza. Questi principi sono condivisi dai medici, dagli infermieri, dai fisioterapisti, dagli impiegati e da tutti gli operatori dislocati nei reparti di degenza e nei vari servizi presenti nella struttura.

CONVENZIONI CON I FONDI DI ASSISTENZA SANITARIA

Fin dalla sua costituzione la Casa di cura Clinic Center S.p.A. ha ottenuto la denominazione di “Casa di cura convenzionata” per il ricovero ordinario e day hospital in riabilitazione.

La struttura, infatti, è da sempre convenzionata con il S.S.N. (Servizio Sanitario Nazionale), per offrire un servizio di qualità ai cittadini che decidono di rivolgersi ad essa. A tal proposito ci preme ricordare che proprio grazie al lavoro dei nostri operatori, La Clinic Center S.p.A. ha ottenuto la certificazione ISO 9001.

La Casa di cura negli ultimi anni ha attivato convenzioni, in forma diretta e indiretta, con alcuni Fondi nazionali di assistenza sanitaria tra i quali:



FasiOpen

Fondo Aperto di Assistenza Sanitaria Integrativa



FONDO DI ASSISTENZA SANITARIA



SOCIAL NETWORK E APP

La Clinic Center S.p.A. è attiva nel mondo digitale e - oltre ad avere una pagina [facebook-cliniccenter](#) - mette a disposizione un'applicazione gratuita per smartphone, tablet Android ed Apple.



Scaricando l'APP, potrà ricevere le news dalla Casa di cura, inserire e tenere storia dei suoi parametri clinici (temperatura, pressione, glicemia, BMI), inviare richieste di informazioni e contatto attraverso il form, trovare il percorso più breve per raggiungerci, effettuare chiamate rapide ai numeri interni della struttura.

All'accettazione dell'esame, Le verranno fornite le credenziali [login e password] per scaricare e conservare su dispositivo il suo referto e/o ricevere i promemoria degli esami/visite da effettuare presso il Poliambulatorio.

Siamo presenti sul web all'indirizzo: www.cliniccenter.net



TIPOLOGIA DEL RICOVERO

La Clinic Center S.p.A. è una Casa di cura per **Riabilitazione motoria, neuromotoria, cardiologica, geriatrica, respiratoria** accreditata con il S.S.N. (Servizio Sanitario Nazionale) e pertanto, tutti gli utenti - ospiti presso la struttura - **non sono soggetti al pagamento di alcuna somma** tranne l'eventuale richiesta per differenza di maggior comfort alberghiero, per la quale verrà rilasciata relativa fattura all'atto del pagamento.

La Casa di cura offre all'utente due tipologie di ricovero:

DEGENZA ORDINARIA [RICOVERO PROGRAMMATO]

Il ricovero in degenza Ordinaria avviene con l'accertamento da parte di un medico specialista, della necessità di un trattamento diagnostico terapeutico riabilitativo in ambiente ospedaliero. L'accesso richiede una prenotazione con la compilazione del modello "*Proposta di ricovero*".

Il modello - scaricabile online dal sito della struttura o disponibile presso l'ufficio accettazione ricovero - deve essere compilato e firmato dal medico richiedente e consegnato alla struttura tutti i giorni feriali dalle ore 9.00 alle ore 15.00, il sabato entro le ore 12.30.

La "*Proposta di ricovero*" può essere inviata anche tramite telefax al n. 0817155271 - 24h/24h - o posta elettronica all'indirizzo: ricezione@cliniccenter.it.

La proposta - valutata dai medici della Casa di cura - se ritenuta congrua viene inserita nella lista di attesa con tempi relativamente brevi. La data del ricovero verrà comunicata al richiedente entro i tempi necessari onde consentire di predisporre quanto necessario per il ricovero.

La lista di attesa viene elaborata secondo il criterio cronologico/temporale (numero di prenotazione) ed il criterio clinico (secondo le condizioni del paziente).

DEGENZA DAY HOSPITAL [RICOVERO DIURNO]

Il ricovero in degenza Day Hospital è riservato ai pazienti con particolari condizioni patologiche che - anche se complessi (accertamenti diagnostici, prestazioni specialistiche, terapie mediche e riabilitative, controlli) - non necessitano di assistenza clinica continuativa nelle 24 ore.

Anche per il ricovero in Day Hospital è necessaria la prenotazione, con le stesse modalità del Ricovero Ordinario.

Inoltre, il paziente deve esibire la Tessera Sanitaria ed un valido documento di riconoscimento (carta d'identità, passaporto).

ACCESSO AL RICOVERO

Il *ricovero Ordinario* [cod. 56] avviene secondo 2 modalità:

1. Paziente proveniente da ospedale per acuti o altra struttura ospedaliera anche privata:

- a) PROPOSTA RICOVERO [modulo apposito]
- b) LETTERA DI DIMISSIONE [dell’Ospedale di provenienza]

Tali documenti devono necessariamente indicare - in maniera descrittiva - le problematiche, le esigenze clinico-assistenziali e le terapie farmacologiche in atto per le quali si richiede il ricovero per riabilitazione in regime ad alta intensità di cure [cod. 56].

Il paziente trasferito dall’ospedale alla struttura riabilitativa **NON NECESSITA DELL’IMPEGNATIVA DEL MEDICO DI MEDICINA GENERALE** (Medico di base).



2. Paziente proveniente dal proprio domicilio:

- a) PROPOSTA RICOVERO (modulo apposito)
- b) IMPEGNATIVA DEL MEDICO DI MEDICINA GENERALE (Medico di base)

Tali documenti devono necessariamente indicare - in maniera descrittiva - le problematiche, le esigenze clinico-assistenziali e le terapie farmacologiche in atto per le quali si richiede il ricovero per riabilitazione in regime ad alta intensità di cure [cod. 56].

Si consiglia portare con sé eventuale documentazione sanitaria [cartella clinica di precedente ricovero, referti, indagini diagnostiche e di laboratorio, prescrizioni di farmaci, etc.]

L’utente verrà fornito del regolamento della clinica, del contratto terapeutico e del modello “Mod. R. 53” [*autorizzazione e consenso al trattamento dei dati*] che firmato per accettazione dal paziente, viene inserito nella cartella clinica ai fini della tutela della riservatezza in ottemperanza alle disposizioni normative in *materia di privacy*.

Ai fini del “*consenso informato e della garanzia*” all’informazione al paziente, è predisposto un apposito modello “in bianco” - anch’esso firmato per accettazione - e inserito in cartella clinica.



BRACCIALETTO IDENTIFICATIVO



Con l’accettazione del ricovero, viene rilasciato un bracciale identificativo [anonimo e non rimovibile involontariamente] che - apposto al polso del paziente – reca un codice a barre univoco del numero di cartella clinica, nel pieno rispetto della normativa in tema di riservatezza.

I responsabili dei raggruppamenti, nonché i medici afferenti alle UU.FF. sono responsabili della corretta e piena osservazione di quanto stabilito, compresa l’informazione, la spiegazione e ogni ulteriore ed eventuale chiarimento richiesto dal degente.

ACCOGLIENZA IN REPARTO (Unità funzionale)

All'arrivo in reparto, il paziente viene accolto dall'Infermiere Responsabile (IPR) che fornirà le prime informazioni.

La camera ed il posto letto sarà assegnato in relazione alle condizioni cliniche del paziente ed alla disponibilità del momento.

Ogni Paziente durante il ricovero avrà a propria disposizione un armadietto e un comodino in cui riporre gli oggetti personali.

Se si è portatori di protesi dentarie/acustiche, occhiali e ausili, è opportuno informare il personale assistenziale affinché possano essere conservati con attenzione.

Durante il ricovero, il paziente avrà necessità di portare con sé solo effetti strettamente personali come:



Si consiglia di trattenere solo effetti strettamente personali e necessari, evitando grosse somme di denaro, carte di credito e valori.

