Casa di Cura
S. MARCO

CARTA DEI SERVIZI

SGQ.DGE.CSER.CDS.01.02.02

Cliniche Moderne S.p.A. - Casa di Cura S. Marco

Viale XXI Aprile, 2 – 04100 Latina (LT)

Telefono: +39 0773 466060 Telefono: +39 0773 466060 Telefono: +39 0773 466060

DOCUMENTO RISERVATO LA RIPRODUZIONE E/O DIFFUSIONE NON AUTORIZZATA – ANCHE PARZIALE – È PROIBITA.

Sommario

1. Premessa ... 3
1.1. Cosa è la Carta dei Servizi ... 4
1.2. La Carta dei Servizi della Casa di Cura S. Marco ... 4
2. Prima Sezione – Presentazione della Casa di Cura San Marco e Principi Fondamentali ... 4
2.1. Cenni storici ... 4
2.2. La Mission ... 5
2.3. I principi fondamentali ... 5
2.4. I Diritti e i Doveri della Persona ... 6
2.4.1. I Diritti ... 6
2.4.2. I Doveri ... 7
3. Seconda Sezione – Informazioni sulla struttura e sui servizi erogati ... 7
3.1. La struttura ... 7
3.2. Le Responsabilità ... 7
3.3. L'Equipe ... 8
3.4. L'offerta sanitaria ... 8
3.4.1. Medicina Specialistica Ambulatoriale ... 8
3.4.2. Medicina di Laboratorio Biomedico ... 10
3.4.3. Chirurgia Generale e Day surgery ... 11
3.4.4. Medicina Generale ... 12
3.4.5. Hospice S. Marco ... 13
3.4.6. Assistenza Domiciliare Integrata - ADI ... 13
3.5. Modalità di accesso ... 15
3.5.1. Medicina Specialistica Ambulatoriale ... 15
3.5.2. Chirurgia Generale e Day surgery ... 15
3.5.3. Medicina Generale ... 16
3.5.4. Hospice S. marco ... 16
3.5.5. Assistenza Domiciliare Integrata – ADI ... 21
4. Terza Sezione: Qualità dei Servizi e Indicatori ... 22
5. Quarta Sezione – Ascolto, Tutela e Cooperazione ... 23
5.1. Segnalazioni, Reclami e indagini sulla soddisfazione degli utenti ... 23
5.2. Tutela dei diritti del malato ... 23
5.3. Verifica degli Impegni ... 24
5.4. Salute e Sicurezza dei lavoratori e degli utenti ... 24
5.5. Ambiente ... 24
5.6. Sicurezza dei Dati Personali ... 24
5.7. Altre informazioni utili ... 24
5.7.1. Servizio Bar ... 24
5.7.2. Convenzioni, assicurazioni integrative e fondi sanitari ... 25

6. Riepilogo contatti 25

1. Premessa

Questa Carta dei Servizi viene redatta secondo le linee guida della Regione Lazio, DCA n. U00311 del 06 ottobre 2014.

Gentile Utente,

Abbiamo il piacere di presentarle la Carta dei Servizi della Casa di Cura S. Marco.

Questa edizione della Carta dei Servizi contiene notizie e informazioni sull'organizzazione della Casa di Cura S. Marco e sui servizi offerti; è stata elaborata per facilitare i cittadini nell'utilizzo della struttura e per fornire uno strumento informativo semplice e di facile consultazione.

A tutela dei diritti dell'utente e per favorire e facilitare il suo rapporto con la Casa di Cura S. Marco il documento contiene, tra le altre informazioni:

- le modalità con cui la Casa di Cura S. Marco riconosce il diritto all'informazione dell'utente in materia di prestazioni offerte e delle modalità per ottenerle;
- gli standard di qualità dei servizi offerti e le modalità di rilevazione e verifica del grado di soddisfazione degli utenti ai quali è riconosciuto il potere di controllo sulla qualità dei servizi erogati;
- le misure di garanzia e tutela dell'utente attivabili in caso di disservizio a riconoscimento del diritto di reclamo.

Nel pieno rispetto dei diritti del Paziente/Utente, la Casa di Cura S. Marco si propone come principio guida di garantire la tutela della salute come bene collettivo e individuale, promuovendo le azioni necessarie al raggiungimento degli obiettivi di efficacia assistenziale, appropriatezza delle cure, tecnica ed organizzativa, efficienza nell'allocazione e nell'utilizzo delle risorse umane, economiche e strumentali.

Per qualunque necessità o informazioni può rivolgersi al personale in servizio identificabile dal cartellino di riconoscimento.

Siamo certi di poter contare sulla Sua collaborazione e La ringraziamo per l'attenzione che vorrà darci.

Cordialmente

la Direzione

1.1. Cosa è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento di tutela dei diritti del cittadino utente/Paziente nel quale quest'ultimo può trovare:

- la presentazione della Casa di Cura S. Marco unitamente alla dichiarazione dei fini istituzionali e dei principi fondamentali ai quali si ispira e sui quali intende uniformare l'offerta dei servizi;
- le informazioni utili per fruire in maniera agevole delle prestazioni e dei servizi;
- la presentazione, sotto forma di standard di qualità e di impegni programmatici, degli obiettivi che la Casa si Cura S. Marco intende raggiungere;
- le modalità con le quali si assicura la tutela del cittadino utente/Paziente rispetto ai disservizi;
- le modalità di verifica degli impegni assunti dalla Casa di Cura S. Marco.

La Carta dei Servizi rappresenta una sorta di impegno verso i cittadini utenti/Pazienti ed uno strumento di gestione interna e di coinvolgimento degli operatori professionali sugli obiettivi di miglioramento delle prestazioni e del servizio.

La Carta dei Servizi è la sintesi dinamica, aggiornata periodicamente, di ciò che la Casa di Cura S. Marco è in grado di offrire attualmente e di quello che potrà fare ed essere nell'immediato futuro.

1.2. La Carta dei Servizi della Casa di Cura S. Marco

Con la Carta dei Servizi, la Casa di Cura San Marco mette a disposizione dell'utente/Paziente uno strumento utile per conoscere con chiarezza i servizi sanitari offerti e per essere informato sull'organizzazione generale della struttura stessa.

La Direzione della Casa di Cura San Marco vuole, attraverso questo documento, dare un'immagine veritiera e completa di quanto viene offerto e garantito ai propri utenti/Pazienti, per permettere loro di fare scelte consapevoli.

Infine, nella Carta dei Servizi sono messi in evidenza non solo la natura e la qualità dei servizi che il personale è in grado di offrire con competenza e perizia, ma anche gli obiettivi e i traguardi strategici che la Direzione intende raggiungere con la cooperazione di tutti i collaboratori per soddisfare le esigenze degli utenti/pazienti, espresse tramite suggerimenti e critiche.

La carta dei servizi è suddivisa in 4 sezioni:

- nella prima sezione sono presentati la struttura, la sua organizzazione ed i principi guida cui si ispira l'attività;
- nella seconda sezione viene fornita ampia informazione sui servizi offerti e le modalità di accesso agli stessi;
- nella terza sezione sono presentati gli indicatori di qualità dei servizi;
- la quarta ed ultima sezione riguarda le modalità con cui la Casa di Cura favorisce l'ascolto, garantisce la tutela e incoraggia la cooperazione tra tutti gli attori coinvolti nelle attività.

2. Prima Sezione – Presentazione della Casa di Cura San Marco e Principi Fondamentali

2.1. Cenni storici

L'impegno originario del Prof. Guido Mosillo, ora proseguito dalle dottoresse Lucrezia e Marta Mosillo, è stato la creazione e lo sviluppo di una struttura di assistenza sanitaria a misura d'uomo, capace di coniugare risultati clinici di alto livello con umanità e competenza**.**

Modello innovativo di assistenza sanitaria che la Casa di Cura San Marco ha sviluppato e perseguito creando un patrimonio di valori, conoscenze e modi di fare condivisi tra tutti i collaboratori che si sono avvicendati negli anni. La ricerca costante della migliore appropriatezza nelle cure, la personalizzazione del servizio, la competenza professionale, la condivisione delle conoscenze, il dialogo costruttivo tra i collaboratori e dotazioni tecnologiche all'avanguardia e aspetti alberghieri di alta qualità si fondono per creare una miscela vincente. L'attualità dell'idea del Prof. Guido Mosillo, ha fatto sì che l'attività della Casa di Cura San Marco si identifica e si basi su saldi principi fondamentali:

- ✓ cura della persona malata nel rispetto integrale della sua dignità, dei suoi bisogni, della sua sofferenza e della sua speranza;
- ✓ eccellenza dell'offerta di servizi e prestazioni, in termini di efficacia, appropriatezza, equità, sicurezza, tempestività, efficienza ed accessibilità;
- ✓ impegno a prendersi cura e farsi carico del paziente, operando come sistema al servizio della comunità;
- ✓ comunicazione, collaborazione e coinvolgimento, impegno alla multidisciplinarità e al lavoro di gruppo;
- ✓ trasparenza, onestà e correttezza, rispetto del valore della persona.

