Casa di Cura
Musumeci Gecas s.r.l.

# Carta dei Servizi

# 2023

"Casa di Cura Musumeci-Gecassrl"
Via dell'Autonomia n.57- Gravina di Catania
Tel.095.7504611- 095.7504612 – Fax. 095.7504630
www.grupposamed.com

*Presentazione*
*Missione ed obiettivi*
***Parte 1^ -La Casa di Cura***
1.1La Struttura
1.2Profilo operativo
1.3Il Raggruppamento medico
1.4Il Raggruppamento Chirurgico
1.5Servizi specialistici
1.6Ambulatori
1.7Fini istituzionali
1.8Principi fondamentali
1.9Ubicazione e mezzi di trasporto
1.10Informazioni sulla struttura e i servizi forniti

***Parte 2^ - Prestazioni, modalità di accesso, standard***
2.1 Prestazioni ambulatoriali
*2.1.1 Prenotazioni visite ed esami*
*2.1.2 Preparazioni per esami strumentali*
*2.1.3 Accettazione*
*2.1.4 Ritardi*
*2.1.5 Ritiri referti*
**2.2 Ricoveri**
*2.2.1Il Raggruppamento medico*
*2.2.2Il Raggruppamento chirurgico*
*2.2.3Prenotazione ed accettazione*
*2.2.4Occorrente per il ricovero*
*2.2.5Degenza*
*2.2.6Dimissioni*
*2.2.7Richiesta Cartella Clinica*
2.3 Day Hospital
2.4 Day Surgery
2.5 Day Service
2.6 Standard di qualità
2.7 Servizi complementari
*2.7.1Servizio pasti*
*2.7.2Parcheggio*

***Parte 3^ Diritti del malato e norme di comportamento***
*3.1. Diritti del malato*
*3.2 Norme di comportamento dei degenti*

***Parte 4^- Tutela degli utenti e controllo della qualità***
***4.1 Rilevazione della soddisfazione dei cittadini utenti***
***4.2 Trattazione dei reclami dei cittadini utenti***

## 4.3 ORGANISMI DI CONTROLLO E VERIFICA

*4.3.1 Comitato Qualità*

*4.3.2 Comitato dei Medici*

4.3.3 *Gruppo Operativo per la lotta alle infezioni ospedaliere*

*4.3.4Comitato per la gestione del rischio clinico*

*4.3.5. Organismo di vigilanza*

*4.3.6Gruppo di verifica ispettiva interna*

*4.3.7 Ufficio Relazioni con il Pubblico*

## PRESENTAZIONE

*Gentile Ospite,*

*abbiamo il piacere di presentarle la nostra "Carta dei Servizi".*

*Questo strumento, grazie anche alla Sua gentile e preziosa partecipazione, ci consente di migliorare la qualità dei servizi offerti.*

*Obiettivo della nostra attività quotidiana è offrirLe una qualificata assistenza attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di colore che, a vario titolo operano al nostro interno, augurandole quanto prima un sereno ritorno a casa.*

*Il lavoro di tutti i dipendenti ha consentito di effettuare nel giugno 2010, la transazione della certificazione di qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2008 e nel 2017 alla norma UNI EN ISO 9001:2015*

*La Carta dei Servizi è a disposizione degli utenti per consultazione presso l'ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ed è consultabile anche sul sito internet* www.grupposamed.com

*Nel ringraziarLa per la fattiva collaborazione, consideri il nostro personale a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella Carta dei Servizi.*

*Il Direttore Sanitario*

**Missione e obiettivi**

*Il malato e i suoi familiari sono al centro di tutta la nostra attività giornaliera.*

*Questo principio è condiviso da medici, infermieri, tecnici, impiegati ed operatori di tutte le unità, quotidianamente impegnati ad offrire un servizio personalizzato e flessibile che garantisca la piena soddisfazione di chi ne usufruisce.*