Trattandosi di luogo di cura - ovviamente - è indispensabile evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri ricoverati [rumori inutili, luci notturne accese, radio e televisioni a volume alto, ecc.], rispettando gli orari prestabiliti, l'ambiente e dei suoi arredi, nonché le regole, volte alla tutela di tutti i presenti.

RICHIESTA DOCUMENTI DI RICOVERO

È possibile richiedere certificati e copia della cartella clinica mediante la compilazione di moduli a disposizione presso l'Ufficio Accoglienza Degenti (AUD) previo pagamento dei diritti.

Nel rispetto della normativa sulla privacy, la richiesta ed il ritiro devono essere effettuati personalmente dall'interessato o - se impossibilitato - da altra persona formalmente delegata e munita di documento di riconoscimento.

DOCUMENTI RICHIEDIBILI:

Certificato di ricovero

Viene rilasciato dall'Ufficio Accoglienza Degenti (AUD) - sito al "Piano Strada" - in qualunque momento del ricovero dietro specifica richiesta dell'interessato.

Certificato di condizioni di salute

Viene rilasciato dal Medico di reparto su richiesta dell'interessato.

Certificato di dimissione

Alla dimissione del Paziente, verrà rilasciata una relazione clinica dettagliata [indirizzata al Medico curante] contenente le indagini clinico-diagnostiche eseguite e una sintesi del percorso riabilitativo praticato durante la degenza - oltre - l'eventuale terapia farmacologica in atto.

La data della dimissione viene comunicata al paziente e ai suoi familiari con un certo anticipo e, avviene - preferibilmente - entro le ore 11.00.

All'atto della dimissione, i pazienti che hanno usufruito della I classe, devono necessariamente rivolgersi all'Ufficio Accoglienza Degenti (AUD) per regolare le pratiche amministrative e saldare il pagamento dei servizi aggiuntivi richiesti.

Cartella clinica

Con la dimissione, il paziente può richiedere - personalmente o un suo delegato con documento di riconoscimento - "copia" della cartella clinica presso l'Ufficio Accoglienza Degenti (AUD).

Il rilascio della "copia" della cartella clinica prevede la compilazione di un modulo di richiesta apposito e la corresponsione del relativo costo.

Esami radiografici

Alla dimissione, il paziente può chiedere - all'Ufficio Accoglienza Degenti (AUD) - una "copia" dei referti delle indagini radiografiche e scintigrafiche effettuate durante il ricovero.

SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA



Presso la Casa di cura CLINIC CENTER S.p.A. è garantita l'assistenza religiosa nel rispetto delle proprie convinzioni.

La Cappella - posizionata al "Piano Strada" - osserva i seguenti orari per le funzioni religiose di rito cattolico:

09.00: (giorni feriali e festivi): S. Messa;

16.00: celebrazione dei Vespri; recita del Rosario; Santa Comunione (su richiesta anche nelle camere dei sigg. degenti).

Attività temporaneamente sospesa

SERVIZI ACCESSORI

All'interno della Casa di cura Clinic Center S.p.A. sono disponibili una serie di servizi accessori:



BAR: il servizio bar e ristorazione, fornito di tavoli, sedie e un grande schermo TV - punto di ristoro per ospiti e loro familiari, si trova al *Piano hall* ed è aperto tutti i giorni dalle 8.00 alle 20.00.



FREE WIFI: è possibile navigare in **internet gratis** nell'area WiFi



RIVENDITA GIORNALI: presso l'ufficio accettazione - allocato al *Piano strada* - dalle ore 8.00/14.00 - sono in vendita quotidiani e riviste.



SERVIZIO POSTALE: il paziente - ospite presso la nostra Casa di cura - può ricevere la posta durante la sua degenza.



COIFFEUR: (*barbiere per uomo e parrucchiere per signora*) aperto tutti i giorni escluso lunedì e festivi dalle ore 8.30/13.00.



BANCOMAT: il servizio Bancomat è posizionato al "Piano Hall".

CONTATTI TELEFONICI

Ogni stanza di degenza è provvista di telefono con il quale il paziente può comunicare con l'esterno.

Per le telefonate in uscita - occorre alzare il ricevitore - comporre il numero 9 e attendere il segnale di comunicazione libera dal centralino.

I pazienti possono essere contattati telefonicamente dall'esterno - nella propria camera di degenza - componendo il numero 081.7155 + numero della camera.

I numeri telefonici per contattare la Casa di cura "Clinic Center S.p.A.":

CENTRALINO

081-7283144

NUMERO VERDE

800-194848

POLIAMBULATORIO

081-7661552/53

DH CARDIOLOGICO

081-7155226

DH NEUROMOTORIO

081-7155358

DH RESPIRATORIO

081-7155760

LINEA PASSANTE

081-7155 + numero della stanza

REGOLAMENTO INTERNO



Per la convivenza all'interno della Casa di Cura **è obbligatorio** avere rispetto del proprio decoro con **un abbigliamento consono** sia nella propria stanza che negli altri locali della Casa di Cura.



È obbligatorio indossare il **braccialetto identificativo** apposto al momento dell'accettazione. Il braccialetto è necessario per la corretta identificazione del degente e per la somministrazione delle terapie farmacologiche e riabilitative. La mancanza di tale oggetto deve essere tempestivamente comunicata al/alla Caposala per la sua ristampa.



L'ingresso ai **familiari in visita, è consentito** tutti i giorni, dalle **ore 12.30/14.30 e dalle 17.00/19.00**. Durante tale orario è vietata la presenza di diverse persone contemporaneamente (non più di 2 per degente nella stanza). È necessario avere un comportamento adeguato al luogo di cura e rigorosamente silenzioso. In particolari circostanze - individuate dal medico - è possibile autorizzare la presenza di un familiare del paziente, in deroga all'orario di visita.

I moduli per tale richiesta sono disponibili presso il/la Caposala. È vietato per qualsiasi ragione trattenersi e/o conversare nel corridoio.



Il televisore può essere **acceso** nelle ore diurne e **non oltre le 22.00**. Durante il "giro-visita", la somministrazione della terapia farmacologica e le altre attività degli Operatori sanitari, dovrà essere spento. Il **volume** deve essere tenuto rigorosamente **"basso"**.



Ogni stanza è provvista di telefono - attivo dalle ore 8.00/20.00.

Per le telefonate in uscita, occorre alzare il ricevitore e attendere la risposta del "Centralino". Per chi volesse mettersi in contatto direttamente con il paziente dovrà comporre il **numero 081.71.55 + il numero della camera**.



Il **vitto** è organizzato secondo precise norme che prevedono la somministrazione di diete particolari per soggetti che ne abbiano bisogno (diabetici, dislipidemic, etc.). Un addetto al Servizio Cucina/Ristorazione provvederà a registrare quotidianamente le preferenze dei Degenti (diete normali).

È rigorosamente vietato - nell'interesse dei pazienti - introdurre dall'esterno cibi e bevande.



È vietato trattenere sui comodini (o "dentro" i comodini) **residui alimentari** e oggetti non necessari. Le stesse regole valgono per i davanzali delle camere [per evitare l'intrusione di volatili ed insetti].



È vietato lavare e stendere indumenti nel bagno comune (o nella stanza di degenza).

REGOLAMENTO INTERNO



È vietato fumare all'interno del perimetro della Casa di cura e pertanto, non si può fumare nelle camere, nei corridoi, nella Hall ed in nessun altro luogo di questa struttura. Il divieto vige anche in tutto il perimetro esterno alla Casa di cura.



È vietato allontanarsi dalla propria stanza di degenza nelle seguenti fasce orarie: dalle ore 6.30/9.30; dalle 14.00/15.30; dalle 19.00/20.30, dalle 21.30/22.00.