2.2. La Mission

La Casa di Cura San Marco considera l'individuo centro della propria attività e ha come obiettivo la salvaguardia della salute, bene inalienabile della persona. Questa *Mission* si esplica attraverso tre principi:

- ✓ Informazione alla persona. L'informazione chiara e corretta sullo stato di salute e sulle terapie proposte consente all'utente/Paziente di decidere consapevolmente riguardo le scelte che interessano la salute e la qualità di vita. La sua partecipazione attiva è garantita, inoltre, dalla possibilità di esprimere la propria opinione sulla qualità del servizio, di condividere osservazioni e fornire suggerimenti.
- ✓ Rispetto della persona. Il rispetto della persona si concretizza nell'attenzione alle abitudini di vita, ai suoi ritmi e alla riservatezza, tramite la riduzione dei tempi di attesa e disbrigo delle formalità burocratiche.
- ✓ Importanza del rapporto umano. Il personale della Casa di Cura San Marco è impegnato a realizzare un ambiente ospitale e familiare, valorizzando le relazioni interpersonali, in particolare quella medico-paziente.

Nell'ambito dei principi ispiratori dell'attività della struttura, e della politica della qualità adottata, la Casa di Cura ha individuato e segue una linea di condotta che riconosce la centralità delle esigenze e aspettative del cittadino utente/Paziente che accede alla struttura e usufruisce delle prestazioni erogate.

2.3. I principi fondamentali

Tutte le attività vengono erogate nel rispetto dei seguenti principi:

- ✓ *Eguaglianza*: la Casa di Cura San Marco si impegna ad erogare i servizi nel rispetto di regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, di nazionalità, di religione, di condizioni economiche e sociali.
- ✓ *Imparzialità:* tutti gli operatori sono impegnati a svolgere le loro attività in modo imparziale, obiettivo e neutrale nei confronti di tutti gli utenti
- ✓ *Continuità:* tutte le prestazioni svolte dal personale vengono erogate con continuità, regolarità e senza interruzione.
- ✓ *Umanità:* l'attenzione degli operatori è centrata sulla persona nel pieno rispetto della sua dignità, qualunque siano le sue condizioni fisiche e mentali, culturali o sociali. Gli operatori si rivolgono agli utenti con cortesia, educazione, rispetto e massima disponibilità.
- ✓ *Partecipazione:* la partecipazione alle prestazioni del servizio offerto è garantita all'utente/Paziente sia mediante un intervento diretto (formulazione di proposte o suggerimenti) sia attraverso le associazioni di tutela dei malati. Annualmente la Direzione prende in esame la valutazione dell'utente/Paziente circa la qualità del servizio offerto.
- ✓ *Diritto alla scelta:* per mezzo della scrupolosa gestione sia dell'informativa che della successiva acquisizione del consenso all'atto medico, è garantita all'utente/Paziente la possibilità di ricevere dai medici una informazione completa e comprensibile sul proprio stato di salute e sulle possibili prospettive diagnostiche-terapeutiche come sulle possibili di indagini e/o trattamenti alternativi, eventualmente eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni verranno fornite ai familiari e alle altre figure che esercitano la potestà tutoria e/o autorizzata.

- ✓ *Riservatezza:* viene inoltra garantita la riservatezza nel trattamento dei propri dati personali, ivi compresi quelli idonei a rivelare lo stato di salute tramite la gestione dell'informativa e l'acquisizione del consenso al trattamento dei dati conforme a quanto disposto dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR).
- ✓ *Efficacia ed efficienza:*

  L'efficacia e l'efficienza di tutti i processi sono garantite da:

  – alta professionalità. L'elevato livello professionale dell'intera équipe è valorizzato e sostenuto dalla Casa di Cura San Marco, attraverso periodici corsi di formazione e aggiornamento;

  – tecnologie d'avanguardia. La Casa di Cura San Marco assicura le migliori strumentazioni, tecniche e tecnologie in costante aggiornamento evolutivo.

  – L'adozione di un modello gestionale innovativo. La Casa di Cura San Marco coniuga efficacia clinica ed efficienza gestionale. Il Sistema di Gestione è stato certificato conforme alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015 dal Bureau Veritas Italia.

La Casa di Cura San Marco si è dotata anche di un proprio Codice Etico (consultabile sul sito web) e di un Modello Organizzativo integrato con il sistema ISO 9001.

2.4. I Diritti e i Doveri della Persona

I diritti e doveri del paziente, che vengono di seguito elencati, sono l'espressione dei principi tratti da norme di diritto internazionale – Carta Europea dei diritti del malato presentata a Bruxelles il 15 novembre 2002 e Art. 25 della Dichiarazione universale dei diritti dell'uomo – che trovano piena corrispondenza nei principi della nostra Carta costituzionale (Artt. 2, 3, 32).

2.4.1. I Diritti

- ▷ Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.
- ▷ Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
- ▷ Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutti i tipi di informazione che riguardano il suo stato di salute e i servizi sanitari e come utilizzarli, nonché a tutti quelli che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.
- ▷ Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che lo possono mettere in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alla ricerca scientifica.
- ▷ Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di adeguate informazioni.
- ▷ Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico chirurgici.
- ▷ Ogni individuo ha diritto a ricevere i trattamenti sanitari in un periodo di tempo veloce e predeterminato. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.
- ▷ Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di precisi standard.
- ▷ Ogni individuo ha il diritto di essere libero da danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari, dalla malpractice e dagli errori medici, e ha il diritto di accesso a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.
- ▷ ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia sofferto un danno e ha il diritto a ricevere una risposta o un altro tipo di reazione.

2.4.2. I Doveri

L'utente/Paziente, quando accede alla struttura, è invitato ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri utenti/Pazienti presenti nella struttura, e spirito e volontà di collaborazione con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione.

L'accesso presso la Casa di Cura San Marco è considerato indice di un'apertura di credito, fiducia e rispetto verso il personale sanitario da parte del cittadino utente/Paziente, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico e assistenziale.

Il cittadino utente/Paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della Casa di Cura, essendo questi ultimi patrimonio di tutti, quindi anche propri.

Chiunque si trovi nella Casa di Cura è tenuto al rispetto degli orari stabiliti dalla Direzione, al fine di permettere l'organizzazione e lo svolgimento della normale attività medica, assistenziale e terapeutica, favorendo la quiete ed il riposo dei pazienti ricoverati presso la struttura. Le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutta l'utenza.

È opportuno che gli utenti ed i visitatori si spostino o stazionino all'interno della struttura utilizzando i percorsi e le aree loro riservati, per non intralciare il movimento del personale sanitario.

Ai sensi della normativa vigente – il decreto antifumo D.L. n° 6 del 12/01/2016 – vige il divieto di fumare non solo nei locali interni della struttura ma anche alle pertinenze esterne (ingressi, cortili, terrazze, etc.)

Il personale sanitario della Casa di Cura, per quanto di propria competenza, è autorizzato a far rispettare le norme su enunciate al fine di garantire il buon andamento delle attività ed il benessere dell'utente/Paziente.

In particolare, si richiama l'attenzione sul Codice Etico, di cui la Casa di Cura San Marco si è dotata, che riporta in maniera più dettagliata ed esaustiva quelli che sono i doveri del personale e di contro, i diritti degli utenti/Pazienti.

3. Seconda Sezione – Informazioni sulla struttura e sui servizi erogati

3.1. La struttura

L'attività della Casa di Cura San Marco è articolata sulle seguenti unità operative:

- Unità Operativa Semplice di Medicina Specialistica Ambulatoriale Ambulatori Specialistici;
- Unità Operativa Complessa di Chirurgia Generale e Day Surgery;
- Unità Operativa Semplice di Medicina Generale;
- Unità Operativa Complessa di Cure Palliative Hospice S. Marco;
- Servizio di Medicina di Laboratorio Biomedico;
- Servizio di Diagnostica per Immagini;
- Servizio di Fisioterapia Riabilitativa.

3.2. Le Responsabilità

Le funzioni direttive sono così ripartite:

Amministratore Delegato: Dott.ssa Lucrezia Mosillo.

Direttore Generale: Dott.ssa Marta Mosillo.

Direttore Amministrativo: Dott. Augusto Notarfonso.

Direttore Sanitario: Dott. Rosario Sciuto.

Vicedirettore Sanitario: Dott. Patrizio Palermo.

Risk Manager: Dott. Nicola Sinnona

Medico Responsabile UOC Chirurgia Generale e Day Surgery: Dott. Abondio Targa.

Medico Responsabile UOC Cure Palliative Hospice S. Marco: Dott. Domenico Russo.

Medico Responsabile UOS Medicina Generale: Dott. Ugo Catenacci.

Medico Responsabile UOS Medicina Specialistica Ambulatoriale: Dott.ssa Marta Mosillo.

3.3. L'Equipe

L'equipe della Casa di Cura San Marco è composta da figure professionali altamente specializzate. Il coordinamento e il lavoro di squadra sono a fondamento di ogni attività, al fine di rendere il percorso di cura dell'utente/Paziente più agevole ed efficace possibile.

Il personale medico della struttura è composto da medici residenti interni e medici consulenti. In ogni Unità Operativa o servizio, il Medico Responsabile è preposto alla supervisione di tutti gli aspetti sanitari e organizzativi, mentre ai medici di reparto competono la responsabilità diagnostica-terapeutica dell'utente/Paziente ed il contatto con i familiari.

