



LA MADDALENA

Casa di Cura di Alta Specialità
Dipartimento Oncologico di III Livello



**Struttura ospedaliera privata accreditata con il Servizio
Sanitario Nazionale**

CARTA DEI SERVIZI

*“La Maddalena” – Casa di Cura di Alta Specialità
Via San Lorenzo, 312/D - Palermo
Tel. 091 6806111 – Fax 091 6806906*



CARTA DEI SERVIZI

PREMESSA

Questa "Carta dei Servizi" è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti della Casa di cura "La Maddalena" e costituisce un importante strumento di controllo da parte del cittadino sulle modalità per l'utilizzazione dei servizi offerti, sugli standard di qualità assicurati, sulla completezza dell'informazione.

Essa illustra, altresì, gli organismi interni alla casa di cura preposti alla tutela del malato e le procedure per la presentazione di reclami contro gli atti o i comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria da parte dei cittadini assicurando, così, la trasparenza e l'efficacia delle attività connesse con la diagnosi e la cura.

Ai cittadini utenti chiediamo di collaborare, anche attraverso la compilazione dei questionari che vengono distribuiti, con il Personale medico, paramedico, ausiliario ed amministrativo che qui lavora, per consentirci di offrire una "medicina a misura d'uomo", frutto di diversi e coordinati impegni sanitari ed amministrativi.

In sintesi, l'obiettivo che ci proponiamo con questo documento è quello di coinvolgere direttamente il cittadino utente nella gestione della propria salute attraverso la conoscenza, la scelta, la verifica.



*Il Presidente
Cavaliere del Lavoro
Prof. Guido Filosto*



CARTA DEI SERVIZI

LA CASA DI CURA "LA MADDALENA"



PRESENTAZIONE

La Maddalena S.p.a gestisce una *CASA DI CURA AD ALTA SPECIALITÀ* che consta di un *DIPARTIMENTO ONCOLOGICO DI III LIVELLO*, che è il più elevato nella classificazione degli ospedali oncologici siciliani pubblici e privati, e di una *UNITÀ FUNZIONALE DI MICROCHIRURGIA OCULARE*.

La Casa di Cura si avvale di un sistema informatico che assicura la velocizzazione delle procedure amministrative, di raccolta dati ed elaborazioni statistiche per l'effettuazione dei controlli di qualità.

PROFILO OPERATIVO

- ❖ La Casa di Cura consta di N. 83 Posti letto tra ordinari e Day Hospital come Dipartimento Oncologico, di N. 15 Posti letto di Lungodegenza post-acuzie e di una Unità Operativa di Microchirurgia Oculare. Sono presenti, inoltre, N. 4 Posti letto tecnici di Terapia Intensiva post chirurgica;
- ❖ Tasso di occupazione dei giorni/letto: 85% (dato al II trimestre 2015);
- ❖ Degenza media: 4 giorni (dato al II trimestre 2015);
- ❖ Ricoveri/anno: 2.332 di cui il 46% nuovi ricoveri (dato al II trimestre 2015);

Servizi specialistici e ambulatori

La struttura si avvale di Servizi Specialistici che effettuano prestazioni di ambulatorio, oltre per i ricoverati, anche per pazienti esterni.

- ❖ Diagnostica per Immagini (RM, TC, Rxd, US)
- ❖ Diagnostica interventistica
- ❖ Medicina Nucleare tradizionale e PET con servizio di Radiofarmacia
- ❖ Fisiopatologie respiratorie
- ❖ Neurofisiopatologia
- ❖ Video endoscopie (digestiva, bronchiale, urologica e ginecologica)
- ❖ Psico-oncologia
- ❖ Laboratorio analisi cliniche
- ❖ Laboratorio di Biologia molecolare e di ricerca di base
- ❖ Anatomia ed istologia patologica
- ❖ Medicina fisica e riabilitazione
- ❖ Farmacia con U.F.A (unità farmaci antitumorali)
- ❖ Servizi sociali
- ❖ Anestesia e rianimazione
- ❖ Ambulatori di Oncologia Medica, Ematologica, Chirurgica, Antalgica e Radioterapica
- ❖ Ginecologia
- ❖ Ambulatorio di Senologia

CARTA DEI SERVIZI

- ❖ Ambulatorio di Urologia

FINI ISTITUZIONALI

Scopo della Casa di cura è quello di erogare servizi e prestazioni di diagnosi e cura, in regime di ricovero ordinario, day hospital, day service e ambulatoriale e di promuovere la ricerca e la didattica.

I suoi fini istituzionali sono:

Nel campo dell'assistenza sanitaria

- ❖ facilitare l'accesso ai servizi da parte dei cittadini, riducendo al minimo i tempi di attesa e semplificando le procedure
- ❖ ricercare ed attuare il massimo della sicurezza e dell'efficienza nell'esercizio della medicina e chirurgia, nell'esecuzione delle procedure diagnostiche e terapeutiche e nell'assistenza dei pazienti
- ❖ garantire le cure del più alto livello possibile di qualità, tenendo conto dello stato di malattia del paziente, in condizioni materiali della massima confortevolezza ed assicurando una situazione relazionale quanto più prossima alle esigenze di umanizzazione e personalizzazione della pratica medica
- ❖ garantire la disponibilità di tutti i mezzi giudicati necessari per la diagnosi e la terapia da parte dell'équipe medica responsabile.
- ❖ informare compiutamente e correttamente il cittadino sulla diagnosi formulata e sulla terapia consigliata, mettendolo in condizioni di decidere consapevolmente in merito alla propria salute ed alla qualità della vita

Nel campo della ricerca scientifica

- ❖ promuovere la ricerca clinica applicata, di base e teoretica nelle branche di interesse particolare per l'ospedale "La Maddalena" favorendo l'attività multidisciplinare all'interno dell'istituto e la collaborazione con centri, enti ed istituzioni esterne.
- ❖ promuovere la ricerca in ambito organizzativo-gestionale in sanità favorendo l'incontro e l'integrazione di competenze mediche, infermieristiche economiche ed organizzative.
- ❖ Partecipazione a trials per sperimentazioni cliniche di nuovi farmaci, nuove metodiche chirurgiche etc.
- ❖ La Maddalena è anche sede del C.OB. S. - Centro di OncoBiologia Sperimentale - , Ente privato senza fini di lucro (Onlus), riconosciuto dal MIUR. La missione del C.OB.S. è quella di promuovere e coordinare la ricerca e la formazione nel campo dell'oncobiologia per contribuire al processo scientifico e tecnologico della Sicilia al servizio della ricerca sul cancro. Tra i soci fondatori del C.OB.S. figurano l'Università di Palermo e la Provincia Regionale di Palermo.
- ❖ Nel giugno del 2006 "L'ospedale 'La Maddalena' ha recepito le raccomandazioni dell'Unione Europea di attivare, negli stati membri, centri multidisciplinari per garantire terapie ottimali alle donne colpite da malattia tumorale". Una divisione dedicata esclusivamente ai tumori femminili accreditata con il Sistema Sanitario Nazionale: dalle visite cliniche, alla diagnostica per immagini, alla radioterapia, alla chirurgia ambulatoriale, al day hospital medico-chirurgico-antalgico, al day surgery, alla degenza ordinaria ed al day service.