E' comunque vietato allontanarsi dalla propria stanza in attesa di visite, esami diagnostici, prelievi biologici, ecc.



La Casa di cura non risponde di eventuali furti che si possono verificare per quanto non depositato in custodia. A tale scopo si consiglia di depositare in **custodia eventuali valori** (contanti, carte di credito, assegni, oggetti di valore) presso l'Accettazione (AUD) e comunque di non portare con sé cospicue somme di denaro.



È vietato tenere le luci del bagno accese quando il servizio non è utilizzato. La struttura (camera, bagno e corridoi) è dotata di luci di cortesia per facilitare lo spostamento in bagno nelle ore notturne.



È tassativamente **vietato** lasciare il **rubinetto dell'acqua** del lavabo aperto. I danni cagionati da tale inosservanza verranno quantificati dall'Ufficio tecnico e gli importi addebitati ai pazienti afferenti alla stanza di degenza.



In osservanza a quanto disposto a tutela della privacy, i signori degenti devono **tenere chiuse le porte** del bagno e della stanza di degenza, anche al fine di ottimizzare il confort climatico e di agevolare tutto il personale ad effettuare il servizio.



È fatto **esplicito divieto ai Degenti**, ovvero ai **Familiari**, di fotografare o riprendere in video persone e ambienti all'interno della Casa di Cura.

Il rilievo dell'inosservanza di quanto esposto, ovvero di comportamenti disdicevoli, sarà oggetto di richiamo e - in caso di ripetizione - di dimissione immediata.

Il Caposala (Coord. Inferm.) è a disposizione dei Degenti per ogni esigenza di carattere tecnico, organizzativo e assistenziale.

È disponibile - al Piano Hall – lo sportello dell'Assistente Sociale per le esigenze di relativa competenza.

Il Direttore Sanitario
dott. P. Cuccurullo

Presentazione



Alla struttura principale è annesso un nuovo e moderno Poliambulatorio specialistico [convenzionato con il S.S.N.] con ingresso autonomo ma collegato alla struttura principale sia dal punto di vista funzionale che operativo.

Dotato di ambiente tecnologicamente avanzato, con spazi confortevoli e moderni, offre un'ampia gamma di prestazioni e servizi, tale da essere un punto di riferimento specialistico completo ed efficace per le esigenze degli utenti.

L'accesso, con un ampio viale carrabile, consente l'accompagnamento in auto delle persone con difficoltà a deambulare garantendo il rispetto delle norme per l'abbattimento delle barriere architettoniche da parte di disabili e portatori di handicap, nonché di non vedenti e non udenti - con dispositivi a pavimento, ottici e sonori per la fruizione dei percorsi.

All'ingresso è situato l'Ufficio accoglienza utenti e la sala di attesa, con comode sedie ergonomiche, schermi TV e distributori automatici di bevande e snack.

Il Poliambulatorio, nato con la struttura principale, vanta di numerosi servizi e prestazioni:

VISITE SPECIALISTICHE [cardiologia, pneumologia, ortopedia, fisioterapia, medicina fisica e riabilitazione, neurologia, dermatologia, dietologia e diabetologia, otorino].

INDAGINI STRUMENTALI [E.C.G, E.C.G. Holter 24h, E.C.G. da sforzo, Monitoraggio pressorio 24h, EcoColorDoppler cardiologico e vascolare, Elettroencefalogramma, Polisonnografia, Spirometria semplice e globale].

DIAGNOSTICA PER IMMAGINE [RX, T.A.C., R.M.N., Ecografie internistiche, Mammografia MOC DEXA.

MEDICINA NUCLEARE [Scintigrafia Cardiaca, Ossea Total Body, Epatica, Cerebrale, Tiroidea, Renale, Polmonare].

Il Poliambulatorio "Clinic Center S.p.A." si avvale di personale medico e paramedico altamente specializzato con attrezzature moderne ed efficaci. I sistemi informatici, in costante evoluzione, accelerano le prenotazioni e la gestione dei dati, così da soddisfare pienamente ogni necessità di diagnosi.

La stessa sede del Poliambulatorio accoglie - oltre gli studi medici per l'attività ambulatoriale - anche la palestra per la fisiochinesiterapia [FKT], massoterapia, terapie strumentale e idrokinesiterapia, il reparto di logopedia e il locale prelievi biologici, nonché le attività di Day Hospital neurologico e ortopedico.

DOVE SIAMO

In Via Beniamino Guidetti n. 89
(ex Parco S. Paolo) - 80126 Napoli

ORARIO DI APERTURA

Dal LUNEDÌ' al VENERDÌ'
Ore 7.00/19.00 (orario continuato)

CONTATTI [PER INFO E PRENOTAZIONI]

T 081-7661552 - 081.7661553
F 081-7155353

NUMERO VERDE 800-194848
mail: info@cliniccenter.it

I NOSTRI SERVIZI

Direttore Sanitario: dott. Pasquale Cuccurullo	
SERVIZI DIAGNOSTICI	RESPONSABILE
Laboratorio di analisi cliniche	Dott.ssa Paola Crispino
Medicina Nucleare in Vivo	Dott. Francesco Menna
Radiologia Diagnostica	Dott. Giuseppina Castaldi
AMBULATORI MEDICI CLINICI E DIAGNOSTICI	
RESPONSABILE	
Cardiologia	Dott. Francesco Morgera
Pneumologia	Dott. Francesco de Blasio
Neurologia e Neurofisiopatologia	Dott. Alessandro de Stefano
Ortopedia	Dott. Pasquale Casillo
SERVIZI RIABILITATIVI AMBULATORIALI	
RESPONSABILE	
Fisiokinesiterapia – Idrokinesiterapia	Dott. Raffaele Russo
Logopedia	Dott.ssa Anna Crispino

Eventuali prestazioni erogabili, pur appartenendo ad una branca convenzionata, ma non comprese nel nomenclatore tariffario, restano *a totale carico dell'utente* secondo il tariffario interno della Casa di cura.

Le prestazioni erogate dal
POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO:

CON S.S.N. PRIVATO

	CON S.S.N.	PRIVATO
CARDIOLOGIA		
VISITA CARDIOLOGICA	*	*
ELETROCARDIOGRAMMA	*	*
ECOCARDIOGRAMMA M.B. COLOR DOPPLER	*	*
E.C.G. DA SFORZO	*	*
HOLTER DINAMICO CARDIACO 24H	*	*
HOLTER PRESSORIO 24H	*	*
ANGIOLOGIA		
ECOCOLOR DOPPLER TSA (TRONCHI SOVRAORTICI)	*	*
ECOCOLOR DOPPLER DEI GROSSI VASI ADDOMINALI	*	*
ECOCOLOR DOPPLER ARTERIOSO/VENOSO ARTI SUP.	*	*
ECOCOLOR DOPPLER ARTERIOSO/VENOSO ARTI INF.	*	*
DIAGNOSTICA PER IMMAGINE		
RADIOLOGIA TRADIZIONALE (RX)	*	*
RADIOGRAFIA PANORAMICA ARCADE DENTARIE	*	*
ECOGRAFIE INTERNISTICHE	*	*
MAMMOGRAFIA DIGITALE 3D	*	*
MINERALOMETRIA OSSEA (M.O.C.) DEXA	*	*
TOMOGRAFIA ASSIALE (T.A.C.) SENZA E CON MDC	*	*
RISONANZA MAGNETICA (R.M.N.) SENZA E CON MDC	*	*
MEDICINA NUCLEARE (con metodica SPECT)		
SCINTIGRAFIA MIOCARDICA	*	*
SCINTIGRAFIA OSSEA (TOTAL BODY)	*	*
SCINTIGRAFIA RENALE	*	*
SCINTIGRAFIA TIROIDEA	*	*
SCINTIGRAFIA PARATIROIDEA	*	*
SCINTIGRAFIA CEREBRALE	*	*
SCINTIGRAFIA GHIANDOLE SALIVARI	*	*