Il personale sanitario non medico è costituito da:

- *Coordinatori infermieristici:* gestiscono l'organizzazione dell'Unità Operativa, coordinando il personale (Operatori Socio Sanitari, infermieri, personale ausiliario) e gli aspetti clinico-assistenziali.
- *Infermieri:* sono responsabili dell'assistenza globale all'utente, compresa anche l'educazione sanitaria.
- *Operatori Socio Sanitari:* gestiscono le attività di supporto all'assistenza infermieristica.
- *Tecnici:* operatori esperti nell'esecuzione di esami strumentali (Radiologia Medica e Laboratorio Biomedico).
- *Biologi e Fisici:* personale responsabile rispettivamente delle analisi di laboratorio e del controllo qualità in Radiologia.
- Il personale non sanitario, che fa riferimento a ditte esterne, cura gli aspetti non sanitari quali l'igiene, il vitto.
- Altro personale non sanitario è quello interno che lavora in amministrazione.

3.4. L'offerta sanitaria

Le attività della Casa di Cura San Marco si possono raggruppare in cinque macrocategorie:

- *Medicina Specialistica Ambulatoriale:* gli ambulatori polivalenti sono dotati delle più moderne apparecchiature elettromedicali, per un'attività diagnostica e terapeutica all'avanguardia.
- *Medicina di Laboratorio Biomedico:* il Laboratorio di Analisi Microbiologiche e Chimico-Cliniche è un servizio interno della Casa di Cura la cui attività peculiare è finalizzata a fornire al Medico Curante informazioni utili per la diagnosi, la cura e il monitoraggio dello stato di salute del paziente mediante prestazioni analitiche eseguite su campioni biologici provenienti dai pazienti. Il Laboratorio fornisce le sue prestazioni sia a pazienti degenti all'interno della Casa di Cura sia a pazienti esterni che afferiscono al Centro Prelievi della Casa di Cura stessa. Presso il Laboratorio è possibile eseguire privatamente o in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale (S.S.R./S.S.N.) una vasta gamma di esami, eseguiti in sede o inviati in Service presso strutture accreditate di riferimento.
- *Chirurgia Generale e il Day Surgery:* sono strutture all'avanguardia per il livello specialistico degli interventi che vi si effettuano. È attiva anche una struttura di Day Surgery per attività chirurgiche che possono essere effettuate in una sola giornata, con o senza pernottamento in ospedale.
- *Medicina Generale:* grazie all'integrazione tra pubblico e privato, la Casa di Cura San Marco e la Azienda Sanitaria Locale di Latina garantiscono agli assistiti un percorso protetto senza interruzione della continuità assistenziale.
- *Hospice S. Marco:* è una struttura moderna in grado di offrire tutti i servizi previsti dai livelli assistenziali ufficialmente riconosciuti come costitutivi della rete di Cure Palliative ed è convenzionato integralmente con il S.S.R./S.S.N. L'organizzazione dell'Hospice S. Marco è tale da assicurare sia l'assistenza residenziale che quella domiciliare. Al suo interno è presente anche un ambulatorio di terapia del dolore.

3.4.1. Medicina Specialistica Ambulatoriale

L'attività ambulatoriale comprende visite specialistiche, prestazioni ambulatoriali e diagnostiche.

L'attività ambulatoriale viene svolta in appositi locali, situati al piano terra della struttura sanitaria.

Gli orari di apertura sono: 7.30 ÷ 19.00 dal lunedì al sabato.

Gli ambulatori polivalenti sono dotati delle più moderne apparecchiature elettromedicali, per un'attività diagnostica e terapeutica all'avanguardia. Per le prestazioni in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale, la Casa di Cura San Marco risponde a quanto previsto dalla normativa di legge.

Queste sono le attività ambulatoriali offerte, in regime di convenzione:

- ✓ *Broncopneumologia:* visita specialistica.
- ✓ *Cardiologia:* visita specialistica + elettrocardiogramma.
- ✓ *Chirurgia Generale:* visita specialistica.
- ✓ *Chirurgia urologica:* visita specialistica.
- ✓ *Chirurgia vascolare:* visita specialistica.
- ✓ *Dermatologia:* visita specialistica.
- ✓ *Gastroenterologia:* visita specialistica.
- ✓ *Ginecologia:* visita specialistica.
- ✓ *Urologia:* visita specialistica.
- ✓ *Otorinolaringoiatria:* visita specialistica.
- ✓ *Endocrinologia:* visita specialistica.
- ✓ *Neurologia:* visita specialistica.
- ✓ *Oftalmologia:* visita specialistica.
- ✓ *Ortopedia e traumatologia:* visita specialistica
- ✓ *Radiologia:* radiologia tradizionale, RX digerente, urografia, isterosalpingografia, ortopanoramica, clisma opaco a doppio contrasto.
- ✓ *Patologia clinica:* analisi chimico-cliniche, microbiologia, immunoenzimatica, coagulazione.

La Clinica offre anche le seguenti attività mediche specialistiche non convenzionate:

- *Anestesiologia:* terapia antalgica.
- *Angiologia:* capillaroscopia, scleroterapia, ecodoppler vasi arteriosi/venosi, trattamento ulcere.
- *Anatomia patologica:* esami istologici e citologici.
- *Broncopneumologia:* prove allergiche per intolleranze alimentari, prick test (aerodispersi, alimentari, anestetici, test lattice), patch test (sidapa, anestetici, antibiotici, antiflogistici, metalli), test genetici molecolari (lattosio, glutine, caffeina, nichel, solfiti, fruttosio, alcool), spirometria, emogasanalisi, broncoscopia, terapia iposensibilizzante, polisonnografia.
- *Cardiologia:* ecocardiocolordoppler, elettrocardiogramma, ergometria-prova da sforzo, holter cardiaco e pressorio, ecostress.
- *Centro trombosi:* monitoraggio della terapia anticoagulante orale e delle terapie antitrombotiche.
- *Chirurgia estetica e medicina estetica:* filler, biostimolazione, mesoterapia, trattamenti laser, smooth shape, peeling.
- *Chirurgia plastica:* Visita specialistica, blefaroplastica, rinoplastica, otoplastica, chirurgia estetica della mammella (additiva/riduttiva), addominoplastica, liposuzione/liposcultura, botulismo, trattamenti laser, epilazione definitiva.
- *Dermatologia*: Dermochirurgia ambulatoriale, Peeling chimici, Biopsia cutanea, Fototerapia, Crioterapia con azoto liquido, Videodermoscopia (prevenzione del melanoma), Folgorazione DTC, Filler, Acido glicolico, Mesoterapia.
- *Diabetologia:* Visita Diabetologica e Nutrizionistica con Bioimpedenziometria.
- *Diagnostica per immagini:* Ecografie, Ecocolordoppler, Agoaspirati e biopsie, TAC (Dentalscan, Colonscopia virtuale, Angiotac), MOC, Mammografia, Tenue Seriato.

- *Endocrinologia:* Visita Endocrinologica.
- *Endoscopia digestiva:* Esofagogastroduodenoscopia, Rettocolonscopia, Polipectomia semplice per via endoscopica.
- *Ematologia:* Biopsia Ossea, Puntato midollare.
- *Fisiatria:* Visita Fisiatrica, Infiltrazioni.
- *Gastroenterologia:* Urea Breath Test, Test al Lattosio, Over Grow batterico.
- *Geriatria:* Visita Geriatrica.
- *Ginecologia:* Colposcopia, Isteroscopia, Ecografia Ostetrico-ginecologica/Endovaginale/Morfologica, Pap-test, Isterosalpingografia, Monitoraggio ovulazione, Diatermocoagulazione (DTC) Portio, Vaccino Papilloma virus, Tamponi vaginali, inserimento/rimozione Dispositivo Intra-Uterino (IUD), Insufflazioni transuterine, Riabilitazione del pavimento pelvico.
- *Laserterapia:* Laser Dermatologico-Vascolare-Epilazione, Laser Chirurgico.
- *Medicina internistica:* visita internistica.
- *Neurologia:* Elettromiografia, elettroencefalogramma.
- *Oculistica:* Tomografia Ottica Computerizzata (OCT), Laser retinico, asportazione di cataratta, lavaggio vie lacrimali, mappa corneale, tonometria.
- *Onde d'Urto Ecoguidate:* onde d'urto.
- *Otorinolaringoiatria***:** Fibrolaringoscopia, Esame impedenziometrico, Prove Vestibolari, Esame Audiometrico**,** lavaggi auricolari.
- *Ortopedia***:** Infiltrazioni.
- *Podologia:* Trattamento podologico di base, trattamento unghie.
- *Posturologia:* Terapia posturale.
- *Psicologia:* Terapia psicologica.
- *Reumatologia:* Visita Reumatologica e per Osteoporosi, infiltrazione reumatologica.
- *Radiologia:* Esami Specialistici Radiologici, Risonanza Magnetica della colonna osteo muscolare**,** TC/TAC (Tomografia Computerizzata/Tomografia Assiale Computerizzata), Mineralografia Ossea Computerizzata (MOC) DEXA e TAC organi generali.
- *Terapia del dolore:* Infiltrazione mesoterapia antalgica, Scrambler Therapy, Visita di Terapia del Dolore.
- *Terapia Riabilitativa:* Ginnastica posturale, Ipertermia, Rieducazione motoria**,** Tecar, Onde d'urto, Correnti Antalgiche, Biodinamica, Elettrostimolazione, Ginnastica medica, Infrarossi, Ionoforesi, Laser riabilitativo, Magnetoterapia, Massaggi, Riabilitazione Neuro Motoria, Tens, Terapia Manuale, Ultrasuoni.
- *Urologia:* urodinamica, flussimetria, fibrocistoscopia, biopsia prostatica.