CARTA DEI SERVIZI

Nel campo della didattica



- ❖ La Casa di Cura “La Maddalena”:
- ❖ Partecipa alla formazione di medici e di specialisti nelle discipline di interesse per l’ospedale “La Maddalena”, rendendo disponibili all’Università proprie strutture, organizzazione e spazi per la didattica.
- ❖ E’ infatti attiva la scuola di specializzazione in Anestesia e Rianimazione, Ematologia, Radiodiagnostica, Gastroenterologia ad indirizzo oncologico ed in Malattie dell’Apparato Respiratorio, inoltre è stata istituita una convenzione per la frequenza di tirocinanti nell’ambito del Servizio di Psico-oncologia con le seguenti istituzioni:
- ❖ Istituto Italiano Psicoanalisi di Gruppo (IIPG)
- ❖ Scuola di Specializzazione in Psicoterapia della COIRAG (Confederazione di Organizzazione Italiana per la Ricerca Analitica sui Gruppi)
- ❖ Scuola di Psicoterapia Sistemico-relazionale
- ❖ Corso di Laurea in Psicologia
- ❖ La Maddalena è sede di tirocinio clinico per gli studenti in infermieristica dell’Università degli Studi di Palermo.
- ❖ Istituisce corsi, in collaborazione con altre istituzioni accademiche, per la formazione manageriale in sanità.
- ❖ Assicura l’aggiornamento continuo del personale anche allo scopo di coniugare la cultura scientifica e assistenziale con la cultura organizzativa e gestionale.
- ❖ Offre opportunità di formazione, aggiornamento ed educazione alla salute alla comunità e in particolare ai medici di base, ai volontari ospedalieri, ai pazienti e al pubblico.

Nel campo della formazione del personale

- ❖ Per favorire il più ampio coinvolgimento di tutto il Personale il piano di formazione, che viene dettagliato anno per anno, prevede interventi formativi per tutte le figure professionali operanti all’interno della struttura e che rispondano alle effettive esigenze dei destinatari e tengano conto della necessità di conseguimento dei crediti formativi ECM per le categorie per le quali sono previsti. A tal fine la Maddalena organizza convegni, congressi e corsi di addestramento e formazione che possano ottenere il riconoscimento dei crediti relativi alla legislazione in merito all’*Educazione Continua in Medicina*.

CARTA DEI SERVIZI

Nel campo del volontariato

All'interno della Casa di Cura opera l'associazione F.A.P.S - Friends against pain & suffering (Isola senza dolore) che svolge le seguenti attività:

- ❖ Ricerca;
- ❖ Ambulatorio dolore cronico e non oncologico;
- ❖ Consulenza a distanza con colleghi;
- ❖ Mantenimento del contatto telefonico a domicilio - assegnazione assistenza domiciliare;
- ❖ Formazione del personale interno ed esterno;
- ❖ Fund raising; Staging professionali.

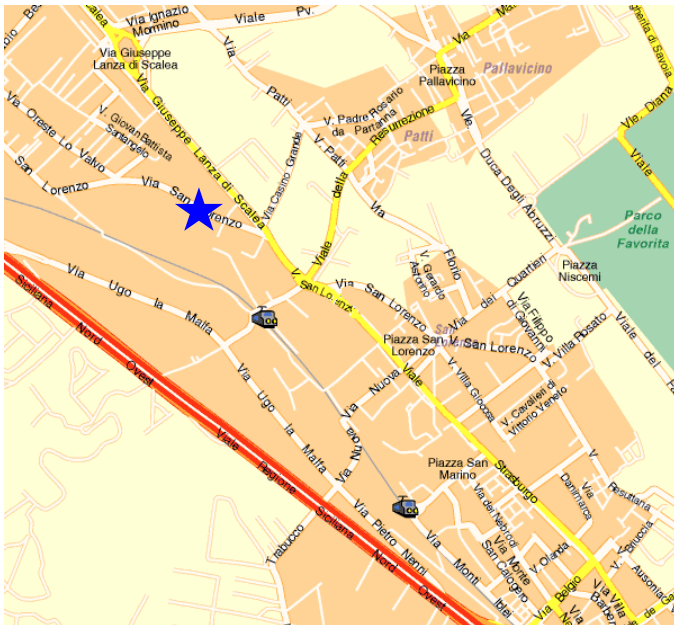
E' inoltre garantita giornalmente la presenza di volontari della *Croce Rossa Italiana*.

091- 6806522

091 - 6806615

Principi fondamentali

Ogni cittadino utente ha il diritto di scegliere liberamente, al di fuori di ogni costrizione materiale e morale, il medico ed il luogo di cura; nel rispetto di tali principi fondamentali la casa di cura "La Maddalena" si è impegnata e si impegna costantemente per assicurare l'accesso alle cure nei tempi più brevi possibili, qualunque sia l'appartenenza sociale, razziale, ideologica, politica, economica e di età del cittadino utente in ossequio ai principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione.



La Maddalena è ubicata a Palermo in via San Lorenzo n° 312/c/d/e/f in una zona residenziale facilmente raggiungibile

- ❖ **in auto** per chi proviene da fuori città percorrendo la circonvallazione fino all'uscita di via Belgio, quindi il viale Strasburgo ed, infine, la via San Lorenzo
- ❖ **In aereo** L'aeroporto Falcone-Borsellino di Punta Raisi, scalo di voli nazionali e internazionali dista circa 15-20 minuti.
- ❖ **in autobus** di linea con fermata davanti all'ingresso (n. 644, 619, 677, 837)
- ❖ **in metropolitana** (fermata Stazione San Lorenzo Colli e Stazione di Cardillo)



CARTA DEI SERVIZI

STRUTTURA

La Casa di Cura ha sede in un unico immobile di circa 15.000 m².



Il modernissimo edificio, costruito secondo i più avanzati criteri di funzionalità e comfort, è circondato da un'ampia zona verde, dotato di parcheggio.

L'edificio che ospita l'Ospedale, le infrastrutture ed i servizi sono stati realizzati nel pieno rispetto della legislazione più recente relativa alla sicurezza, con particolare riguardo alle disposizioni del Nuovo Testo Unico sulla Sicurezza.

Il Personale è stato istruito sulle norme di sicurezza (D.Lgs. 81/08) mediante corsi di formazione ed addestramento, tenuti da istruttori qualificati.

Sono state, inoltre, rispettate le prescrizioni contenute nel Decreto del Ministero dei Lavori Pubblici n. 236 del 14 giugno 1989 in ordine alla eliminazione delle barriere architettoniche nei confronti dei portatori di handicap; la Maddalena assicura il proprio impegno ad apportare ulteriori miglioramenti qualora le disposizioni di legge o le esigenze dei portatori di handicap lo richiedessero.

Le camere di degenza sono in totale 31 a due posti letto e 11 singole. Inoltre sono presenti 4 sale iniettorate.

La dimensione delle camere è di mediamente 30 mq., l'illuminazione naturale è garantita da ampie vetrate e terrazze prospicienti l'esterno. Tutte le camere sono dotate di servizi igienici autonomi, aria condizionata, telefono personale, TV; i letti sono forniti di testata con luci diurne e notturne, attacco per ossigenoterapia e aria compressa, dispositivo di chiamata computerizzato collegato con l'infermeria. In ogni camera sono presenti prese elettriche a norma CEI.