Le prestazioni erogate dal
POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO:

CON S.S.N. PRIVATO

	CON S.S.N.	PRIVATO
NEUROLOGIA		
VISITA NEUROLOGICA	*	*
ELETTROENCEFALOGRAMMA (E.E.G.)	*	*
ELETTROENCEFALOGRAMMA (E.E.G.) con privazione di sonno	*	*
ELETTROMIOGRAFIA (E.M.G.)	*	*
PNEUMOLOGIA		
VISITA PNEUMOLOGICA	*	*
SPIROMETRIA SEMPLICE E GLOBALE	*	*
BRONCOSCOPIA CON FIBRE OTTICHE	*	*
BIOPSIA BRONCHIALE	*	*
EMOGASANALISI	*	*
PROVE ALLERGICHE	*	*
POLISONNOGRAMMA	*	*
TEST DEL CAMMINO	*	*
TORACENTESI	*	*
FISIOKINESITERAPIA		
RIEDUCAZIONE MOTORIA ATTIVA	*	*
RIEDUCAZIONE MOTORIA PASSIVA	*	*
IDROKINESITERAPIA (PISCINA RIABILITATIVA)	*	*
LASERTERAPIA AD ALTA POTENZA		*
ONDE D'URTO RADIALI		*
TECAR TERAPIA		*
LABORATORIO ANALISI		
PATOLOGIA CLINICA	*	*
MICROBIOLOGIA E BATTERIOLOGIA	*	*
IMMUNOLOGIA E ALLERGOLOGIA	*	*
TOSSICOLOGIA		*
BIOLOGIA MOLECOLARE		*
TAMPONE MOLECOLARE E RAPIDO ANTIGENICO Co-19		*
TEST SERIOLOGICI COVID-19		*



ORARIO AMBULATORI SPECIALISTICI

CARDIOLOGIA

Lunedì	11.30 - 18.00
Martedì	09.00 - 12.30
Mercoledì	11.00 - 13.00
Giovedì	15.00 - 18.30
Venerdì	12.30 - 16.30
Sabato - Domenica	CHIUSO

PNEUMOLOGIA

Lunedì	-
Martedì	10.00 - 11.30
Mercoledì	15.00 - 17.30
Giovedì	10.00 - 11.30
Venerdì	15.00 - 17.30
Sabato - Domenica	CHIUSO

ORTOPEDIA

Lunedì	15.00 - 18.00
Martedì	14.30 - 17.00
Mercoledì	-
Giovedì	09.00 - 13.00
Venerdì	-
Sabato - Domenica	CHIUSO

NEUROLOGIA

Lunedì	15.00 - 16.00
Martedì	12.00 - 13.00
Mercoledì	15.00 - 18.00
Giovedì	12.00 - 13.00
Venerdì	12.00 - 13.00
Sabato - Domenica	CHIUSO



ORARIO AMBULATORI SPECIALISTICI

PRELIEVI BIOLOGICI

Lunedì	07.00 - 11.00
Martedì	07.00 - 11.00
Mercoledì	07.00 - 11.00
Giovedì	07.00 - 11.00
Venerdì	07.00 - 11.00
Sabato - Domenica	CHIUSO

FISIATRIA

Lunedì	-
Martedì	15.00 - 18.00
Mercoledì	15.00 - 17.00
Giovedì	08.30 - 10.00
Venerdì	-
Sabato - Domenica	CHIUSO

PRENOTAZIONE ESAMI

Tutte le prestazioni diagnostiche ambulatoriali - fatta eccezione dei prelievi ematici - necessitano di “prenotazione”, ed è possibile effettuarla secondo le modalità:

- PRENOTAZIONE DIRETTA al front-office del Poliambulatorio (tutti i giorni lavorativi - escluso il sabato - dalle ore 7.45/18.45);
- PRENOTAZIONE TELEFONICA al nr. 081.7661552/081.7661553 (tutti giorni lavorativi - escluso il sabato - dalle ore 8.00/15.00);
- PRENOTAZIONE E-MAIL: ambulatorio@cliniccenter.it;
- PRENOTAZIONE ONLINE: www.cliniccenter.net

Con la prenotazione - effettuata direttamente alla Reception - viene rilasciato il “Foglio di prenotazione” contenente data ed orario orientativo dell’appuntamento, il nome del medico o il tecnico che effettuerà l’esame e eventuali annotazioni per l’esecuzione dello stesso. Tali informazioni vengono trasferite verbalmente dai nostri operatori per le prenotazioni telefoniche.

Al momento della “prenotazione” - sia telefonica che altra modalità - è necessario avere a disposizione i seguenti dati:

- ◇ DATI ANAGRAFICI IDENTIFICATIVI (cognome, nome, data di nascita, n. di telefono, indirizzo);
- ◇ TIPO DI PRESTAZIONE DA EFFETTUARE

Per poter soddisfare le necessità di ogni utente, in caso di impossibilità nel poter rispettare la prenotazione si prega di comunicare – anche telefonicamente - la rinuncia all’Ufficio Accettazione in tempo utile, almeno 24 ore prima.

ACCETTAZIONE E PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI



Le prestazioni in convenzione - erogabili in regime ambulatoriale - sono quelle contemplate nel “Nomenclatore tariffario vigente” della Regione Campania, in ottemperanza al piano regionale sanitario per il contenimento delle liste di attesa.

Presso il front-office, è a disposizione dei clienti - *liberamente consultabile* - il tariffario relativo ad ogni prestazione fornita. Le prestazioni saranno erogate fino al raggiungimento del tetto finanziario concordato con la A.S.L. di competenza e, una volta raggiunto il tetto stabilito, non è più possibile eseguire le prestazioni

in regime convenzionato ma in regime privato con tariffe agevolate. In tal caso, l'utente è debitamente informato.

Le prestazioni ambulatoriali erogate dal poliambulatorio, sono: visite specialistiche, prestazioni di diagnostica strumentale e di laboratorio.

All'accettazione - *per gli esami in convenzione con S.S.N.* - presentarsi muniti della richiesta del Medico di famiglia con l'indicazione dell'esame da eseguire, valido documento di riconoscimento, eventuale tessera di esenzione.

La quota di partecipazione alla spesa (ticket) - *eventualmente dovuta dall'utente* - deve essere corrisposta al front-office del poliambulatorio, che rilascerà la relativa fattura.

Il pagamento delle prestazioni può avvenire in: CONTANTI, BANCOMAT O CARTE DI CREDITO.

ESENZIONE DALLA SPESA SANITARIA

Per le prestazioni sanitarie che prevedono il pagamento di un ticket, i cittadini hanno *diritto all'esenzione* (per alcune o per tutte prestazioni) nei seguenti casi:

- in particolari situazioni di reddito associate all'età o alla condizione sociale;
- in presenza di determinate patologie croniche;
- in presenza di determinate patologie rare;
- in caso di riconoscimento dello stato di invalidità;
- in altri casi particolari (gravidanza, diagnosi precoce di alcuni tumori, accertamento dell'HIV).

RITIRO REFERTI

I referti possono essere ritirati personalmente o da persona munita di delega, compilando la parte riservata sulla "ricevuta", secondo le modalità nei giorni e nell'orario di apertura del Poliambulatorio.

I referti, se già pagati o esenti dal pagamento, possono essere ritirati - direttamente al front-office - dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 oppure attraverso il web all'indirizzo: www.cliniccenter.net, alla voce **referti online**.

Il servizio online - gratuito ed attivo 24 ore su 24 - consente di accedere ai risultati degli esami di laboratorio, di diagnostica per immagini e visite specialistiche, comodamente da qualsiasi dispositivo connesso alla rete internet.