3.4.2. Medicina di Laboratorio Biomedico

Il laboratorio analisi microbiologiche e chimico-fisiche della Casa di Cura San Marco eroga circa 200.000 prestazioni l'anno per pazienti esterni e interni.

Il laboratorio svolge la sua attività di:

- Biochimica clinica;
- Ematologia e coagulazione;
- Immunometria;
- Microbiologia;
- Sierologia.

Per poter eseguire gli esami gli utenti convenzionati con il SSN devono consegnare al servizio accettazione la richiesta di analisi, debitamente compilata da parte del Medico Prescrittore. Gli esami non convenzionati con il S.S.N. possono essere eseguiti anche su richiesta verbale del paziente.

I prelievi si effettuano dalle 7.30 alle 10.30. Gli utenti con particolare necessità, quali donne in gravidanza o invalidi, hanno diritto alla precedenza per l'accettazione e l'esecuzione del prelievo; l'utente/Paziente può in tal caso rivolgersi al personale presente in accettazione per segnalare la propria situazione.

Gli appuntamenti sono necessari solo per alcuni test e vengono fissati entro 7 giorni.

I tempi di attesa per l'accettazione e il prelievo si aggirano intorno ai 20 minuti.

I referti vengono consegnati nel più breve tempo possibile (la data è indicata nella scheda di accettazione) e vengono consegnati direttamente al paziente o a persona da lui delegata tramite apposita modulistica.

Alcune analisi vengono eseguite presso i laboratori service "Genomica", "Caravaggio", "Biotecnica Romana" e "Synlab", i campioni per il service Caravaggio e Genomica sono ritirati da un corriere nei giorni lunedì, mercoledì, venerdì, quelli per il service Biotecnica Romana il martedì e il giovedì, e quelli per il Synlab il martedì, giovedì e sabato. Il trasporto dei campioni per le analisi in service viene effettuato con rigorosa applicazione di apposite istruzioni di trasporto e conservazione del campione.

Il Laboratorio, per assicurare il miglioramento continuo della qualità e dell'affidabilità dei risultati, applica un severo programma giornaliero intra-laboratorio di controllo statistico di qualità (CQI) dei risultati di laboratorio, utilizzando sieri di controllo.

Tutte le analisi i cui valori risultino al di fuori dell'intervallo normale di riferimento, vengono sottoposte "di routine" a ripetizione, per conferma del risultato analitico.

Il Laboratorio partecipa sistematicamente a Programmi Nazionali di Valutazione Esterna della Qualità (VEQ). Tali programmi consistono nell'esaminare campioni a titolo incognito inviati periodicamente dall'azienda che gestisce il VEQ ai laboratori partecipanti.

Questi si impegnano a inviare, nei tempi concordati, i risultati ottenuti all'azienda del VEQ. Quest'ultima, ricevuti i risultati e dopo averli sottoposti a elaborazione statistica e a confronto con i risultati degli altri laboratori partecipanti al programma di VEQ, fornisce a ciascun laboratorio gli elaborati che lo riguardano che vengono discussi dall'equipe di professionisti nell'ottica della ricerca del miglioramento continuo delle prestazioni.

3.4.3. Chirurgia Generale e Day surgery

L'attività chirurgica viene svolta in regime di ricovero ordinario ed in Day Surgery.

Tra le principali patologie chirurgiche trattate segnaliamo:

- Calcolosi della colecisti.
- Laparocele.
- Ernia inguinale – crurale – ombelicale – epigastrica – spigelio.
- Calcolosi uretrale.
- Neoplasia vescicale.
- Varicocele.
- Tumori maligni della prostata.
- Ipertrofia prostatica benigna.
- Fibromatosi uterina.
- Fimosi e Stenosi meato urinario.
- Neoplasie maligne dell'utero.
- Neoplasie dell'ovaio.
- Neoplasie benigne endouterine.
- Neoplasie maligne dello stomaco.
- Neoplasie maligne del colon.
- Occlusione intestinale.
- Prolasso rettale.
- Cisti sacro-coccigea.
- Prolasso emorroidario.
- Gozzo tiroideo.
- Neoplasie della Parotide.
- Neoplasie maligne della mammella.
- Tunnel carpale.
- Tonsillite cronica.
- Poliposi nasale.
- Deviazione del setto nasale.
- Adenoidite cronica.

- Sinusite mascellare.
- Insufficienza della Safena e collaterali.

Il reparto di degenza è situato al piano 1° della casa di cura ed i posti letto sono suddivisi in camere doppie tutte dotate di ogni comfort.

Il reparto Day Surgery**,** situato al primo piano della casa di cura, svolge attività chirurgica che può essere effettuata in una sola giornata, con o senza pernottamento in ospedale.

Gli interventi eseguiti più frequentemente in regime di day surgery sono: la chirurgia delle ernie inguinali, crurali, ombelicali ed epigastriche, l'asportazione di neoformazioni avanzate di cute e sottocute, l'exeresi linfonodali ed alcuni tipi di interventi proctologici, asportazioni delle vene safene e collaterali, asportazioni endocavitali dell'utero, asportazioni di emorroidi, fistole perianali ed asportazione di sinus pilonidalis.

L'accesso avviene su indicazione del chirurgo ed i tempi di attesa sono legati alla classe ed all'urgenza.

Per le prestazioni con il Servizio Sanitario Regionale, la Casa di Cura San Marco risponde a quanto previsto dalla normativa di legge.

La regione Lazio prevede attualmente le seguenti classi di ricovero:

- ✓ *Classe A:* ricovero entro 30 giorni per i casi clinici che potenzialmente possono aggravarsi rapidamente al punto da diventare emergenti o comunque da recare grave pregiudizio alla prognosi;
- ✓ *Classe B:* ricovero entro 60 giorni per i casi clinici che presentano intenso dolore, o gravi disfunzioni, o grave disabilità, ma che non manifestano la tendenza ad aggravarsi rapidamente al punto da diventare emergenti, né possono per l'attesa ricevere grave pregiudizio alla prognosi;
- ✓ *Classe C:* ricovero entro 180 giorni per i casi clinici che presentano minimo dolore, disfunzione o disabilità e non manifestano tendenza ad aggravarsi, né possono per l'attesa ricevere grave pregiudizio alla prognosi;
- ✓ *Classe D:* ricovero senza attesa massima definita per i casi clinici che non causano alcun dolore, disfunzione o disabilità. Questi casi devono comunque essere effettuati almeno entro 12 mesi.

L'inserimento in lista d'attesa avviene al momento della espressione del bisogno di ricovero in elezione.

È diritto di ogni assistito conoscere la propria posizione in lista d'attesa.

Qualsiasi comunicazione da parte della Clinica avviene preferenzialmente per via telefonica; l'utente dovrà, pertanto, essere rintracciabile al numero di telefono registrato in anagrafica.

Se vi è impossibilità, da parte del paziente, al ricovero, questo può essere posticipato in base alle necessità dell'assistito.

Se il paziente rifiuta il ricovero, perde il diritto alla prenotazione.

3.4.4. Medicina Generale

Nell'ottica di sfruttare le sinergie derivanti dall'integrazione tra pubblico e privato, la Casa di Cura San Marco, attraverso una convenzione stipulata con l'Azienda Sanitaria Locale di Latina, garantisce ai Pazienti un percorso protetto senza interruzione della continuità assistenziale garantendo l'attività di ricovero presso il reparto di Medicina Generale.

In base a tale convenzione i pazienti vengono trasferiti direttamente dal Pronto Soccorso dell'Ospedale S. Maria Goretti di Latina alla casa di cura e ricoverati in regime di acuzie evitando in tal modo degenze in osservazione temporanea prolungate, riducendo al minimo il disagio dei pazienti e dei loro familiari, offrendo un servizio di qualità elevata e proseguendo le cure in regime di ricovero ordinario.

Il reparto di medicina generale, completamente ristrutturato nel 2009, è situato al piano 1° della casa di cura e dispone di camere dotate di tutti i comfort (aria condizionata e TV color). Vi sono inoltre delle camere singole riservate ai ricoveri in regime privato e camere per portatori di handicap.

Modalità di ricovero: in base alla convenzione stipulata tra l'Azienda Sanitaria Locale di Latina e la Casa di Cura San Marco, e secondo la disponibilità dei posti letto, i pazienti vengono direttamente trasferiti dal Pronto Soccorso dell'Ospedale S. Maria Goretti di Latina alla Casa di Cura S. Marco e ricoverati in regime di acuzie.

È possibile programmare anche ricoveri con impegnativa ed effettuare ricoveri privati.

Visite mediche ed informazioni ai parenti: il "giro visite" viene effettuato ogni mattina alle ore 9.30; al termine del "giro visite" (alle 12.00) il medico di reparto è disponibile per il colloquio con i parenti fino alle 14.00.

Distribuzione pasti: la distribuzione dei pasti avviene con i seguenti orari:

Colazione ore 8.00 Pranzo ore 12.00 Cena ore 18.00

La dieta può essere personalizzata in base alle esigenze cliniche.