PRESTAZIONI, MODALITA' DI ACCESSO, STANDARD

DIPARTIMENTO ONCOLOGICO

CAPO DIPARTIMENTO: *Dott. Sergio Filosto*

PIANO 1°

Unità Operativa di Radioterapia

Resp. Dr.ssa Patrizia Morvillo

SENIOR CONSULTANT:

Dr Sergio Filosto

AIUTI:

Dr.ssa Eliana Tumminello

*Infermiere Coordinatore
Marcella Dabbene*

IL TRATTAMENTO RADIOTERAPICO PUÒ ANCHE ESSERE EFFETTUATO IN REGIME AMBULATORIALE (VEDI PARTE AMBULATORIALE)

**CARTA DEI SERVIZI****Unità Operativa
di Terapia Radiometabolica****Resp. Dott. Umberto Ficola****AIUTI:**

Dr. Rosario Paratore

Infermiere Coordinatore
Marcella Dabbene**Unità Operativa di Senologia****Resp. Dott. Francesco Lo Sardo****AIUTI:**

Dr. Massimo David

Infermiere Coordinatore

Dr. Ignazio Riili

Dabbene Marcella

Dr. Giuseppe Curinga

TSRM

Dr.ssa Debora Castrogiovanni

Carmela Di Marzo

SEGRETARIO DI REPARTO: Sig.ra Bellavia Rosalba

091-6806516

PIANO 3°**Unità Operativa
di Pneumologia Interventistica****Resp. Dott. Roberto Marchese****AIUTI:**

Dr. Giuseppe Paglino

Infermiere Coordinatore

Gilda Barbera

**SEGRETARIO DI REPARTO: Sig. Di Domenico
Natale**

091-6806604

**Unità Operativa
di Chirurgia Toracica****Resp. Dott. Emanuele Balistreri****AIUTI:**

Dr.ssa Chiara Lo Nigro

Infermiere Coordinatore

Gilda Barbera

**SEGRETARIO DI REPARTO: Sig. Di
Domenico Natale**

091-6806604

Unità Operativa di Chirurgia oncologica**Resp. Dott. Pietro Mezzatesta****AIUTI:**

Dr. Luigi Casà

Infermiere Coordinatore

Dr. Antonio Noto

Gilda Barbera

Dr. Lucio Mandala'

SEGRETARIO DI REPARTO: Sig.ra Bondì Antonella

091-6806899

Unità Operativa di Chirurgia ginecologica**Resp. Dott.ssa Vita Bianco****CHIRURGO GINECOLOGO SENIOR:**

Infermiere Coordinatore

Dr. Vincenzo Giambanco

Gilda Barbera



CARTA DEI SERVIZI

PIANO 4°

Unità Operativa di Oncologia Medica

Resp. Dr. Vittorio Gebbia

AIUTI:

Dr. Carmelo Carlo Arcara
Dr.ssa Eugenia Arrivas Bajardi
Dr. Gianfranco Mancuso
Dr. Antonio Testa
Dr.ssa Francesca Varvara

*Infermiere Coordinatore
Ottavio Lo Cricchio*

***Unità Operativa di
Terapia del dolore***

Resp. Dr. Sebastiano Mercadante

AIUTI:

Dr.ssa Patrizia Ferrera
Dr.ssa Patrizia Villari
Dr. Claudio Adile

*Infermiere Coordinatore
Ottavio Lo Cricchio*

PIANO 6°

***Unità Operativa
di Lungodegenza post-acuzie***

Resp. Dott.ssa M. Cristina Garascia

AIUTI:

Dr.ssa Simona Merlino

*F. F. Infermiere Coordinatore
Salvatore Greco
Fisioterapista
Roberto Mirandola*

PIANO 5° E 8°

***Unità Operativa di
Emato-oncologia e Trapianto Midollo
Osseo (TMO)***

Resp. Dott. Maurizio Musso

AIUTI:

Dr.ssa Alessandra Crescimanno

Dr.ssa Vincenza Bonanno
Dr.ssa Vita Polizzi
Dr. Ferdinando Porretto
Dr. Renato Scalone
Dr. Ignazio Abbene

*Infermieri Coordinatori
Marisa Cusumano (Ematoncologia)
Antonio Giambone (TMO)*

TUTTE LE UNITÀ OPERATIVE EFFETTUANO PRESTAZIONI IN REGIME DI RICOVERO
ORDINARIO, DAY HOSPITAL, DAY SURGERY E DAY SERVICE.

PIANO 7°

***Unità Funzionale di Day Hospital
e Day Service***

***F.F. Infermiere Coordinatore
Maria Concetta Marchese***



CARTA DEI SERVIZI

SERVIZI ESSENZIALI DIPARTIMENTO III LIVELLO

Diagnostica per immagini

Equipe Medica

- ❖ Prof. Guido Filosto
- ❖ Dr. Leone Filosto
- ❖ Dr. Mauro Bellassai
- ❖ Dr. Silvestro Cusmà Piccione
- ❖ Dr. Nicola Nicastro
- ❖ Dr. ssa Debora Castrogiovanni

Staff

- ❖ Sig.ra C. Di Marzo
- ❖ Sig.ra G. Bruno
- ❖ Sig. V. Nicolosi
- ❖ Sig. V. Guadagnino
- ❖ Sig. R. Grimaudo
- ❖ Sig. F. Corrao
- ❖ Sig.ra M. Cavaleri
- ❖ Sig. S. Lo Cicero

❖ *Risonanza Magnetica*

(Alcuni esami possono essere eseguiti con la RM aperta)
RM body, neuro, muscolo-scheletrica
Angio RM
Colangio-RM
Ricostruzioni 3D in RM

❖ *Tomografia computerizzata Multislices*

TC body, neuro, muscolo-scheletrica
Angio TC
Dental TC
Ricostruzioni 3D in TC
TC interventzionale

❖ *Radiografia digitale*

Generale
Ortopantomografia
Diagnostica senologica integrata

❖ *Radiologia Interventistica*

❖ *Ecotomografia*

Ecografia Internistica
Ecografia Muscolo Scheletrica
Ecografia con studio Ecocolor Doppler
Ecografia interventzionale

*Dr. Marcello Zamueli
Dr. Giulio Bonfissuto
Dr. Alessandro Toro*

**CARTA DEI SERVIZI**

- ❖ **Ecotomografia renale** *Dr. ssa Angela Catanese*
- ❖ **Ecotomografia endocrinologica** *Dr. ssa Simona Merlino*
- ❖ **Ecotomografia ginecologica** *Dr. ssa Vita Bianco*
- ❖ **Ecocolordoppler** *Dr. Mauro Pinelli*
Ecocolordoppler tronchi epiaortici
Ecocolordoppler degli arti
- ❖ **Medicina Nucleare** *Resp. Dr. Umberto Ficola*
Scintigrafia tiroidea
Scintigrafia polmonare
Scintigrafia surrenalica corticale/midollare
Scintigrafia con tracciante recettoriale
Scintigrafia renale
Scintigrafia scheletrica
Scintigrafia linfonodale
Captazione tiroidea
SPET cerebrale
PET
TC-PET
Staff
Dr. Rosario Paratore
T. Calabria
G. Guida
D. Grasso
V. Gambino
- ❖ **Radiofarmacia e Ciclotrone** *Dr. Marco La Barbera*
A. Sperandeo
N. Paligoric
D. Busetta
- ❖ **Endoscopia** *Dr. Domenico Lo Gerfo*
Endoscopia e Chirurgia Digestiva
Endoscopia Bronchiale
Endoscopia Ginecologica
Endoscopia Urologica
Dr. Roberto Marchese
Dr.ssa Vita Bianco
Dr.ssa Angela Catanese
- ❖ **Laboratorio di Analisi Chimico cliniche** *Dr. ssa Raffaella Caracciolo*
Analisi chimico cliniche
Analisi microbiologiche
Analisi immunoenzimatiche
Dr.ssa Rita Mangiapane
Dr.ssa Maria Daniela Scimone
Dr. Giuseppe Cassata
- ❖ **Laboratorio di Biologia Molecolare e Citogenetica** *Dr. ssa Angela Di Caro*
Analisi di biologia molecolare
Dr.ssa Alessandra Giunta
Dr.ssa Maria Vera Lo Presti
Dr.ssa Elena Pozzecco