Per utilizzare il servizio, occorre aver prestato il proprio consenso in fase di accettazione ed aver ricevuto il modulo contenente nome utente e password (da cambiare al primo accesso). L'accesso è consentito solo dopo la pubblicazione del proprio referto (solitamente 48 ore dopo la data d'esame).

La copia pubblicata non ha validità legale perché non firmata e timbrata, ma potrà, se l'utente la riterrà sufficiente, sopperire ad eventuali esigenze d'urgenza.

Il servizio di referti on line non esonera l'utente dal ritiro del referto cartaceo.

Qualora invece l'utente avesse necessità urgente di un documento non solo consultativo, ma con validità legale, potrà ritirare, presso il banco accettazione del Poliambulatorio Specialistico, l'originale firmato e timbrato dal medico che ha redatto il referto.

N.B. - In ottemperanza alle linee guida in merito ai referti on line, si ricorda agli utenti che i documenti generati sul nostro server saranno disponibili per un periodo di tempo non superiore a 30 giorni. Oltre questo termine saranno irrimediabilmente cancellati e quindi disponibili solo presso la nostra struttura.

Si consiglia pertanto di salvare/stampare i propri referti appena pubblicati.

LABORATORIO ANALISI

Il laboratorio, completamente automatizzato, offre prestazioni di:

CHIMICA CLINICA E TOSSICOLOGICA
EMATOLOGIA E BATTERIOLOGIA
MICROBIOLOGIA E SIEROIMMUNOLOGIA
BIOLOGIA MOLECOLARE



E' ubicato nel complesso della Casa di cura al "Piano strada" ed è in grado di fornire risposte ai quesiti diagnostici in tempi molto rapidi.

I prelievi biologici - per gli utenti esterni - vengono effettuati tutti i giorni lavorativi dalle ore 8.00 alle ore 11.00 presso la *Sala prelievi* del Poliambulatorio.

La maggior parte degli esami di laboratorio sono offerte in convenzione con in S.S.N. Per usufruire della convenzione bisogna esibire un'impegnativa redatta rispettando le regole della Regione Campania. Con l'impegnativa il paziente pagherà l'importo del ticket per ciascuna impegnativa.

Gli esenti per reddito o patologia non pagano tutto o parte del costo in base alla loro esenzione specifica. Per i non esenti, il calcolo del ticket rende a volte più economico pagare privatamente il costo degli esami, piuttosto che esibire l'impegnativa e pagare il ticket.

L'accesso al servizio *non richiede prenotazione*.

TOMOGRAFIA ASSIALE COMPUTERIZZATA (TC)

L'esame TC è un esame che, avvalendosi dei raggi X, fornisce immagini tridimensionali di tutto il corpo umano con la capacità di ricostruire organi interni del nostro corpo.

Il servizio offre esami TC con e senza somministrazione di contrasto per:

TORACE

ADDOME

SENI PARANASALI

CRANIO

ORECCHIO

COLONNA VERTEBRALE E SEGMENTI SCHELETRICI



Gli esami vengono *eseguiti solo su prenotazione.*

SERVIZIO DI RADIODIAGNOSTICA

Il servizio fornisce tutti gli esami di:

DIAGNOSTICA RADIOLOGICA TRADIZIONALE (RX)

ORTOPANTOMOGRAFIA DENTARIA

DENSITOMETRIA-M.O.C. DEXA

MAMMOGRAFIA DIGITALE IN 3D

TOMOGRAFIA COMPUTERIZZATA (TC)

DENTALSCAN

RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RMN)

ESAMI ECOGRAFICI CON ECOCOLORDOPPLER



In caso di necessità il servizio di radiodiagnostica è in grado di eseguire esami radiografici ed ecografici al letto del paziente con apparecchio trasportabile.

I tempi per effettuare gli esami richiesti sono brevi e la consegna del referto nella stessa giornata o il giorno successivo in rapporto all'esame praticato.

Il servizio di radiologia tradizionale è attivo tutti i giorni lavorativi, escluso il sabato, dalle ore 09,00 alle 12,00. Solo per alcuni tipi di prestazioni, dove c'è bisogno di specifica preparazione per l'esecuzione dell'esame, viene *richiesta la prenotazione.*

RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE (RMN)

La risonanza Magnetica (RM o RMN) è un esame diagnostico che non utilizza raggi X ma campi magnetici e onde di radiofrequenza ottenendo immagini anatomiche, apparentemente simili a quelle della T.A.C. ma che danno informazioni diverse.

L'esame può essere eseguito con e senza somministrazione di contrasto e.v., che in genere non determina l'insorgenza di reazioni allergiche; sono necessari alcuni esami preliminari per accertare le condizioni di salute del paziente.

La RM viene eseguita per i segmenti:

POLSO E MANO

RADIO E ULNA - Omero - Gomito - Spalla e Scapola

COL. VERTEBRALE: CERVICALE - DORSALE - LOMBOSACRALE

BACINO E ARTICOLAZIONI SACRO-ILIACHE

TIBIA - PERONE - Caviglia - Piede

ENCEFALO - CRANIO



La durata dell'esame è variabile da 20 minuti a 75 minuti.

Gli esami vengono *eseguiti solo su prenotazione*.

SERVIZIO DI MEDICINA NUCLEARE IN VIVO (SCINTIGRAFIA)

Il servizio, allocato presso il poliambulatorio, è in grado di eseguire tutti gli esami scintigrafici entro due giorni dalla richiesta e di consegnare agli interessati la refertazione degli stessi non oltre due giorni dall'esecuzione.

E' obbligatoria la prenotazione.

Vengono eseguite le scintigrafie:

ANGIOCARDIOSCINTIGRAFIA ALL'EQUILIBRIO

ANGIOCARDIOSCINTIGRAFIA DI PRIMO PASSAGGIO

SCINTIGRAFIA DELLE GHIANDOLE SALIVARE (SESTAMIBI)

SCINTIGRAFIA DELLE PARATIROIDI

SCINTIGRAFIA OSSEA SEGMENTARIA POLIFASICA

SCINTIGRAFIA OSSEA TOTAL BODY

SCINTIGRAFIA SEQUENZIALE RENALE

SCINTIGRAFIA TIROIDEA CON INDICATORI POSITIVI

SCINTIGRAFIA TIROIDEA

SCINTIGRAFIA TOTAL BODY CON INDICATORE POSITIVO

TOMOSCINTIGRAFIA CEREBRALE DI PERFUSIONE (SPECT)

TOMOSCINTIGRAFIA MIOCARDICA SPET DI PERFUSIONE A RIPOSO E DOPO STIMOLO

Per altre scintigrafie, non comprese in elenco, gli utenti possono contattare direttamente il Poliambulatorio.

SERVIZI RIABILITATIVI AMBULATORIALI

PALESTRA

La struttura dispone di un'ampia palestra riabilitativa dotata di moderne attrezzature come: cyclette, pedana assistita, scale, spalliere oltre ai box per le terapie individuali.



I trattamenti riabilitativi offerti comprendono: la Rieducazione Motoria, Massoterapia, Idrokinesiterapia, Elettroterapia antalgica TENS, Laser ad alta potenza, Magnetoterapia, Ipertermia shock termico, Raggi infrarossi, Ionoforesi, etc.).

E' obbligatoria la prenotazione.

Per ciascun utente sarà aperta una cartella "dedicata", dove vengono annotate le sedute eseguite, la patologia e il programma fisioterapico che dovrà eseguire.

PISCINA

Oltre la palestra riabilitativa, il centro dispone di un ampio locale dedicato al trattamento idrokinesiterapico per l'utente autosufficiente e non.

L'utente autosufficiente viene trattato nella **grande piscina** con percorsi di difficoltà a vari livelli e l'idromassaggio.