3.4.5. Hospice S. Marco

L'Hospice è una struttura moderna e ben organizzata, in grado di offrire autonomamente tutti i servizi previsti dai livelli assistenziali ufficialmente riconosciuti come costitutivi della rete di Cure Palliative e, quindi, di assicurare la piena continuità assistenziale. Tutte le attività sono completamente convenzionate con S.S.R.

- *Assistenza Residenziale*
- *Assistenza Domiciliare*
- *Terapia del Dolore*

Assistenza Residenziale: l'Hospice S. Marco è organizzato in modo da garantire il benessere psicologico e relazionale del malato e dei suoi familiari, il comfort ambientale, la sicurezza nell'utilizzo degli spazi, la tutela della riservatezza ed una facile accessibilità. Ciò che distingue l'Hospice S. Marco da un ospedale, non sono solo la composizione e le metodologie operative dell'equipe medica, ma anche le caratteristiche organizzative e logistiche della struttura oltre che una alta specializzazione e medicalizzazione per quanto attiene la gestione dei sintomi e in primo luogo del dolore. Un ambiente confortevole nel quale stanze singole e personalizzate, unitamente alla creazione di "spazi di accoglienza" per i familiari, permettono il rispetto della riservatezza e attenzione ai bisogni primari.

Il reparto è stato interamente ristrutturato nel 2009 ed è situato al piano 2° della casa di cura, dispone di 10 camere con bagno privato. Le camere sono tutte singole con una poltrona letto per il familiare che desidera rimanere ad assistere il Paziente. Ogni camera è dotata di comfort, quali aria condizionata, televisione e frigorifero. Al piano sono presenti anche locali comuni, il living e una tisaneria dove i familiari ed i visitatori possono scaldare bevande e pietanze.

L'Hospice S. Marco è anche un luogo dove si tutelano i bisogni psicologici di "sicurezza" e di "appartenenza" al proprio nucleo familiare garantendo una elevata qualità dell'assistenza medico-infermieristica e relazioni umane autentiche, indispensabili per favorire il mantenimento di una dignitosa qualità della vita.

Assistenza Domiciliare: l'attività è svolta da una equipe multidisciplinare in grado di fornire il supporto necessario al paziente ed al suo nucleo familiare nei diversi aspetti della malattia. Un'assistenza infermieristica quotidiana al domicilio di ciascun paziente ed una reperibilità medica costante 24/24 h. per 365 giorni l'anno, configurano la nostra assistenza come una vera e propria ospedalizzazione domiciliare. Un servizio logistico assicura inoltre la disponibilità di farmaci, presidi ed attrezzature necessarie alle cure del paziente direttamente a domicilio.

Terapia del dolore: la complessità del dolore richiede un approccio multidimensionale di equipe. Qui emerge l'importanza dell'attività dell'Ambulatorio di Terapia del Dolore come elemento integrato e qualificante del nostro team che opera a fianco del paziente. Le sintomatologie dolorose più comuni riguardano il dolore secondario da cancro, il dolore del sistema nervoso centrale e periferico, il dolore degenerativo osteoarticolare e le vasculopatie periferiche. L'Ambulatorio di Terapia del Dolore rappresenta un punto di riferimento nella tutela del diritto a non soffrire.

3.4.6. Assistenza Domiciliare Integrata - ADI

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) è un servizio territoriale erogato dalla Casa di Cura San Marco in convenzione con il Servizio Sanitario Regionale (SSR) della Regione Lazio, che offre cure mediche, infermieristiche, riabilitative e socio-assistenziali a domicilio per pazienti non autosufficienti o affetti da patologie croniche o in fase post-acuta.

Il servizio rappresenta una valida alternativa al ricovero ospedaliero, favorendo il mantenimento del paziente nel proprio ambiente familiare con un'assistenza professionale e strutturata.

Integrazione con la rete regionale e attivazione del servizio

La Casa di Cura San Marco opera in stretta collaborazione con la Regione Lazio e l'ASL territorialmente competente, utilizzando il sistema regionale VALGRAF per la gestione dell'Assistenza Domiciliare Integrata. Il Piano Assistenziale Individuale (PAI) viene redatto dall'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) del distretto e trasmesso alla nostra struttura tramite la piattaforma VALGRAF, garantendo tracciabilità, tempestività e coordinamento.

Una volta ricevuto il PAI, l'équipe multidisciplinare della Casa di Cura prende in carico il paziente, pianificando gli interventi secondo quanto indicato e attivando le figure professionali coinvolte.

Obiettivi del Servizio

L'obiettivo dell'ADI è quello di offrire un'alternativa al ricovero ospedaliero, favorendo il benessere del paziente all'interno del proprio ambiente domestico. Il servizio si propone di migliorare la qualità della vita, ridurre gli spostamenti verso le strutture sanitarie e garantire un'assistenza personalizzata e continua.

Modalità di Attivazione

Il servizio di ADI può essere richiesto dal medico di medicina generale o da specialisti della Casa di Cura San Marco, previa valutazione dei requisiti clinici del paziente. Una volta autorizzato, il servizio viene pianificato e attivato in tempi brevi per garantire la continuità assistenziale.

Il servizio di ADI comprende:

- Assistenza medica**:** visite domiciliari periodiche e, se necessario, in regime di urgenza.
- Assistenza infermieristica**:** medicazioni, gestione delle terapie farmacologiche, prelievi ematici e monitoraggio dei parametri vitali.
- Riabilitazione domiciliare**:** trattamenti fisioterapici personalizzati volti al recupero o al mantenimento dell'autonomia funzionale.
- **Supporto psicologico**: sostegno al paziente e ai familiari nelle fasi di adattamento alla malattia o alla condizione di non autosufficienza.
- Supporto al caregiver**:** formazione specifica per la gestione quotidiana dell'assistenza e accesso a risorse informative.
- Coordinamento logistico**:** gestione della fornitura di presidi, ausili e dispositivi medici necessari, in collaborazione con i servizi territoriali.

Continuità assistenziale

Il servizio è garantito 365 giorni l'anno**,** secondo la frequenza e le modalità previste dal PAI. Tutti gli interventi sono monitorati e tracciati tramite la piattaforma regionale, consentendo una presa in carico trasparente**,** integrata e controllata dall'ASL. La Casa di Cura San Marco garantisce la tempestiva attivazione del servizio e la continuità delle cure, coordinandosi con il Medico di Medicina Generale e gli altri attori della rete territoriale.

Tecnologia e monitoraggio remoto

Per migliorare ulteriormente il livello qualitativo dell'assistenza, la Casa di Cura San Marco mette a disposizione dei pazienti e dei caregiver un'App dedicata**,** che consente:

- comunicazione diretta in tempo reale con l'équipe sanitaria;
- compilazione del diario clinico personale da parte del paziente;
- trasmissione giornaliera dei parametri vitali (battito cardiaco, pressione arteriosa, saturazione di ossigeno, temperatura), rilevati tramite dispositivi medicali forniti dalla struttura**.**

Questa integrazione tecnologica consente un monitoraggio continuo e proattivo**,** permettendo interventi tempestivi in caso di variazione dello stato di salute e migliorando il senso di sicurezza percepito dal paziente e dai familiari.

3.5. Modalità di accesso

3.5.1. Medicina Specialistica Ambulatoriale

All'ingresso della struttura è ubicata l'accettazione amministrativa per ricoveri e prestazioni ambulatoriali.

Le visite specialistiche e gli esami diagnostici possono essere prenotati telefonando al **C.U.P.** al seguente numero di telefono:

0773/466060

Il giorno della visita o dell'esame, se effettuati in convenzione con il **SSN**, gli utenti dovranno venire muniti della necessaria prescrizione redatta dal medico di base sull'apposito modulo del ricettario regionale e dell'eventuale tesserino di esenzione.

Modalità di ritiro referti: al momento della visita o prestazione oppure presso lo sportello 6 nell'orario di apertura dell'accettazione, dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 19.30.

I referti vengono consegnati direttamente alla persona interessata munita di ricevuta di pagamento e documento di riconoscimento; il paziente può delegare una terza persona che dovrà presentare oltre alla ricevuta di pagamento i seguenti documenti:

- ✓ Delega firmata del paziente o avente diritto;
- ✓ Documento firmato dal paziente o avente titolo;
- ✓ Documento del delegato.

Per informazioni contattare il numero 07734660328 dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00.

3.5.2. Chirurgia Generale e Day surgery

Modalità di accesso per i ricoveri. L'ufficio prenotazione ed Accettazione ricoveri è situato al piano terra. L'ufficio è aperto dal **lunedì** al **sabato** dalle ore **8.00** alle ore **18.30.** Per il ricovero sono necessari:

- La richiesta del medico curante
- La tessera sanitaria
- Un documento di identità ed il codice fiscale

È consigliabile che gli utenti all'atto del ricovero portino in visione eventuale documentazione sanitaria relativa a ricoveri o accertamenti precedenti e l'elenco dei farmaci assunti abitualmente.

Inoltre, si consiglia all'utente di portare con sé gli indumenti e gli oggetti necessari per la cura e l'igiene personali.