**CARTA DEI SERVIZI**

- ❖ **Servizio di Anatomia Patologica e Patologia Molecolare Oncologica**
Esami citologici e istologici
Immunoistochimica
Analisi di mutazioni (K-RAS, EGFR, B-RAF, N-RAS)
Fish di ALK, HER-2, Topoisomerasi2alfa
Resp. Dr. ssa Elena Roz Aiuti
Dr.ssa Onofria Schillaci

- ❖ **Laboratorio di Sterilita'**
Controllo sterilità sull'FdG
Dr. ssa Rita Mangiapane

- ❖ **Cardiologia**
Visita cardiologica
Elettrocardiografia
Ecocardiografia
Dr. ssa Maria Floridia
Dr. ssa Francesca Daidone
Dr. ssa Rosanna Zito

- ❖ **Anestesia e Rianimazione**
Visita anestesiológica
Sedazione
Anestesiie generali, spinali etc.
Dr. Sebastiano Mercadante
Dr. Cirino Aquila
Dr. Fabrizio David
Dr. ssa Patrizia Villari
Dr.ssa Vincenza Spedale
Dr.ssa Rita Bellanca

- ❖ **Radioterapia**
Visite radioterapiche
Dr.ssa Patrizia Morvillo
Dr. Sergio Filosto
Dr.ssa Eliana Tumminello

Trattamenti radioterapici
Sig. Gino Massimo Bua
Sig. Giovanni Tumminello

- ❖ **Fisica Sanitaria**
Fisica Sanitaria (D.Lgs 187/00)
Radioprotezione (D. Lgs 230/95)
Dr. Vito D'Antoni
Dr. Gaetano Gennaro

- ❖ **Psico - oncologia**
Visite psico-oncologiche
Psicoterapie brevi
Dr. Francesco Paolo Scarito
Dr. ssa Angela Moscato

**CARTA DEI SERVIZI****TABELLA RIEPILOGATIVA SERVIZI ESSENZIALI E SERVIZI AMBULATORIALI**

Branca	Medici	Prestazioni	Accettazione	Giorni ed orari di visita
Cardiologia Tel. 091-6806927 Piano 6°	Dr.ssa F. Daidone Dr.ssa M. Floridia Dr.ssa R. Zito	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Visita cardiologica ❖ Elettrocardiografia ❖ Ecocardiografia 	Piano 2°	Martedì-Mercoledì- Giovedì- Venerdì dalle 11.00 alle 12.30 e dalle 13.45 alle 15.00
Chirurgia oncologica Tel. 091-6806927 Piano 2°	Dr. P. Mezzatesta Dr. A. Noto Dr. L. Casà Dr. L. Mandalà	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Visita chirurgica ❖ Chirurgia ambulatoriale 	Piano 2°	Lunedì e Venerdì dalle 9.00 alle 14.00
Dermatologia Tel. 091-6806927 Piano 2°	Dr. G. Noto D.ssa L. Triassi Dr. F. Cascio	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Visita dermatologica ❖ Visita dermatologica con microscopia ad epiluminiscenza ❖ Criotrattamento ❖ Terapia fotodinamica dermatologica ❖ Interventi chirurgici con esame istologico 	Piano 2°	Lunedì dalle 9.00 alle 11.15 Giovedì dalle 08.30 alle 11.30
Ematologia Tel. 091-6806520 091-6806814 Piano 7°	Medici équipe ematologia	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Visita ematologica 	Piano 0	Dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.30
Ambulatorio TMO Tel.091-6806520 091-6806513 Piano 5°	Medici équipe ematologia	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Visita ematologica e follow up post trapianto 	Piano 0	Lunedì – Mercoledì – Venerdì dalle 08.00 alle 14.00
Fisiopatologia respiratoria Tel. 091-6806927 Piano 2°	Dr. R. Marchese Dr. G. Paglino	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Visita pneumologica ❖ Spirometria basale ❖ Spirometria con calcolo del volume residuo ❖ Broncoscopia ❖ Diffusione alveolo- capillare del CO ❖ Emogasanalisi arteriosa, sistemica (emogasanalisi di sangue capillare) ❖ Test di broncodilatazione farmacologica ❖ Test del cammino ❖ Determinazione del pattern respiratorio 	Piano 2°	Lunedì e Mercoledì dalle 10.00 alle 14.00 Giovedì dalle 09.30 alle 13.00
Ginecologia Tel. 091-6806927 Piano 2°	Dr.ssa V. Bianco	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Visita ginecologica ❖ Colposcopia ❖ Pap test ❖ Ecografia ginecologica ❖ Ecografia transvaginale ❖ Isteroscopia 	Piano 2°	Lunedì e Giovedì dalle 13.00 alle 15.30 Mercoledì e Venerdì dalle 09.00 alle 13.00
Neurofisiopatolo gia Tel. 091-6806927 Piano -2°	Dr. L. Burrmano	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Visita neurologica ❖ Elettromiografia ❖ Esame Blink Reflex 	Piano 2°	Giovedì dalle 15.00 alle 18.00

**CARTA DEI SERVIZI**

Oncologia medica Tel. 091-6806927 091-6806714 Piano 2° e 4°	Dr. V. Gebbia Dr. A. Testa Dr. G. Mancuso Dssa F. Varvara Dssa E. Arriovas Bajardi Dr. C. Arcara	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Visita oncologica ❖ Visita oncologica di controllo 	Piano 2° e 7°	Dal Lunedì al Venerdì dalle 08.00 alle 14.00 Lunedì-Martedì-Mercoledì-Venerdì dalle 15.00 alle 18.00
Psico-oncologia Tel. 091-6806927 Piano 2°	Dr. F.P. Scarito Dr.ssa A. Moscato	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Consulenza psicologiche individuali ❖ Psicoterapie brevi ❖ Gruppi a conduzione verbale ❖ Gruppi di informazione e supporto psicologico ❖ Conferenze quindicinali con i familiari di pazienti malati di cancro aperte a tutta la cittadinanza sul tema "La famiglia di fronte al cancro: ripercussioni psicologiche" 	Piano 2°	Dal Lunedì al Venerdì dalle 08.30 alle 09.30 Mercoledì dalle 15.00 alle 16.30 Giovedì dalle 15.00 alle 17.30
Senologia Tel. 091-6806927 Piano 2°	Dr. F. Lo Sardo Dr. M. David Dr. I. Riili Dr. G. Curinga	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Visita senologica ❖ Interventi chirurgici ambulatoriali ❖ Visita di chirurgia plastica 	Piano 2°	Martedì dalle 09.00 alle 14.00 e dalle 15.00 alle 17.00 Giovedì dalle 11.00 alle 14.00 e dalle 15.00 alle 17.00 Giovedì dalle 10.00 alle 12.00
Terapia del dolore Tel. 091-6806927 Piano 2°	Dr. S. Mercadante	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Visita medica ❖ Infiltrazioni locoregionali 	Piano 2°	Lunedì e Giovedì dalle 12.00 alle 13.00
Endocrinologia Tel. 091-6806926 Piano -1°	Dr.ssa Merlino	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Visite mediche ❖ Ecografia ❖ Agobiopsia tiroidea 	Piano -1	Dal Lunedì al Venerdì dalle 08.30 alle 11.00
Urologia Tel. 091-6806060 091-6806926 091-6806927 Piano 2° e -2°	Dr.ssa A. Catanese	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Visite urologiche ❖ Endoscopia, Endoscopia interventistica ❖ Biopsia prostatica transrettale ❖ Uroflussometria ❖ Cistoscopia ❖ Ecografia prostatica transrettale 	Piano 2° e -1	Martedì dalle 09.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 16.00 Giovedì dalle 09.00 alle 12.00 Venerdì dalle 09.00 alle 11.00 e dalle 14.00 alle 16.00
Endoscopia digestiva Tel. 091-6806926 Piano -2°	Dr. D. Lo Gerfo	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Visite gastroenterologiche ❖ Endoscopia e Chirurgia digestiva 	Piano -1	Lunedì e Giovedì dalle 09.00 alle 13.00 Martedì dalle 09.00 alle 15.00 Mercoledì e Venerdì dalle 09.00 alle 13.30
Laboratorio analisi chimico cliniche Tel. 091-6806060 Piano -2°	Dr.ssa R. Caracciolo Dr.ssa D. Scimone Dr.ssa R. Mangiapane	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Analisi chimico cliniche ❖ Analisi microbiologiche ❖ Analisi immuno-enzimatiche 	Piano -1	I prelievi vengono effettuati al piano -1 dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 10.30