L'utente non autosufficiente invece, viene trattato nell'apposita "**vasca a farfalla**" dotata di lettiga mobile dove il paziente viene prima mobilizzato e poi immerso in vasca con flussi idrici incrociati, facilitando il movimento.

Il centro offre anche la riabilitazione ambulatoriale logopedica per gli utenti affetti da disturbi del linguaggio. Questi dopo valutazione foniatrica vengono trattati secondo le modalità prescritte dal medico Foniatra.



LA MISURAZIONE DEL PERCORSO RIABILITATIVO

L'esigenza di "misurare" (ovvero valutare) il lavoro svolto in ogni singola Unità Funzionale della Clinic Center, nell'ottica dell'appropriatezza delle prestazioni, dell'ottimizzazione dell'uso delle risorse, della soddisfazione dell'Utenza e degli Operatori, ecc., si inserisce in un contesto legato al percorso di "qualità" che la

nostra struttura ha intrapreso da diversi anni e testimoniato anche dalla certificazione del nostro Sistema Qualità con le norme ISO 9001:2015.

Sono state studiate ed implementate alcune scale di valutazione del percorso riabilitativo: queste sono diventate strumenti “ordinari” dell’attività quotidiana, dei Medici e degli operatori della Struttura.

STANDARD DI QUALITÀ - IMPEGNI E PROGRAMMI

Il Sistema di Gestione per la Qualità

Il Sistema di Gestione per la Qualità rappresenta lo strumento, adottato dalla Casa di cura, per governare con efficacia le proprie attività diagnostiche, terapeutiche e riabilitative, perseguendo, mediante il coinvolgimento e l’impegno costante di tutto il personale, interno ed esterno alla struttura, gli obiettivi e gli standard qualitativi definiti dalle Direzioni Aziendale e Sanitaria.

Il Sistema di Gestione per la Qualità del Clinic Center S.p.A. (Casa di Cura e poliambulatorio) è certificato dal 1999 dall’ente terzo “Certiquality”, che ne verifica periodicamente la conformità alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015.

Tra i vantaggi offerti dall’adozione di tale modello organizzativo si elencano:

- il miglioramento della comunicazione con il cliente allo scopo di recepire le esigenze;
- il concretizzarsi di tali esigenze nelle attività sanitarie della Casa di cura tramite una opportuna pianificazione dei servizi offerti;
- il maggiore coinvolgimento e motivazione delle risorse umane mediante adeguati piani per lo sviluppo delle loro professionalità;
- la formalizzazione, affiancata da adeguati strumenti di misurazione, dei servizi erogati dalla struttura onde garantirne nel tempo la rintracciabilità delle informazioni;
- l’attuazione di un sistema di miglioramento continuo delle proprie prestazioni, per adeguarsi alle evoluzioni del settore, basato sulla ridefinizione continua degli obiettivi qualitativi e sulla gestione in qualità di tutte le anomalie riscontrate.

La politica della Qualità

La Direzione definisce i principi e gli obiettivi che “pilotano” il Sistema di Gestione per la Qualità della Casa di cura “Clinic Center S.p.A.”.

Il Presidente, gli Amministratori, lo staff Medico e sanitario nonché tutte le risorse coinvolte, nel rinforzare i principi che hanno caratterizzato la “Clinic Center” in questi anni, hanno individuato nelle metodologie del miglioramento continuo il mezzo per sviluppare ulteriormente la cultura della Qualità.

Fino ad oggi la condizione delle attività medico-riabilitative è stata prevalentemente garantita da competenze e da disponibilità individuali, che, anche in assenza della formalizzazione dei procedimenti, hanno consentito alla Casa di cura di essere una struttura di riferimento nell’ambito della propria specificità.

L'evoluzione delle metodologie gestionali e l'introduzione dei principi di miglioramento continuo della qualità e della soddisfazione degli assistiti, introducono una nuova fase nella quale la Casa di cura può e deve assicurare caratteristiche di servizio più solide ed evidenti, realizzando attraverso la Certificazione, un riscontro oggettivo della qualità dei servizi erogati in conformità allo standard UNI EN ISO 9001:2015

La valutazione di un servizio implica la necessità di selezionare criteri e metodi appropriati per rispondere adeguatamente ad un principio di utilità, che in ultima istanza è dato dal miglioramento della qualità, sia per gli utenti, sia per gli operatori, sia per il sistema socio-sanitario nel suo complesso.

Il nostro impegno quotidiano si manifesta mediante il coinvolgimento di tutte le risorse e la continua verifica di quali bisogni hanno le persone per le quali stiamo lavorando, per assicurare delle azioni e attività professionali dirette a soddisfare tali necessità in conformità ai seguenti principi:

- le Risorse a tutti i livelli devono avere una principale e fondamentale motivazione: fornire prestazioni che soddisfino pienamente le richieste dei Clienti assistiti nell'ambito delle relazioni contrattuali assunte dalla Casa di cura in relazione a norme ed etica, ponendo particolare attenzione ai requisiti sociali degli stessi;
- il processo fondamentale della Casa di Cura è il miglioramento continuo della qualità e quindi il miglioramento del livello di soddisfazione del Cliente. Tutte le risorse devono essere coinvolte in questo processo che va perseguito in modo

continuo e senza limiti; in particolare applicato ai Clienti portatori di bisogni speciali, fisici e patologici temporanei;

- la qualità ha bisogno di numeri, fatti e dati concreti per essere compresa e condivisa da tutti. E' quindi necessario rilevare, misurare e diffondere i dati relativi alla qualità;
- solo il continuo e sistematico miglioramento dei processi di erogazione delle prestazioni e il costante miglioramento delle risorse che ci lavorano può consentire il raggiungimento della qualità, il miglioramento delle prestazioni e la soddisfazione del Cliente;
- le risorse impegnate nella nostra organizzazione sono il nostro elemento caratterizzante che, attraverso il miglioramento, diventa fonte di creatività e di vantaggio competitivo il quale si sente parte attiva di un sistema dinamico di conoscenze diretto all'eccellenza del nostro impegno professionale;
- la qualità può essere raggiunta solo se tutte le risorse condividono i contenuti della nostra Politica della Qualità ed allineano ad essa la loro personale visione. Solo il lavoro di Gruppo, opportunamente organizzato, consente l'armonizzazione e l'ampliamento delle potenzialità di tutte le risorse. E' nostra volontà quindi assicurare l'informazione, la formazione e l'addestramento delle nostre risorse umane;
- è necessario risolvere i problemi attraverso l'eliminazione delle cause che li hanno determinati e non attraverso la ricerca delle risorse fonte della devianza. Le risorse

devono utilizzare tale opportunità quale occasione di miglioramento; ogni nostra prestazione è il risultato di una serie logica e coerente di attività successive. Nella nostra organizzazione vengono gestiti contemporaneamente;

- molti processi personalizzati al Cliente che devono essere tra loro allineati coordinati e continuamente misurati per renderli sempre più fruibili;
- ogni nostra risorsa è il garante del Cliente Assistito ed è il responsabile dell'attuazione di quel complesso di attività necessarie al raggiungimento degli obiettivi contenuti nella nostra Politica della Qualità.
- l'efficace realizzazione della Politica della Qualità non può quindi prescindere da alcuni interventi organizzativi che, al fine di una corretta conduzione aziendale della Qualità, devono essere necessariamente adottati;
- applicazione dell'approccio per processi nell'ambito della Struttura per mantenere la necessaria continuità di controllo sui legami fra i singoli processi, come anche sulle loro combinazioni ed interazioni;
- formalizzare mediante adeguata documentazione il percorso riabilitativo dei nostri pazienti, individuando ad personam le attività terapeutiche da somministrare, gli obiettivi riabilitativi comprensivi dei tempi di raggiungimento degli stessi, nonché i tempi di monitoraggio previsti per una valutazione attenta e proattiva di tale percorso;
- utilizzo, ramificato in tutta la struttura organizzativa aziendale, dello strumento informatico come modalità preferenziale per la condivisione delle informazioni

mediche e gestionali, per la verifica in tempo reale delle attività pianificate e realizzate e per un monitoraggio facilitato ed accurato delle prestazioni della casa di cura;

- introduzione e sviluppo di specifici strumenti di valutazione oggettiva dei percorsi terapeutici riabilitativi realizzati nella nostra struttura, quali ad esempio scale di misurazione riabilitative già presenti ed utilizzate dalla comunità medica internazionale o da idearsi e validarsi direttamente all'interno della nostra organizzazione.