- *Ci impegniamo ad un costante confronto con gli utenti al fine di migliorare sempre più i nostri servizi.*
- *Ci impegniamo a mantenere alti i nostri standard di qualità, efficacia e rapidità di risposta, di cui assicuriamo il rispetto.*
- *Ci impegniamo a garantire una tecnologia allo stato dell'arte in linea con gli standard internazionali.*
- *Ci impegniamo a rendere pubblici i nostri standard, ad informare i cittadini, a rilevare il loro grado di soddisfazione e a correggere le disfunzioni che verranno rilevate.*
- *Ci impegniamo a migliorare i processi di comunicazione tra operatori e utenti/familiari.*
- *Ci impegniamo a garantire il costante aggiornamento dei nostri professionisti.*

## *PARTE 1^- La Casa di Cura*

### *1.1 La Struttura*

La Casa di Cura Musumeci- Gecas è una struttura del gruppo SAMED che in occasione delle procedure di accreditamento (in virtù del D.A. 890 del 17 giugno 2002) è stata trasferita, dalla storica sede di Corso Italia 127 Catania dove era ubicata sin dalla sua fondazione nel 1908, presso una nuova sede: moderna, funzionale ed accogliente, costruita secondo i più innovativi criteri e standard e dotata di tecnologia all'avanguardia.
Due sono stati i criteri fondamentali che hanno ispirato la costruzione di questa struttura: la centralità del paziente per il quale sono state previste ampie e luminose stanze di degenza, con un massimo di due posti letto ciascuna e dotate di comfort alberghieri, un congruo numero di stanze singole, spazi comuni ampi e di facile fruizione, razionalizzazione dei percorsi degli utenti con doppia reception, suddivisione di locali in ottica moderna, percorsi cromatici, arredamenti confortevoli e gradevoli.

La Casa di cura oggi è sita a Gravina di Catania in via dell'Autonomia, 57 con ingresso per gli utenti da via S. Paolo in un unico immobile, è accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale e fa parte del Sistema Ospedaliero Nazionale ed è associata all'A.I.O.P. (Associazione Italiana Ospedalità Privata) e all'Associazione degli industriali (Confindustria).

La Casa di cura ad indirizzo polispecialistico consta di un Raggruppamento Medico e di un Raggruppamento Chirurgico articolati in Unità Funzionali per un totale di 98 posti letto; sono, inoltre, presenti Servizi Specialistici e di Ambulatorio ad uso dei pazienti ricoverati e di pazienti esterni.

La Casa di Cura per l'elevata professionalità della "equipe sanitaria", le apparecchiature tecnologicamente avanzate, l'organizzazione dei servizi assistenziali fronteggia con competenza anche le patologie a più elevata complessità, ed ogni anno vengono ricoverati circa 4.000 pazienti affetti da patologia medico-chirurgica.

La struttura logistica della Casa di cura è costituita da: un seminterrato, un piano terra e tre piani sopraelevati così organizzati:

| | |
|---|---|
| **SEMINTERRATO** | ❖ Impianti tecnologici<br>❖ Diagnostica per Immagini<br>❖ Morgue<br>❖ Depositi<br>❖ Stoccaggio rifiuti<br>❖ Complesso Operatorio (3 sale)<br>❖ Cucina<br>❖ Spogliatoi<br>❖ Endoscopia |

| | |
|---|---|
| **PIANO TERRA** | ❖ Ingresso e zona di attesa<br>❖ Accettazione<br>❖ Direzione Sanitaria<br>❖ Sala gessi<br>❖ Ambulatori<br>❖ Laboratorio di analisi |
| **PIANO 1°** | ❖ Camere di degenza Area Chirurgica<br>❖ Infermeria<br>❖ Servizi<br>❖ Day Hospital |
| **PIANO 2°** | ❖ Camere di degenza<br>❖ Area Medica<br>❖ Infermeria<br>❖ Servizi<br>❖ Day Hospital |
| **PIANO 3°** | ❖ Uffici Amministrativi<br>❖ Archivi |

L'edificio che ospita la Casa di cura, le infrastrutture ed i servizi sono stati realizzati nel pieno rispetto della legislazione più recente relativa alla sicurezza, con particolare riguardo alle disposizioni del D.lgs.81/2008; il Personale della casa di cura è stato istruito sulle norme di sicurezza mediante corsi di formazione ed addestramento, tenuti da istruttori qualificati.
Nella realizzazione degli ambienti sono state 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 Casa di cura 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 ospitano un massimo di 2 posti letto; ognuna è dotata di proprio servizio igienico; in tutte le stanze l'illuminazione naturale è garantita da ampie finestre ed esse sono dotate di climatizzazione, telefono personale e televisore.