**CARTA DEI SERVIZI**

Laboratorio di biologia molecolare e citogenetica Tel. 091-6806512 Piano 1°	Dr.ssa A. Di Caro Dr.ssa M.V. Lo Presti Dr.ssa A. Giunta Dr.ssa E. Pozzecco	<ul style="list-style-type: none">❖ Analisi di biologia molecolare	Piano 1°	I campioni vengono accettati al piano -1 dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 15.30
Laboratorio di anatomia patologica Tel. 091-6806060 Piano -2°	Dr.ssa E. Roz Dr.ssa O. Schillaci	<ul style="list-style-type: none">❖ Esami citologici e Istologici❖ Immunoistochimica❖ Analisi di mutazioni (K-RAS, EGFR, B-RAF, N-RAS)❖ Fish di ALK, HER-2, Topoisomerasi2alfa	Piano -1	I campioni vengono accettati al piano -1 dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 15.30
Diagnostica per immagini Tel. 091-6806926 Piano -1	Prof. G. Filosto Dr. L. Filosto Dr. M. Bellassai Dr. S. Cusmà Dr. N. Nicastro Dr. D. Castrogiovanni	<ul style="list-style-type: none">❖ Risonanza magnetica❖ Tomografia assiale computerizzata❖ Radiodiagnostica digitale	Piano -1	Lunedì-Venerdì dalle 08.00 alle 18.00
Medicina Nucleare Tel. 091-6806926 Piano -1°	Dr. U. Ficola Dr. R. Paratore	<ul style="list-style-type: none">❖ Medicina nucleare❖ PET❖ TC - PET	Piano -1	Lunedì-Venerdì dalle 07.00 alle 13.00
Radioterapia Tel. 091-6806001 Piano -1°	Dr. S. Filosto Dr.ssa P. Morvillo Dr.ssa E. Tumminello	<ul style="list-style-type: none">❖ Visite radioterapiche	Piano -1	Lunedì-Venerdì dalle 08.30 alle 16.00
Ortopedia Tel. 091-6806927 Piano 2°	Dr. E. Valenti Dr. G. Grandi	<ul style="list-style-type: none">❖ Visite ortopediche ❖ Visite ortopediche (patologie della spalla)	Piano 2°	Giovedì dalle 14.00 alle 17.30 Il primo venerdì del mese dalle 10.00 alle 17.30



CARTA DEI SERVIZI

ALTRE INFORMAZIONI... ..



Accettazione

(piano terra Ingresso Principale)

dalle ore 07:00 alle 20:00

tel. 091-6806111

- ❖ Orari di visita ai reparti;
- ❖ Numeri telefonici interni dei servizi;
- ❖ Informazioni su alberghi, aerei, treni, taxi;
- ❖ Informazioni sull'ubicazione dei servizi interni;
- ❖ Modalità e tempi di ricovero;
- ❖ Accettazione ricoveri;
- ❖ Disponibilità medici interni e consulenti esterni;
- ❖ Richieste e ritiro copie cartelle cliniche, documenti sanitari, certificazioni;
- ❖ Pagamento prestazioni legate alla degenza;
- ❖ Informazioni sulle tariffe;



Ritiro esami

(piano terra Ingresso Principale)

dalle ore 14:00 alle ore 18:00

tel. 091-6806702

- ❖ Ritiro esami di Diagnostica per immagini, Ecografie e di Medicina Nucleare ;

**CARTA DEI SERVIZI****UNITA' FUNZIONALE DI MICROCHIRURGIA OCULARE****Resp. Dr. Liborio Sciascia**

Il Centro *Maddalena Vision*, situato all'interno di una struttura moderna, confortevole e tecnologicamente avanzata, è dotato di attrezzature diagnostiche e chirurgiche all'avanguardia. L'attività clinica è svolta da un'equipe medica altamente specializzata e da personale scelto e qualificato.

L'attività della microchirurgia oculare è realizzata in regime di "Day Service" per la chirurgia della cataratta ed in regime di "Day Surgery" per le restanti patologie.

Una giornata di day surgery alla Maddalena Vision

Il paziente si presenta in struttura alle ore 7.30 (digiuno, con la richiesta di ricovero su ricettario regionale e con l'allegato E); qui sarà accettato secondo regolari procedure ed accompagnato da un nostro operatore presso gli ambulatori dove verranno effettuati gli esami preoperatori (esami del sangue ed ECG), ed eventualmente se necessario, su richiesta del chirurgo, visita anestesiológica.

In attesa dell'intervento, il paziente resterà in stanze comode e dotate di ogni confort o in apposite sale di attesa ubicate all'interno dell'ambulatorio di microchirurgia oculare.

Terminata l'attività chirurgica, di durata differente in base alla patologia, il paziente potrà riposare nella propria stanza, laddove necessario, per recuperare un soddisfacente equilibrio psico-fisico e quindi essere dimesso sempre nell'arco della giornata.


Il tutto avverrà in un'atmosfera rassicurante e serena che consentirà al paziente, anche grazie al personale attento e disponibile, di ridurre il più possibile l'ansia e la preoccupazione, spesso presenti nell'attesa di un intervento chirurgico.

Naturalmente nella fase della dimissione, sarà necessaria la presenza di un parente che possa prendersi cura del paziente ed accompagnarlo presso la propria abitazione.

Nei giorni successivi all'intervento i pazienti dovranno seguire la terapia farmacologica e le prescrizioni consegnate al momento delle dimissioni.

Il paziente ritornerà presso il nostro centro per i necessari controlli.