I recapiti telefonici sono:

Accettazione ricoveri e day surgery: Tel. 0773/4660328

Reparto: Tel. 0773/4660338

3.5.3. Medicina Generale

I recapiti telefonici per questo reparto sono:

Accettazione ricoveri:	Tel. 07734660328
Reparto:	Tel. 07734660271

3.5.4. Hospice S. marco

L'Hospice San Marco presta un servizio di assistenza domiciliare e residenziale definito Cure Palliative.

Le Cure Palliative sono "l'insieme degli interventi terapeutici, diagnostici e assistenziali, rivolti sia alla persona malata sia al suo nucleo familiare, finalizzati alla cura attiva e totale dei pazienti la cui malattia di base, caratterizzata da un'inarrestabile evoluzione e da una prognosi infausta, non risponde più a trattamenti specifici" (Legge 38/2010). Le Cure Palliative rappresentano, quindi, il migliore trattamento quando non sono più indicate terapie volte alla risoluzione di una malattia o al rallentamento della sua evoluzione.

Sono ammesse al servizio persone affette da neoplasia o da qualsiasi patologia ad andamento cronico ed evolutivo in fase avanzata o terminale, ad esempio demenza o morbo di Parkinson o gravi patologie cardiache o polmonari.

Il servizio si occupa di alleviare qualsiasi sofferenza psicofisica col trattamento di ogni sintomo, a partire dalla terapia del dolore, prendendosi cura globalmente del paziente e della sua famiglia. L'obiettivo è quello di migliorare la qualità della vita, compatibilmente con la patologia di base.

L'Hospice San Marco eroga tutte le sue prestazioni in convenzione col S.S.R./S.S.N. e quindi in forma totalmente gratuita per il paziente, sia a domicilio che in ricovero. È possibile passare dalla forma domiciliare al ricovero e viceversa. Attualmente sono seguite ogni giorno dieci persone ricoverate in Hospice e quaranta persone a domicilio.

Prestazioni garantite dal servizio (*) indica che le prestazioni sono a cura del distretto sanitario

Prestazioni relative all'attività clinica di tipo valutativo diagnostico

- Visita di presa in carico dell'equipe con compilazione PAI e cartella clinica.
- Visita infermieristica giornaliera programmata.
- Visita medica settimanale programmata.
- Visita medica in urgenza.
- Visita infermieristica in urgenza.
- Visita di altri componenti dell'equipe.
- Rilevazione di test/scale di valutazione (dolore, grado di autonomia etc.).
- Compilazione diario clinico.
- Prelievo ematico.
- Esecuzione di altre indagini bioumorali routinarie (esame urine, esame colturale etc.).
- Prelievo ematico da sangue capillare.
- Elettrocardiogramma (ECG).

- Consulenza specialistica (*).
- Visita di presa in carico del MMG con partecipazione compilazione PAI e cartella clinica (*).
- Visita programmata del MMG (*).

Prestazioni relative all'attività educativo/relazionale/ambientale

- Educazione del *care giver* alla attività di nursing (cure igieniche, assistenza ai bisogni primari etc.).
- Educazione del *care giver* all'utilizzo di ausili per la mobilizzazione del paziente.
- Educazione del *care giver* alla corretta mobilizzazione */* corretta postura del paziente.
- Educazione del *care giver* alla prevenzione delle lesioni cutanee.
- Educazione del *care giver* alla gestione delle enterostomie.
- Educazione del *care giver* alla gestione di derivazioni urinarie.
- Educazione del *care giver* alla gestione di una terapia.
- Educazione del *care giver* alla gestione di dispositivi per la somministrazione di farmaci (es. pompe elastomeriche).
- Applicazione di misure profilattiche a pazienti con ridotta complìance.
- Esecuzione delle misure di igiene a malati allettati o con lesioni cutanee, bagno a letto.
- Valutazione dell'ambiente domestico per una corretta prescrizione e utilizzo di presidi.
- Prescrizione ausili e protesi.
- Istruzione del malato e/o del care giver all'utilizzo di ausili per la deambulazione e alla valutazione ambientale.
- Educazione del care giver alla broncoaspirazione.
- Colloquio con familiare/caregiver.
- Colloquio con il MMG.
- Colloquio con il medico specialista.
- Supporto psicologico per il malato.
- Supporto psicologico per la famiglia.
- Visita di cordoglio - supporto al lutto.

Prestazioni relative all'attività clinica di tipo terapeutico, prestazioni relative ai trattamenti farmacologici e al mantenimento dell'omeostasi

- Prescrizione terapeutica.
- Esecuzione terapia iniettiva intramuscolare.
- Esecuzione terapia iniettiva sottocutanea.
- Esecuzione terapia iniettiva sottocutanea in infusione.
- Esecuzione terapia iniettiva endovenosa.
- Esecuzione terapia iniettiva endovenosa infusionale (fleboclisi).
- Esecuzione terapia iniettiva per via epidurale/spinale estemporanea ed in infusione continua.
- Posizionamento catetere venoso periferico.
- Posizionamento cateterino sottocutaneo.
- Gestione cateterismo sottocutaneo/venoso periferico.

- Assistenza/gestione pompa infusionale.
- Gestione cateteri spinali.
- Istillazione genitourinaria.
- Irrigazione dell'occhio.
- Irrigazione dell'orecchio.
- Esecuzione emotrasfusione.
- Gestione drenaggi.
- Impostazione dialisi peritoneale.
- Paracentesi.
- Toracentesi.
- Artrocentesi.

Prestazioni relative alla funzione respiratoria

- Gestione tracheotomia.
- Sostituzione cannula tracheale.
- Broncoaspirazione.
- Impostazione ventilazione meccanica domiciliare.
- Controllo parametri ventilatori.

Prestazioni relative alla funzione alimentare

- Verifica parametri nutrizionali.
- Anamnesi dietologica.
- Formulazione dieta personalizzata.
- Valutazione della disfagia.
- Impostazione e monitoraggio di un programma di nutrizione artificiale enterale.
- Impostazione e monitoraggio di un programma di nutrizione artificiale parenterale.
- Istruzione alla preparazione di diete a consistenza modificata.
- Istruzione alla somministrazione di pasti con posture facilitanti.
- Posizionamento/sostituzione SNG.
- Gestione SNG.
- Gestione PEG.
- Somministrazione di terapia tramite SNG/PEG.
- Controllo periodico del sistema di ancoraggio della PEG.
- Valutazione del ristagno gastrico.

Prestazioni relative alle funzioni escretorie

- Posizionamento/sostituzione/gestione catetere vescicale.
- Valutazione del ristagno vescicale.
- Gestione cateterismo sovrapubico o altre derivazioni urinarie.
- Gestione alvo (intervento educativo igienico-alimentare).

- Gestione alvo (clistere evacuativo/evacuazione manuale).
- Esplorazione rettale.
- Gestione enterostomie.
- Irrigazione intestinale.

Prestazioni relative al trattamento delle lesioni cutanee e alle alterazioni dei tessuti

- Medicazioni semplici (lesioni cutanee da pressione, vascolari, neoplastiche, post-chirurgiche, postattiniche, cavo orale etc.).
- Medicazioni complesse (lesioni cutanee da pressione, vascolari, neoplastiche, post-chirurgiche, postattiniche, cavo orale etc.).
- Bendaggio con doccia di immobilizzazione.
- Fasciature semplici, bendaggi, bendaggi adesivo elastici.
- Toilette lesione/ferita superficiale.
- Toilette lesione/ferita profonda.
- Courettage e/o rimozione unghia/matrice ungueale.
- Svuotamento di ematomi.
- Incisione con drenaggio sottocutaneo.
- Drenaggio raccolta ascessuale.
- Anestesia locale.
- Anestesia periferica tronculare.
- Infiltrazione punti trigger.
- Sutura ferite.
- Rimozione punti/graffe di sutura.

Prestazioni relative all'attività di programmazione

- Modifica del PAI.
- Confronto con l'equipe (riunioni periodiche - passaggio di informazioni - consegne).
- Rendicontazione dell'attività svolta.
- Certificazioni a fini medico legali (invalidità civile, legge 104/1992 etc.)

Responsabile medico del servizio è il Dott. Domenico Russo.

Equipe di cura: tutte le attività di cura si svolgono in equipe, i membri dell'equipe sono tutti formati in cure palliative e si riuniscono settimanalmente per la formazione e la gestione comune dei casi clinici.

L'equipe comprende le seguenti figure: Medico, Infermiere, Operatore Socio-Sanitario, Fisioterapista, Psicologa, Assistente Sociale, Terapista Shiatsu, Volontario.

Come accedere al Servizio

L'accesso al servizio può essere richiesto attraverso un modulo compilato e firmato dal Medico di famiglia o da medici del reparto di ricovero, se il paziente è ricoverato in ospedale. Il modulo può essere ritirato in Hospice da chiunque e riconsegnato oppure inviato via Fax al numero 0773487394.

Viste le caratteristiche dei pazienti, la presa in assistenza è la più rapida possibile, in genere entro pochi giorni dalla richiesta.

Documenti necessari

- Documento di identità
- Modulo di richiesta prestampato, compilato dal medico di medicina generale o dal reparto in cui si è ricoverati
- È molto utile mostrare la documentazione clinica relativa al periodo precedente la presa in assistenza domiciliare o al ricovero

Requisiti e caratteristiche dell'assistenza domiciliare

L'assistenza domiciliare è svolta da una equipe multidisciplinare in grado di fornire il supporto necessario al paziente ed al suo nucleo familiare nei diversi aspetti della malattia. È prevista una visita infermieristica quotidiana con lo svolgimento a domicilio di tutte le procedure necessarie.