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Fattore Indicatore Standard

La Casa di cura Clinic Center S.p.A. vuole rendere noti ai propri Utenti gli strumenti adottati per misurare la qualità attuale e futura dei servizi offerti e della struttura, mediante l'indicazione di precisi obiettivi standard ed indicatori di qualità. Per fare ciò gli indicatori e standard individuati sono:

- dichiarati pubblicamente;
- conosciuti dal cittadino-utente;
- comprensibili al cittadino-utente;
- in linea con le sue possibili chiavi di giudizio e valutazione.

Nella tabella seguente sono indicati i fattori, gli indicatori e gli obiettivi standard prioritariamente individuati.

FATTORE	INDICATORE	STANDARD
VITTO	MENÙ SETTIMANALE	VARIAZIONE MENÙ IN UN MESE: 4 VOLTE
TEMPI DI ATTESA VISITE MEDICHE AMBULATORIALI	INTERVALLO (MASSIMO) TRA PRENOTAZIONE E VISITA	<ul style="list-style-type: none"> • CARDIOLOGIA (VISITA ED ECG): 15 GG • FISIATRIA: 3 GG • ECOGRAFIA INTERNISTICA: 25 GG • ECOCOLORDOPPLER TSA: 3 GG • ELETTRONCEFALOGRAMMA: SENZA ATTESA • ELETTRMIOGRAFIA: 20 GG • DENSITOMETRIA OSSEA: 7 GG • ORTOPEDIA: 7 GG • PNEUMOLOGIA: 3 GG (1 VISITA) 25 GG (VISITA DI CONTROLLO)
SOMMINISTRAZIONE QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE DEGENZA	FEBBRAIO – MAGGIO AGOSTO - NOVEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> • STANDARD GENERALE 75%
SOMMINISTRAZIONE QUESTIONARIO GRADO DI SODDISFAZIONE POLIAMBULATORIO	FEBBRAIO – MAGGIO AGOSTO - NOVEMBRE	<ul style="list-style-type: none"> • STANDARD GENERALE 90%

FATTORE	INDICATORE		STANDARD		
Somministrazione per i degenti delle scale di Valutazione	Profilo	Descr. profilo	Indicatore	Scala	Standard (%)
	A	RNM, ictati recenti	I _{A1}	BARTHEL INDEX	25
			I _{A2}	EUROPEAN STROKE SCALE	15
	B	RNM, altre tipologie	I _{B1}	BARTHEL INDEX	20
	C	ROR, tutti i ricoveri	I _{C1}	BARTHEL INDEX	30
			I _{C2}	D'AUBIGNE'	N.D.
	D	RCR, arteriopatici	I _{D1}	CLASS. FONTAINE	N.D.
	E	RCR, altre tipologie	I _{E1}	RCR	N.D.
	F	RCR, tutti i ricoveri	I _{F1}	RESPIRATORIA	N.D.
<p>* Gli indicatori sono stati calcolati con la seguente formula: $[(\text{Valutazione finale} - \text{Valutazione iniziale}) / \text{Valutazione massima della scala}] * 100$ Gli impegni della nostra Casa di cura – naturalmente - non si esauriscono con il raggiungimento degli obiettivi indicati prioritariamente: saranno individuati conseguentemente - in base alle esigenze interne ed esterne - ulteriori fattori e nuovi standard.</p>					

I rapporti degli Utenti con la nostra struttura

La Casa di cura Clinic Center S.p.A. dispone di due Uffici informazioni collocati rispettivamente presso l'Ufficio Accoglienza Degenti (AUD), sito al Piano hall e all'entrata del poliambulatorio specialistico. I due Uffici sono aperti dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 16.00 e forniscono tutte le indicazioni riguardanti le prestazioni erogate dalla nostra Casa di cura, la collocazione dei degenti nei vari reparti ed altre informazioni generali.

Presso l'Ufficio Accoglienza delle Degenze (AUD) è collocata una cassetta nella quale inserire la scheda reclami allegata a questa "Carta".

La Clinic Center S.p.A. ha istituito la "Carta dei Servizi", che rappresenta lo strumento in grado di fornire ai Clienti/Utenti le informazioni in merito alla struttura della Casa di cura, ai nominativi dei Responsabili delle diverse aree, alle modalità di accesso ai servizi offerti, agli standards di qualità, ai meccanismi di tutela e verifica. Altre modalità di comunicazione sono costituite dalla "Scheda reclami" e dalla "Scheda soddisfazione clienti"; queste permettono di monitorare l'andamento della qualità dei servizi erogati e intervenire per sollevare le cause di possibili devianze e Non Conformità (NC), generate da comportamenti operativi non in linea con i requisiti contrattuali assunti, o con impegni e standards pubblicati.

Le modifiche, di prestazione o di comportamento, rispetto a quanto preventivamente concordato sono comunicate, approvate dalle parti contraenti ed approvate dall'ASL; esse sono gestite in modo controllato e sono registrate sulla predisposta documentazione di supporto al processo relativo al cliente.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE [DEGENZA ORDINARIA]

La preghiamo di rispondere alle seguenti domande per aiutarci a migliorare l'assistenza nella nostra Casa di cura. Le saremo grati se segnalerà aspetti positivi e negativi del Suo ricovero.

Le sarà riservata la massima riservatezza su tutto quanto ci comunicherà. Grazie!

ETÀ (in anni):

SESSO: M F

ISTRUZIONE: Elementare Media Diploma sup. Laurea Nessuno

ATTIVITÀ LAVORATIVA:

Come ritiene il suo **grado di soddisfazione** in merito ai seguenti servizi o prestazioni ricevuti nella nostra Casa di Cura?

Grado di soddisfazione	Molto soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Indifferente	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
Assistenza medica	◇	◇	◇	◇	◇

Informazione medica sul decorso della malattia	◇	◇	◇	◇	◇
Informazione sul percorso riabilitativo	◇	◇	◇	◇	◇
I rapporti con Medici	◇	◇	◇	◇	◇
I rapporti con IPR (Caposala)	◇	◇	◇	◇	◇
I rapporti con Infermieri	◇	◇	◇	◇	◇
I rapporti con TDR/Fisioterapisti	◇	◇	◇	◇	◇
Pianificazione dei trattamenti e delle terapie	◇	◇	◇	◇	◇
Orari delle visite	◇	◇	◇	◇	◇
L'ambiente e il <i>confort</i>	◇	◇	◇	◇	◇
Pulizia	◇	◇	◇	◇	◇
Servizi igienici	◇	◇	◇	◇	◇
Cibo	◇	◇	◇	◇	◇
Orario dei pasti	◇	◇	◇	◇	◇
Segnaletica interna	◇	◇	◇	◇	◇
NOTE/OSSERVAZIONI:					

Mod. Q14c

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE [DEGENZA DAY HOSPITAL]

La preghiamo di rispondere alle seguenti domande per aiutarci a migliorare l'assistenza nella nostra Casa di cura. Le saremo grati se segnalerà aspetti positivi e negativi del Suo ricovero.

Le sarà riservata la massima riservatezza su tutto quanto ci comunicherà. Grazie!