Staff**Resp. Dr. Liborio Sciascia***Dr. Liborio Calvaruso**Dr. Pietro Campanozzi**Dr. Giuseppe Mangione**Dr. Salvatore Sottosanti**Irene Spata**Agnese Manno**Gaetano Zappulla**Francesca Romano**Ana Benchea**Giovanni Anello**Vincenzo Sicurello**Andreina Renda*

 **Informazioni su
prenotazione, accettazione,
pagamento:**

*Dalle ore 09:30 alle 16:00***091-6711486 091-6806219**

**CARTA DEI SERVIZI**

ATTIVITA' MADDALENA VISION	
❖ CATARATTA (senile, correzione afachia etc.)	Dr. L. Sciascia, Dr. L. Calvaruso, Dr. S. Sottosanti
❖ GLAUCOMA	Dr. L. Sciascia, Dr. S. Sottosanti
❖ CHIRURGIA RIFRATTIVA	Dr. L. Sciascia, Dr. L. Calvaruso, Dr. G. Mangione, Dr. S. Sottosanti
❖ CHIRURGIA OFTALMOPLASTICA E ORBITARIA	Dr. L. Sciascia, Dr. G. Mangione
❖ CHIRURGIA VITREORETINICA	Dr. L. Sciascia
❖ RETINA MEDICA	Dr. L. Sciascia, Dr. P. Campanozzi, Dr. G. Mangione
❖ OFTALMOLOGIA PEDIATRICA E STRABISMO	Dr. L. Sciascia, Dr. S. Sottosanti, I. Spata, A. Manno
❖ CORNEA (trapianto, cross-linking etc.)	Dr. L. Sciascia, Dr. S. Sottosanti

MICROCHIRURGIA OCULARE : ESAMI STRUMENTALI E LASER

- ❖ Visita oculistica
- ❖ Esame del campo visivo computerizzato (Humphrey)
- ❖ Fluorangiografia (FAG)
- ❖ Angiografia al verde indocianina (ICG)
- ❖ Esami elettrofunkzionali (ERG, EOG, PEG)
- ❖ Pachimetria corneale
- ❖ Ecografia bulbare e orbitaria
- ❖ Esame O.C.T. (retina e glaucoma)
- ❖ Biometria ottica ed a ultrasuoni
- ❖ Topografia corneale
- ❖ Microscopia endotelio corneale e Microperimetria
- ❖ YAG laser (cataratta secondaria, glaucoma)
- ❖ Argon laser (laser retina, glaucoma)
- ❖ Laser ad eccimeri (correzione di miopia, astigmatismo e ipermetropia)

**CARTA DEI SERVIZI**

I tempi di attesa intercorrenti tra la prenotazione e l'effettuazione delle prestazioni programmate sono riportati nella tabella seguente:

<i>Prestazioni Ambulatoriali</i>	<i>Tempo medio</i>
❖ RADIODIAGNOSTICA TRADIZIONALE	24 giorni
❖ TAC	22 giorni
❖ RMN	27 giorni
❖ PET	21 giorni
❖ SCINTIGRAFIA OSSEA	37 giorni
❖ ECOTOMOGRAFIA	26 giorni
❖ ECODOPPLER	2/3 giorni
❖ ENDOSCOPIA	45 giorni
❖ ELETTROMIOGRAFIA	8 giorni
❖ OCULISTICA	10 giorni
❖ CARDIOLOGIA	8 giorni
❖ DERMATOLOGIA	10 giorni
❖ GINECOLOGIA	44 giorni
❖ ENDOCRINOLOGIA	44 giorni
❖ PNEUMOLOGIA	10 giorni
❖ UROLOGIA	10 giorni
❖ RADIOTERAPIA	17 giorni
❖ CHIRURGIA/SENOLOGIA	17 giorni

Le prestazioni indicate dal Decreto Assessoriale alla Sanità del 30 Giugno 2011 (Urgenti - Brevi - Differibili) vengono svolte nei tempi prescritti.

2.5 RICOVERI**Accettazione**

(piano terra Ingresso Principale)

*dalle ore 07:30 alle 19:30
tel. 091-6806111*

PRENOTAZIONE ED ACCETTAZIONE

Il ricovero può essere:

- ❖ *a carico del servizio sanitario nazionale*
- ❖ *a carico del servizio sanitario nazionale con differenza alberghiera*
- ❖ *privato*

Ricovero a carico del servizio sanitario nazionale

Il ricovero avviene, su proposta del medico curante, in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale sulla base di liste di attesa gestite seguendo l'ordine cronologico ed i criteri clinici; l'accettazione di un ricovero avviene di norma *nelle ore del mattino*, previa presentazione della richiesta di ricovero, dell'allegato E, di un documento di identità e del tessera sanitaria; contestualmente l'utente viene informato sul trattamento dei dati personali, secondo il D. Lgs 196/2003 sulla privacy, e sottoscrive il relativo documento di

CARTA DEI SERVIZI

Per i ricoveri e per l'utilizzazione di tutti i servizi che si rendono necessari durante la degenza non è dovuto il pagamento di alcuna somma.

❖ Ricovero a carico del servizio sanitario nazionale con differenza alberghiera

E' possibile effettuare il ricovero su proposta del medico curante, in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale, richiedendo una camera singola e pagando la differenza alberghiera sulla base delle tariffe applicate dalla Struttura e disponibili per la consultazione presso ogni singola accettazione.

La presenza di personale infermieristico nei due turni diurni e nel turno notturno garantisce un tempo medio di assistenza per degente di circa 220 minuti al giorno.

Per il rispetto del tempo del cittadino utente, dei suoi ritmi e delle sue abitudini di vita, il periodo di degenza è limitato a quello indispensabile per la diagnosi e la terapia; per i ricoverati sono predisposti percorsi privilegiati per l'effettuazione di accertamenti diagnostici e consulenze specialistiche presso il poliambulatorio della Casa di cura.

L'informazione del cittadino utente sull'andamento del trattamento e sulle necessità di indagini diagnostiche è assicurata in termini di tempestività e completezza dal Personale Medico; la Casa di cura adotta, infatti, il sistema del "consenso informato", richiedendo la firma del paziente, o di suo familiare autorizzato, su un apposito modulo che viene inserito nella cartella clinica per garantire che agli interessati siano pervenute tutte le necessarie informazioni sulle indagini diagnostiche e sui trattamenti necessari.

I Responsabili delle Unità Funzionali sono a disposizione per incontri con i ricoverati o con loro familiari per ogni eventuale ulteriore chiarimento.

Le visite di parenti sono permesse, di norma, dalle ore 13,00 alle 14,30 e dalle 19,00 alle 20,30 nei giorni feriali; nei giorni festivi dalle ore 13,00 alle 15,30 e dalle 17,30 alle 20,00; nel rispetto della legislazione vigente, sono ammessi soltanto due visitatori a paziente e i bambini al di sotto dei 12 anni non sono ammessi come visitatori.

Eventuali permessi speciali devono essere richiesti al reparto di provenienza che dovrà farli autorizzare dalla Direzione Sanitaria.

DIMISSIONE

Alla dimissione, la cui data viene comunicata con sufficiente anticipo, il cittadino utente riceve una relazione da consegnare al proprio medico curante, nella quale sono indicate la diagnosi definitiva, le cure eseguite e le prescrizioni consigliate; unitamente alla relazione viene compilata la Scheda di Dimissione Ospedaliera (SDO), redatta secondo lo schema predisposto dall'Assessorato Regionale alla Sanità.

Se il ricoverato lo desidera, può presentare richiesta della fotocopia della cartella clinica che è possibile ritirare entro 15 giorni. La richiesta deve essere presentata personalmente dal ricoverato o da persona eventualmente incaricata, fornita di delega autenticata. Al momento della richiesta il ricoverato o la persona incaricata dovranno corrispondere l'importo previsto dal tariffario in vigore, per il quale riceveranno regolare fattura.