La visita medica è prevista una volta a settimana e la pronta disponibilità medica è assicurata 24h al giorno su sette giorni.

Farmaci e materiale di consumo vengono portati a domicilio dal personale, mentre alcuni presidi sono forniti dal servizio protesico della ASL.

Si richiede che il paziente non sia mai solo in casa, che le condizioni abitative siano compatibili con le sue condizioni e che ci sia una persona che in maniera affidabile si occupi della gestione quotidiana (caregiver).

Un medico formato in medicina palliativa visiterà il paziente a domicilio una volta la settimana, mentre un infermiere si recherà a domicilio ogni giorno, festivi compresi. Alla famiglia viene fornito il cellulare di servizio del medico di riferimento (attivo dalle 8 alle 20 dei giorni feriali), il cellulare di servizio dell'infermiere di riferimento (attivo dalle 8 alle 14 dei giorni feriali) ed un numero fisso dell'Hospice, attivo 24 ore su 24 per la gestione di eventuali urgenze (0773 4660363).

Occorrente per il ricovero in Hospice

Oltre agli effetti necessari all'igiene personale (asciugamani, saponi, creme, shampoo, ecc.) si consiglia di portare:

- Scarpe con suola antiscivolo
- Magliette
- Maglieria intima calze di cotone
- Pigiama o camicia da notte

La vita in Hospice

L'Hospice è organizzato in modo da garantire il benessere psicologico e relazionale del malato e dei suoi familiari, il comfort ambientale, la sicurezza nell'utilizzo degli spazi, la tutela della riservatezza ed una facile accessibilità.

L'Hospice non è un reparto ospedaliero, ma un luogo che coniuga un'alta specializzazione clinica nella gestione dei sintomi (del dolore in particolare) con un'attenzione speciale alle dinamiche relazionali, al benessere globale e alla qualità della vita delle persone ospitate.

L'ambiente è progettato per essere confortevole, tutte le stanze sono singole, personalizzate e con bagno autonomo, sono previsti necessariamente spazi di accoglienza per i familiari e di vita comune dei pazienti. In Hospice è a disposizione dei pazienti e dei loro familiari un salottino ed una tisaneria attrezzata. È possibile anche accedere alla terrazza situata nello stesso piano delle degenze. È possibile pernottare accanto al paziente usufruendo di una poltrona letto presente in tutte le stanze, senza bisogno di richieste di particolari permessi.

Orario di visita

Viste le caratteristiche dei pazienti, è possibile accedere alle stanze in maniera continuativa e non esiste esclusione per motivi di età. Il cancello esterno della Clinica è però chiuso per motivi di sicurezza dalle ore

22 alle ore 7, in casi di particolare urgenza l'accesso sarà consentito dal personale di sicurezza, dopo opportuna verifica.

Assistenza spirituale/religiosa

Una particolare attenzione viene prestata da tutto il personale anche ad esigenze di tipo spirituale largamente intese.

Gli ospiti possono essere assistiti spiritualmente da un sacerdote se di religione cattolica. Persona di altra religione possono fare richiesta di assistenza specifica o far accedere propri assistenti religiosi.

Dimissioni

Nel caso l'assistenza domiciliare o in Hospice dovesse essere interrotta, viene lasciata una lettera di dimissione nella quale sono sinteticamente riportate tutte le informazioni relative al ricovero ed i consigli per proseguire i trattamenti in atto.

Cartella clinica

È possibile chiedere copia della cartella clinica compilando un modulo presso l'ufficio di accettazione, il servizio è a pagamento. La copia potrà essere ritirata dopo circa 30 giorni dal paziente o da chi è munito di delega scritta, presentando il modulo di richiesta.

In caso di decesso, gli eredi legittimi in grado di comprovare tale status possono fare richiesta della cartella clinica.

Volontariato

L'Hospice promuove un gruppo di volontari che possono sostenerne l'attività sotto diverse forme. In particolare, l'associazione "Insieme per l'Hospice San Marco" si affianca alle attività del personale dell'Hospice, sostenendole fattivamente con personale appositamente formato.

Recapiti telefonici

Accettazione: 0773 4660328

Hospice: 0773 4660363

Fax: 0773 487394

3.5.5. Assistenza Domiciliare Integrata – ADI

Modalità di accesso al servizio

L'accesso al servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) della Casa di Cura San Marco avviene **esclusivamente attraverso il sistema informativo VALGRAF**, la piattaforma ufficiale della Regione Lazio per la gestione integrata delle cure domiciliari.

La richiesta di attivazione del servizio viene formulata dal **Medico di Medicina Generale (MMG)** o dal **medico ospedaliero**, che avviano il percorso presso la propria ASL di riferimento. Successivamente, l'**Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM)** del Distretto competente redige il **Piano Assistenziale Individuale (PAI)** e lo trasmette in automatico alla nostra struttura tramite il sistema VALGRAF.

A seguito della ricezione del PAI, la Casa di Cura San Marco prende formalmente in carico il paziente e attiva gli interventi domiciliari previsti, nel rispetto delle tempistiche indicate e delle esigenze cliniche specifiche.

Documenti richiesti

Non è prevista alcuna documentazione da consegnare direttamente alla Casa di Cura da parte del paziente o del caregiver. Tutti i dati amministrativi e clinici sono acquisiti tramite la piattaforma VALGRAF e validati dalla ASL di competenza.

Tempistiche di attivazione

Il servizio di ADI viene attivato **entro 48-72 ore dalla ricezione del PAI** trasmesso tramite il sistema VALGRAF, salvo diversa indicazione dell'ASL. Il nostro personale amministrativo e sanitario garantisce massima tempestività e coordinamento con i referenti territoriali.

Contatti e supporto

Per informazioni generali sul servizio ADI o per assistenza nel percorso di attivazione tramite l'ASL di riferimento, è possibile contattare la Casa di Cura San Marco al numero **0773/466060**. Il personale è disponibile per fornire orientamento, chiarimenti e supporto a pazienti, familiari e caregiver.

4. Terza Sezione: Qualità dei Servizi e Indicatori

La Casa di Cura San Marco, certificata dal Sistema di Gestione della Qualità, secondo la Norma UNI EN ISO 9001: 2015, pone la persona al centro del proprio operato e considera la qualità elemento determinante di tutta l'attività.

La qualità è concepita come pianificazione della gestione aziendale, per migliorare i servizi erogati, soddisfare pienamente le esigenze dell'utente e valorizzare le risorse interne della struttura sanitaria.

La Clinica si impegna a definire e mantenere standard professionali di elevato valore tecnico, etico e professionale:

- **Sicurezza**

  Applicare e promuovere strutture e processi che, sulla base delle evidenze scientifiche, siano in grado di prevenire e ridurre i rischi all'interno della Clinica.

- **Qualità**

  Assicurare cure di qualità garantendo tempestività ed appropriatezza con l'impegno di soddisfare le esigenze degli utenti/Pazienti e dei loro familiari.

  Erogare interventi efficaci per ciascun paziente, nel rispetto delle sue preferenze individuali e dei suoi valori culturali e sociali.

- **Umanizzazione**

  Rendere i luoghi di assistenza e i programmi diagnostici e terapeutici orientati quanto più possibile alla persona, considerata nella sua interezza fisica, sociale e psicologica.

  Assicurare la qualità della relazione tra professionisti sanitari, pazienti e loro familiari.

  Prestare assistenza nel rispetto della dignità umana e della massima considerazione della sua sfera personale, ponendo al centro di ogni comportamento l'attenzione al benessere e alla qualità di vita dei degenti e deli loro congiunti.

- **Aspetti alberghieri**

  Accogliere i pazienti, gli accompagnatori e i visitatori in un ambiente pulito, sicuro e confortevole.

- **Riservatezza**

  Garantire la massima riservatezza dei dati personali e di quelli relativi alla diagnosi, alla degenza e alla terapia.

- **Segnalazioni e reclami**

  Esprimere la propria opinione sulla qualità delle prestazioni e dei servizi e ricevere una risposta pronta, chiara ed esauriente.

- **Verifica degli standard**

Il miglioramento della qualità è considerato un processo continuo attraverso il quale gli aspetti importanti dell'assistenza sono monitorati e – se necessario – migliorati.

Dal momento che la presente Carta dei Servizi vuole essere un efficace strumento informativo per favorire la tutela e la partecipazione dei cittadini alla gestione della propria salute, riportiamo qui di seguito la descrizione dei fattori di qualità che riteniamo prioritari.

Giorni che mediamente intercorrono tra diagnosi e intervento per patologie neoplastiche	5 giorni
Giorni che mediamente intercorrono tra pre-ospedalizzazione e ricovero	2-3 giorni
Giorni che mediamente intercorrono tra ricovero e intervento chirurgico	1 giorno massimo
Giorni mediamente necessari per ricevere una copia della cartella clinica	30 giorni
Frequenza delle pulizie delle camere di degenza	2 volte al giorno
Frequenza dei cambi di biancheria	1 o 2 volte al giorno
Confort delle camere di degenza	Presenza dell'aria condizionata, bagno privato e tv

5. Quarta Sezione – Ascolto, Tutela e Cooperazione

5.1. Segnalazioni, Reclami e indagini sulla soddisfazione degli utenti

La tutela e la partecipazione dell'utente/Paziente sono garantite dalla possibilità di sporgere segnalazioni su eventuali disservizi o elogi secondo le accortezze ricevute da tutto il personale coinvolto nel processo che lo ha riguardato. Le segnalazioni saranno utili per conoscere e capire problemi esistenti e definire interventi di miglioramento del servizio.