ETÀ (in anni):

SESSO: M F

ISTRUZIONE: Elementare Media Diploma sup. Laurea Nessuno

ATTIVITÀ LAVORATIVA:

Come ritiene il suo **grado di soddisfazione** in merito ai seguenti servizi o prestazioni ricevuti nella nostra Casa di Cura?

Grado di soddisfazione	Molto soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Indifferente	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
Assistenza medica	◇	◇	◇	◇	◇

Informazione medica sul decorso della malattia	◇	◇	◇	◇	◇
Informazione sul percorso riabilitativo	◇	◇	◇	◇	◇
I rapporti con Medici	◇	◇	◇	◇	◇
I rapporti con IPR (Caposala)	◇	◇	◇	◇	◇
I rapporti con Infermieri	◇	◇	◇	◇	◇
I rapporti con TDR/Fisioterapisti	◇	◇	◇	◇	◇
Pianificazione dei trattamenti e delle terapie	◇	◇	◇	◇	◇
Orari delle visite	◇	◇	◇	◇	◇
L'ambiente e il <i>confort</i>	◇	◇	◇	◇	◇
Pulizia	◇	◇	◇	◇	◇
Servizi igienici	◇	◇	◇	◇	◇
Cibo	◇	◇	◇	◇	◇
Orario dei pasti	◇	◇	◇	◇	◇
Segnaletica interna	◇	◇	◇	◇	◇
NOTE/OSSERVAZIONI:					

Mod. Q25

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE [POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO]

La preghiamo di rispondere alle seguenti domande per aiutarci a migliorare l'assistenza nel nostro Poliambulatorio Specialistico. Le saremmo grati se segnalerà aspetti positivi e negativi.

Le sarà riservata la massima riservatezza su tutto quanto ci comunicherà. Grazie!

ETÀ (in anni):

SESSO: M F

ISTRUZIONE: Elementare Media Diploma sup. Laurea Nessuno

ATTIVITÀ LAVORATIVA:

Come ritiene il suo **grado di soddisfazione** in merito ai seguenti servizi o prestazioni ricevuti dal nostro Poliambulatorio Specialistico?

Grado di soddisfazione	Molto soddisfatto	Abbastanza Soddisfatto	Indifferente	Poco soddisfatto	Insoddisfatto
Accessibilità al Poliambulatorio	◇	◇	◇	◇	◇
La segnaletica esterna	◇	◇	◇	◇	◇
La segnaletica interna	◇	◇	◇	◇	◇
La pulizia nel Poliambulatorio	◇	◇	◇	◇	◇
La Pulizia nei servizi igienici	◇	◇	◇	◇	◇
Atteggimento e disponibilità degli addetti alla ricezione	◇	◇	◇	◇	◇
In merito agli orari di apertura del Poliambulatorio	◇	◇	◇	◇	◇
Tempo di attesa per l'erogazione del servizio	◇	◇	◇	◇	◇
Tempo di attesa per il ritiro dei referti	◇	◇	◇	◇	◇
Accessibilità al Poliambulatorio	◇	◇	◇	◇	◇
La segnaletica esterna	◇	◇	◇	◇	◇
La segnaletica interna	◇	◇	◇	◇	◇
NOTE/OSSERVAZIONI:					

Mod.Q16

SCHEDA RECLAMI

NOME E COGNOME

INDIRIZZO

CITTÀ (PROV.)

<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------

AREA INTERESSATA AL RECLAMO

- | | |
|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Regime Day Hospital | <input type="checkbox"/> Diagnostica per immagine |
| <input type="checkbox"/> Regime Degenza Ordinaria | <input type="checkbox"/> Visite specialistiche |
| <input type="checkbox"/> Regime ambulatoriale | <input type="checkbox"/> Ambulatorio FKT |
| <input type="checkbox"/> Logopedia | <input type="checkbox"/> Altro: _____ |
| <input type="checkbox"/> Laboratorio di Analisi | |
| <input type="checkbox"/> Medicina Nucleare | |

SEGNALAZIONE DA EFFETTUARE

DATA

FIRMA

SPAZIO RISERVATO AL RICEVENTE DEL RECLAMO

NOTE

DATA

FIRMA OPERATORE

Mod. Q16 a

Le associazioni dei consumatori

La Casa di cura al fine di comprendere i bisogni e le attese dei clienti/utenti ha interpellato e coinvolto le seguenti Associazioni dei Consumatori:

ADICONSUM CAMPANIA

Via Medina, 5 801323 Napoli

CITTADINANZA ATTIVA

Via Degni, 25 80125 Napoli

NUMERI UTILI

TAXI



RADIOTAXI

081.556.32.32

081.570.70.70



AEROPORTO DI CAPODICHINO

081.789.62.59



STAZIONE "FF.SS. NAPOLI CENTRALE"

081.779.24.32



METROPOLITANA "FF.SS."

081.227.21.11



STAZIONE "FF.SS. CAMPI FLEGREI"

081.567.67.25



STAZIONE "FF.SS. MERGELLINA"

081.761.17.70



ALISCAFO

MERGELLINA 081.761.23.48

MOLO BEVERELLO 081.552.25.95

Sono in **CONVENZIONE** con il **S.S.N.** le seguenti **BRANCHE**:

LABORATORIO ANALISI: Analisi: chimico-cliniche - microbiologia e batteriologia - tossicologia e immunologia - allergologia - Biologia Molecolare - Tampone molecolare e rapido antigenico Co-19 - Test sierologico Co-19

RADIOLOGIA: RX - Panoramica arcate dentarie - Ecografie internistiche - T.A.C. M.O.C. [dexa] - R.M.N. - Mammografia Digitale 3D

FISIOKINESITERAPIA - IDROKINESITERAPIA

MEDICINA NUCLEARE IN VIVO: Scintigrafie con metodica SPECT

CARDIOLOGIA: Visita specialistica e E.C.G. - E.C.G. da sforzo - E.C.G. Holter 24h
Ecocardiogramma MB colordoppler - Monitoraggio Pressorio 24h -
Ecocolor Doppler A/V arti inf./sup.

NEUROLOGIA: Visita specialistica - E.M.G. [Elettromiografia] - E.E.G. Elettroencefalogramma]

PNEUMOLOGIA: Visita specialistica - Spirometria semplice e globale - Broncoscopia
Biopsia bronchiale - Emogasanalisi - Prove allergiche - Toracentesi
Polisonnografia - Test del cammino

ORTOPEDIA: Visita specialistica - Ozonoterapia

Attività in REGIME PRIVATO:

MEDICINA DELLO SPORT - LOGOPEDIA

OTORINOLARINGOIATRA: Visita specialistica - Esame audiometrico tonale

DIETOLOGIA E NUTRIZIONE: Visita specialistica - Dieta personalizzata

DERMATOLOGIA: Visita specialistica - Crioterapia - Asportazione piccole lesioni cutanee

La Casa di Cura Clinic Center S.p.A. è ubicata nel quartiere “Fuorigrotta” in Viale Maria Bakunin n. 171 [ex Parco S. Paolo] è raggiungibile mediante:

Mezzo pubblico: tramite ferrovia “Cumana” (fermata “Mostra”) o “Metropolitana Linea 2” (fermata «Campi Flegrei») e proseguire in autobus A.N.M. (linea R6) diretto a Pianura fino alla fermata in prossimità del Parco San Paolo.

Mezzo proprio: “Tangenziale” uscita “Fuorigrotta” direzione Soccavo, alla rotonda mantenere la sinistra seguendo le indicazioni stradali.

CLINIC CENTER S.P.A.
POLIAMBULATORIO SPECIALISTICO
VIA BENIAMINO GUIDETTI N. 89
T. +39 0817661552 - +39 0817661553



Sito web: www.cliniccenter.it – email: info@cliniccenter.it



Norma ISO 9001 : 2008
Certificato n. 2732/1