**CARTA DEI SERVIZI**

I tempi medi di attesa per i ricoveri sono riportati nella tabella seguente:

<i>Reparto</i>	<i>Tempo medio</i>
❖ ONCOLOGIA MEDICA	12 giorni
❖ CHIRURGIA ONCOLOGICA	40 giorni
❖ ONCOLOGIA RADIOTERAPICA	2 giorni
❖ GINECOLOGIA ONCOLOGICA	16 giorni
❖ TERAPIA RADIOMETABOLICA	0 giorni
❖ EMATO-ONCOLOGIA	4 giorni
❖ TERAPIA DEL DOLORE	2 giorni
❖ MICROCHIRURGIA OCULARE	-
❖ TRAPIANTO MIDOLLO OSSEO	9 giorni
❖ PNEUMOLOGIA INTERVENTISTICA	6 giorni
❖ CHIRURGIA TORACICA	7 giorni
❖ SENOLOGIA	47 giorni
❖ LUNGODEGENZA	-

DIRETTORE SANITARIO DELLA CASA DI CURA***Dott. Mauro Bellassai******Vice Direttore Sanitario******Dott. Antonio Testa******Medico Collaboratore Direzione Sanitaria******Dott. Giacomo Lucentini******Staff******Alessia Mirulla
Fabiana Scozzari*****UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)**

E' costituito alle dirette dipendenze del Direttore Sanitario con il compito di assicurare l'informazione, l'accoglienza e la tutela dei cittadini utenti, con particolare riguardo agli aspetti della personalizzazione ed umanizzazione del rapporto.

Il Responsabile dell'URP è a disposizione del Pubblico tutti i giorni dalle ore 12,00 alle ore 13,00.

I cittadini utenti possono presentare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico eventuali reclami per disservizi subiti prima, durante e dopo il ricovero; il reclamo può essere inoltrato con le seguenti modalità:

- ❖ per iscritto, utilizzando il modulo predisposto disponibile presso gli Infermieri Coordinatori, l'ufficio accettazione, l'ufficio relazioni con il pubblico
- ❖ per iscritto su carta semplice o a mezzo fax a "Casa di cura La Maddalena - Ufficio Relazioni con il Pubblico"
- ❖ verbalmente rivolgendosi agli Infermieri Coordinatori o al Personale medico in servizio presso i reparti

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico fornirà una risposta a tutti i reclami entro il termine massimo di 8 giorni.

CARTA DEI SERVIZI

SERVIZIO INFERMIERISTICO

Dott. Giuseppe Intravaia

Il Servizio infermieristico è costituito dall'insieme organizzato di: Responsabile del Servizio, Infermieri coordinatori, Infermieri e Operatori Socio Sanitari. La mission del Servizio è garantire la risposta ai bisogni di assistenza infermieristica del cittadino, mediante la partecipazione alla produzione delle attività sanitarie, la gestione efficace ed efficiente delle risorse, la conduzione di attività di formazione aziendali.

Obiettivi principali:

- Erogare assistenza infermieristica aggiornata e centrata sulla persona, ordinata da modelli innovativi e fondati sulla ricerca, che prendano in considerazione i bisogni fisici, psicologici, sociali e spirituali dei pazienti e delle loro famiglie.
- Attuare il processo di nursing in ambito preventivo, curativo, palliativo e riabilitativo mediante prestazioni di natura tecnica, relazionale ed educativa.
- Erogare prestazioni di natura alberghiera.
- Concorrere alla formazione di base e complementare in ambito infermieristico, in quanto La Maddalena è sede di tirocinio per studenti in infermieristica dell'Università degli Studi di Palermo.
- Realizzare processi di formazione permanente e di aggiornamento del personale infermieristico e di supporto.

**CARTA DEI SERVIZI**UFFICIO QUALITA'*Resp. Dott. Mauro Bellassai**Staff**Denise Di Vincenzo**Maria Luisa Amariù***STANDARD DI QUALITA'**

La tabella seguente riporta altri standard di qualità che la casa di cura garantisce e che sono relativi ai principali aspetti connessi con l'erogazione dei servizi; il conseguimento di tali standard è reso possibile dalla presenza di un "Sistema Qualità e Sicurezza" rispondente alle linee guida della norma ISO 9004: 2009, alle prescrizioni della norma ISO 9001 ed alle norme dello Standard OHSAS 18001:2007 in base alle quali gli Enti accreditati rilasciano la "certificazione" valida in campo nazionale ed internazionale.

CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
<i>Tempi di attesa</i>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Tempo medio tra ricovero ed intervento chirurgico ❖ Tempo medio per la consegna di copia della cartella clinica 	Dipende dalla patologia e dalle condizioni di salute del paziente. 15 giorni
<i>Qualità dell'assistenza sanitaria</i>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Tempo medio di assistenza infermieristica per degente ❖ Dotazione e qualifica del Personale medico ❖ Tempo dedicato alla formazione e addestramento degli infermieri pro capite ❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario) 	220 ca minuti per giorno Requisiti stabiliti dalle leggi regionali e nazionali 89 ore/anno (2014) 97,20%(2014)
<i>Igiene e microclima delle sale operatorie</i>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Valori della temperatura ed umidità ❖ Flusso di ricambio aria ❖ Monitoraggio gas anestetici 	Secondo i parametri stabiliti per legge
<i>Igiene e comfort dei reparti di degenza</i>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Detergenza ❖ Disinfezione ❖ Cambi di biancheria ❖ Clima 	due volte al giorno quotidiana quotidiana impianto di climatizzazione
<i>Qualità delle attrezzature</i>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Test di sicurezza ❖ Tarature ❖ Prove di efficienza 	Secondo frequenze stabilite dalle disposizioni di legge
<i>Qualità dell'informazione</i>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario) 	96,37% (2014)
<i>Qualità dei pasti</i>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Esami di laboratorio ❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario) 	Frequenza semestrale 70,72%(2014)
<i>Cortesia del Personale</i>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario) 	97,59%(2014)

**CARTA DEI SERVIZI****SERVIZI COMPLEMENTARI**Servizio pasti

La casa di cura assicura la distribuzione di pasti caldi secondo menù predisposti che tengono conto anche delle particolari esigenze dietetiche dei pazienti ricoverati. La preparazione dei pasti è affidata alla ditta "Eco Pharma Division" che applica il Manuale per l'autocontrollo dell'igiene degli alimenti secondo la metodologia HACCP, così come previsto dal D. Lgs. N. 155 del 26.05.97 - Attuazione delle direttive 93/43 CEE.

La qualità dei pasti è sorvegliata attraverso ispezioni quotidiane effettuate dal personale della Casa di cura e periodici esami microbiologici e chimico-fisici effettuati presso laboratori accreditati, le cui certificazioni vengono consegnate alla Casa di cura.

I pasti sono serviti:

- ❖ alle ore 7,30 la prima colazione
- ❖ alle ore 12,30 il pranzo
- ❖ alle ore 18,30 la cena

Servizi religiosi

E' disponibile una cappella, situata al piano 0, dove vengono celebrati i servizi religiosi.

Bar

Al piano terra dell'edificio è ubicato un bar con tavola calda, gestito da ditta esterna ed in possesso del manuale HACCP.

DIRITTI DEL MALATO E NORME DI COMPORTAMENTO PER I DEGENTIDIRITTI DEL MALATO

1. Il malato ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose
2. Il malato ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria le informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Il malato ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura
3. Il malato ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.
4. In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il malato ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.
5. Il malato ha, altresì, il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il malato non sia in grado di decidere autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite al parente più prossimo.
6. Il malato ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
7. Il malato ha il diritto di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.



CARTA DEI SERVIZI

NORME DI COMPORTAMENTO PER I DEGENTI

Il cittadino utente che accede ad una struttura sanitaria è tenuto ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il Personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della struttura sanitaria nella quale si trova.