L'utente/Paziente può presentare segnalazioni attraverso le seguenti modalità:

- Compilazione dell'apposito modulo a disposizione presso gli uffici amministrativi o scaricabile dal sito web della struttura.
- Inoltro mail firmata all'indirizzo direzionesanitaria@clinicasanmarco.com.
- Lettera in carta semplice inviata alla Direzione Sanitaria o consegnata a mano e firmata.
- Fax firmato o segnalazione telefonica alla Direzione Sanitaria.

La Direzione Sanitaria provvede a dare risposta immediata alle segnalazioni di rapida soluzione: negli altri casi avvia un'indagine con i responsabili delle Unità operative e/o Servizi interessati e fornisce una risposta entro 30 giorni.

La Casa di Cura San Marco verifica la qualità dei propri servizi mediante la distribuzione al paziente del questionario di valutazione. I dati elaborati vengono utilizzati per implementare azioni di miglioramento e ottimizzare l'efficienza e l'efficacia dei servizi offerti dalla struttura.

I questionari sono a disposizione dei pazienti all'ingresso della Clinica e possono essere riposti, dopo la compilazione, nell'apposito contenitore posto accanto.

5.2. Tutela dei diritti del malato

La Casa di Cura San Marco informa i pazienti che ritenessero di dover tutelare i propri diritti che può fare riferimento al Tribunale per i diritti del malato.

Il Tribunale per i diritti del malato è composto da cittadini attivi che si impegnano a titolo volontario e che hanno in comune la volontà di garantire l'uguaglianza dei diritti di tutti i cittadini nella sanità.

Il Tribunale per i diritti del malato afferisce a "Cittadinanzattiva Onlus" quale movimento di partecipazione civica, nato nel 1978, che opera in Italia e in Europa per la promozione e la tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori.

Esso opera mediante:

- Circa 300 sezioni locali, presenti su tutto il territorio nazionale, attive negli ospedali e nei servizi territoriali;
- Una struttura centrale, che coordina le attività della rete e promuove le iniziative nazionali;
- Gruppi tematici, a livello nazionale, regionale e locale, collegati a specifici programmi;
- Coordinamenti regionali, di supporto alle reti locali e per la promozione di politiche regionali di tutela dei diritti in ambito sanitario.

5.3. Verifica degli Impegni

La Casa di Cura San Marco garantisce la verifica dell'attuazione degli impegni di miglioramento e degli standard di qualità attraverso una relazione annuale sia sui risultati conseguiti sia sui motivi che non abbiano eventualmente permesso il raggiungimento degli stessi

Scopo della relazione è di verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi, monitorando la qualità stessa e verificando e riadeguando i fattori e gli standard di qualità

5.4. Salute e Sicurezza dei lavoratori e degli utenti

Casa di Cura San Marco, attua in conformità al D.lgs. 81/08 e successive modifiche ed integrazioni, la tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori tramite l'elaborazione del documento di valutazione dei rischi e l'adozione delle misure di prevenzione e protezione previste dalla valutazione stessa.

Casa di Cura San Marco è attenta anche alla sicurezza degli utenti e dei visitatori, in particolare alla sicurezza antincendi, oltre alla dotazione impiantistica e strutturale, prevedendo periodiche esercitazioni e simulazione di evacuazione.

5.5. Ambiente

Casa di Cura San Marco riserva particolare attenzione alla tutela della salute pubblica e dell'ambiente in conformità alle norme europee, in merito al riciclo ed allo smaltimento dei rifiuti e all'uso razionale delle risorse energetiche.

5.6. Sicurezza dei Dati Personali

A tutela del corretto trattamento dei dati personali e in applicazione al Regolamento U.E. 2016/469 (GDPR), non vengono fornite telefonicamente informazioni cliniche sugli utenti.

Per il medesimo motivo ed in ottemperanza a quanto previsto da una specifica procedura interna, per garantire la sicurezza e la riservatezza delle informazioni sanitarie, copia della documentazione sanitaria viene rilasciata personalmente all'utente (o ad un referente delegato).

L'utente ha a disposizione l'informativa ed il consenso al trattamento dei dati personali.

5.7. Altre informazioni utili

5.7.1. Servizio Bar

Al piano terra è situato il bar a disposizione per il personale interno e per gli utenti esterni fornito oltre che di caffetteria, anche di snack e pranzi veloci.

5.7.2. Convenzioni, assicurazioni integrative e fondi sanitari

La Casa di Cura San Marco esegue prestazioni sia in convenzione con il SSN (Servizi Sanitario Nazionale) sia a pagamento, fatturando direttamente all'utente, o tramite pagamenti in accordi con Assicurazioni.

Nel caso di rimborso indiretto, la prestazione è fatturata e pagata direttamente dall'utente secondo un tariffario concordato tra Casa di Cura San Marco e l'Ente, che provvede successivamente al rimborso.

Nel caso di rimborso diretto, la prestazione è fatturata direttamente all'Ente convenzionato con la struttura, sulla base del tariffario concordato, salvo eventuali franchigie a carico dell'utente (l'elenco aggiornato delle Assicurazioni, Associazioni, Enti e Mutue convenzionate è disponibile presso l'Ufficio Prenotazioni Accettazione Ricoveri ed attività Ambulatoriali).

6. Riepilogo contatti

Casa Di Cura S. Marco

V.le Ventuno Aprile 2, Latina, LT 04100

Tel.: 077346601

Fax: 0773466007

E-mail: info@clinicasanmarco.com

Sito web: http://www.clinicasanmarco.it/

Centro Unico di Prenotazione (C.U.P.) Tel. 0773466060

Accettazione ricoveri Tel. 07734660328

Chirurgia Generale Tel. 07734660338

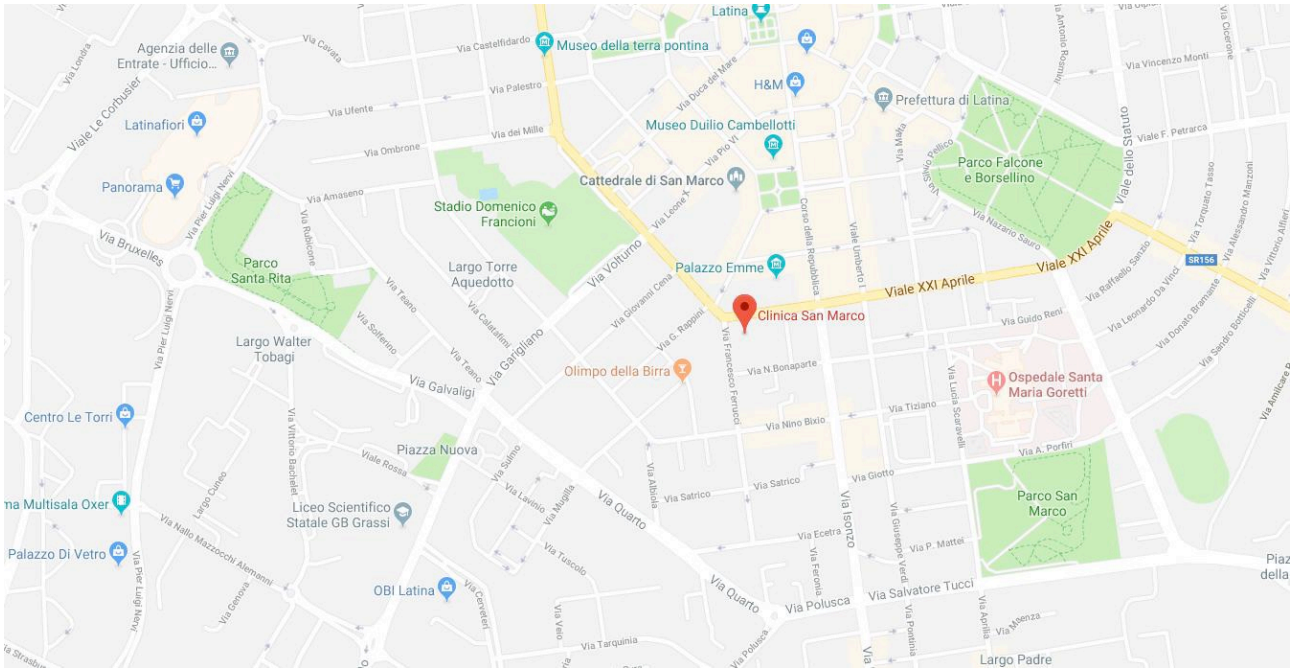
Day Surgery Tel. 07734660338

Medicina Generale Tel. 07734660371

Hospice Tel. 07734660363

Come raggiungerci

La Casa di Cura San Marco si trova a Latina, in viale XXI Aprile, 2.

È facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici, prendendo i bus del servizio locale dei trasporti, linee FS, G e VOLS. La fermata si trova proprio accanto l'edificio.

È facilmente raggiungibile anche a piedi, in quanto si trova proprio a Latina centro.