Ambienti ed attrezzature:

- ❖ I degenti sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della casa di cura, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti i cittadini utenti.

Effetti personali :

- ❖ non è consentito l'uso di biancheria personale da letto
- ❖ a disposizione di ogni degente è un armadietto in cui riporre gli effetti personali le valigie non possono essere tenute in reparto ma devono essere portate via dai familiari
- ❖ la casa di cura declina ogni responsabilità per gli oggetti di valore o monete che non vengano consegnati in Amministrazione

Fumo:

- ❖ il fumo costituisce un danno per la salute sia di chi fuma che di chi si trova negli stessi ambienti, per cui nella casa di cura, ad eccezione che negli spazi esterni, non è consentito fumare

Permessi di assistenza al degente :

- ❖ solo in casi particolari ed esclusivamente previa autorizzazione del Direttore Sanitario, è possibile ottenere un permesso di assistenza solo per una persona esterna e dello stesso sesso del degente

Presenza del degente :

- ❖ è assolutamente vietato allontanarsi dal proprio posto letto durante le ore di visita medica e di terapia; è, altresì, vietato entrare nelle infermerie e nelle zone di degenza non proprie
- ❖ è assolutamente vietato uscire al di fuori della struttura sanitaria se non espressamente autorizzati dal medico di guardia

Riposo:

- ❖ è un dovere di tutti i degenti rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti. E', inoltre, da evitare qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo o disagio ad altri degenti (rumori, luci accese, radio ad alto volume, etc..)

Servizi igienici :

- ❖ l'ordine del bagno, in ogni stanza, dipende anche dal comportamento responsabile e civile di chi ne usufruisce. Si ricorda che non è consentito l'uso di profumi che possano disturbare gli altri. E' buona norma igienica porre negli appositi contenitori qualsiasi materiale di rifiuto

Visite ai degenti :

- ❖ giorni feriali dalle ore 13,00 alle ore 14,30 e dalle 19,00 alle 20,30: giorni festivi dalle 13,00 alle 15,30 e dalle 17,30 alle 20,00. In situazioni di particolare necessità le visite al di fuori dell'orario prestabilito dovranno essere autorizzate
- ❖ Per motivi sanitari non è consentita la visita a più di due persone per volta per ogni degente

**CARTA DEI SERVIZI**

- ❖ per motivi igienico sanitari non è consentita la visita ai bambini minori di 12 anni. Situazioni di particolare risvolto emotivo potranno essere prese in considerazione dal medico di reparto
- ❖ alla fine dell'orario di visita i visitatori dovranno lasciare la casa di cura

Vitto:

- ❖ per motivi sanitari ed organizzativi il vitto per i degenti deve essere esclusivamente quello fornito dalla casa di cura
- ❖ è proibito portare ai degenti cibi o bevande varie poiché ciò può interferire con le prescrizioni dei sanitari e può alterare i risultati di laboratorio ed altre indagini particolari

TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI QUALITÀ

Fa parte della ragion d'essere dell'ospedalità privata fornire le migliori cure in un clima di umanizzazione, orientato alla soddisfazione delle attese manifeste ed implicite dei cittadini utenti, essendo l'ospedalità privata basata sull'alternativa e la libera scelta; l'efficacia e l'efficienza delle cure sono, pertanto, considerate un dovere deontologico e contrattuale dei Medici.

La casa di cura "La Maddalena" è impegnata a fornire ai cittadini utenti:

- ❖ una informazione obiettiva ed imparziale sulle prestazioni sanitarie disponibili e sul soggiorno per i ricoverati
- ❖ una informazione adeguata, chiara e comprensibile sulla diagnosi, la prognosi e gli atti medici sintetizzati sulla cartella clinica, nel rigoroso rispetto della riservatezza nei confronti dei terzi
- ❖ una informazione che consenta al cittadino utente di esprimere un consenso realmente informato, prima di essere sottoposto a terapie e/o a interventi chirurgici, riferito anche ai possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Quando il paziente è di minore età o incapace di determinarsi il consenso informato viene richiesto a chi esercita la potestà tutoria.

La Casa di cura mette a disposizione del Personale operante nei Reparti e nei Servizi tutti i mezzi necessari per la migliore accoglienza ed ospitalità.

RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI UTENTI

La Casa di cura rileva periodicamente il grado di soddisfazione ed i motivi della eventuale insoddisfazione dei cittadini utenti che hanno utilizzato i suoi servizi mediante la distribuzione di un questionario; i risultati della rilevazione sono sintetizzati a cura del Responsabile Qualità in un report trimestrale che viene inviato al Comitato di Direzione.

Le risultanze dei questionari costituiscono un importante punto di riferimento per il miglioramento continuo dei servizi sanitari e complementari.

ORGANISMI DI CONTROLLO E VERIFICA

La Casa di cura ha costituito organismi collegiali che hanno il compito di garantire la supervisione ed il controllo di tutte le attività svolte al proprio interno, sia nell'ambito strettamente sanitario sia in quello tecnologico e di accoglienza dei cittadini utenti.



CARTA DEI SERVIZI

COMITATO QUALITÀ E SICUREZZA

E' costituito da:

- ❖ Presidente
- ❖ Amministratore Delegato
- ❖ Direttore Sanitario
- ❖ Responsabile Qualità e Sicurezza
- ❖ Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione
- ❖ Direttore del Programma TMO

ed ha il compito di assicurare il corretto funzionamento del sistema qualità della Casa di cura, analizzando le risultanze dei controlli effettuati dal Gruppo di verifica ispettiva interna, i reclami pervenuti, i dati dei questionari di soddisfazione compilati dai cittadini utenti.

Il Comitato promuove l'attuazione delle azioni correttive e preventive necessarie al superamento delle criticità riscontrate; nell'ambito di un anno il Comitato riesamina l'intera struttura del sistema qualità per assicurare la costante adeguatezza dei servizi alle aspettative dei cittadini utenti.

COLLEGIO DEI SANITARI

E' costituito da:

- ❖ Direttore di Dipartimento
- ❖ Direttore Sanitario
- ❖ Responsabili di Unità Funzionali
- ❖ Rappresentante dei Servizi Specialistici

ed ha i seguenti compiti:

- ❖ determinare e verificare gli indirizzi diagnostici e terapeutici della casa di cura attraverso la redazione e l'aggiornamento dei protocolli
- ❖ redigere il prontuario farmaceutico e curarne l'aggiornamento
- ❖ formulare indirizzi per l'aggiornamento professionale del personale medico e paramedico

GRUPPO DI VERIFICA ISPETTIVA INTERNA

Con il coordinamento del Responsabile Qualità effettua i controlli sulla corretta attuazione delle procedure e delle istruzioni di lavoro relative alla realizzazione ed erogazione dei servizi, ai processi amministrativi, alla struttura organizzativa ed alla gestione, formazione e responsabilizzazione del Personale.

I componenti del Gruppo di verifica ispettiva interna sono designati di volta in volta dal Responsabile Qualità in modo da garantire la loro indipendenza dall'attività ispezionata; i controlli vengono effettuati utilizzando l'apposita modulistica e le risultanze sono formalizzate in verbali che vengono trasmessi al Comitato Qualità per l'esame e l'adozione dei provvedimenti necessari.

Direttore Sanitario
(Dr. Mauro Bellasai)

L'Amministratore Delegato

Responsabile Qualità e Sicurezza
(Dr. Mauro Bellasai)