A disposizione dei degenti sono stati realizzati ampi e confortevoli spazi comuni sia nei piani di degenza che nelle hall di accettazione e dei servizi, come previsto dalla normativa in vigore si è provveduto all'abbattimento delle barriere architettoniche e alla realizzazione di camere di degenza adatte ad ospitare degenti portatori di handicap.

### *1.2 Profilo operativo*

- Raggruppamento Medico: posti letto n. 26
- Raggruppamento Chirurgico: posti letto n. 60
- Day Hospital e Day Surgery: posti letto n.12

Il Direttore Sanitario della Casa di Cura è il prof. Salvatore Sciacca; Vice-Direttore Sanitario il dott. Barbaro Russo.

### *1.3 Il raggruppamento medico*

È costituito dalle seguenti Unità Funzionali

- Medicina Generale
- Malattie dell'apparato respiratorio

### *1.4 Il raggruppamento chirurgico*

È costituito dalla seguente Unità Funzionali

- Chirurgia generale
- Urologia
- Ortopedia

### *1.5 servizi specialistici*

1. Anestesia e rianimazione
2. Diagnostica per immagini
3. Endoscopia digestiva, bronchiale ed urologica
4. Laboratorio di analisi chimico-cliniche
5. Fisiopatologia cardiovascolare
6. Fisiopatologia respiratoria

### *1.6 Ambulatori*

La Casa di cura eroga prestazioni ambulatoriali per le specialità per le quali è autorizzata e accreditata sia in convenzione con SSR che privatamente.

### *1.7 Fini istituzionali*

Scopo della Casa di cura è quello di erogare servizi e prestazioni di diagnosi e cura, sia in regime di ricovero ordinario che in regime di day hospital e day surgery, 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
- Le attività assistenziali e organizzative sono orientate alla accoglienza delle persone fragili, perché troppo anziane, senza familiari validi, con livello di istruzione troppo basso, stranieri con livello di comprensione della lingua italiana scadente, fragilità fisica tenendo conto delle specificità religiose

***Nel campo della ricerca scientifica***

- promuovere la ricerca clinica applicata, di base e teoretica nelle branche di interesse particolare favorendo l'attività multidisciplinare all'interno della Casa di cura 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.

***Nel campo della didattica***

- Partecipare alla formazione di medici e di specialisti nelle discipline di interesse rendendo disponibili all'Università proprie strutture, organizzazione e spazi per la didattica.
- Istituire corsi, in collaborazione con altre istituzioni accademiche, per la formazione manageriale in sanità.
- Ospitare scuole per infermieri e tecnici sanitari, di livello universitario, e corsi per la formazione professionale specifica di elevato livello scientifico e tecnologico.
- Assicurare l'aggiornamento continuo del personale anche allo scopo di coniugare la cultura scientifica e assistenziale con la cultura organizzativa e gestionale.
- Offrire 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.

### *1.8 Principi fondamentali*

La Casa di Cura eroga ai cittadini prestazioni sanitarie basate sui principi di:

#### *1.8.1. Eguaglianza*

Deve essere rispettata, in tutti i momenti del vivere quotidiano, la dignità della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua e opinioni politiche.

#### *1.8.2. Imparzialità*

Devono essere evitati atteggiamenti di parzialità e ingiustizia, ossia trattamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

#### *1.8.3 Continuità*

Il servizio deve essere assicurato in maniera regolare e continuativa tranne nei casi in cui le astensioni da esso siano regolate o annunciate ufficialmente da leggi o rientrino negli aspetti organizzativi del servizio.

#### *1.8.4 Diritto di scelta*

L'utente può scegliere liberamente sul territorio nazionale la struttura sanitaria a cui desidera accedere.

#### *1.8.5. Partecipazione*

Viene assicurata l'informazione, la personalizzazione e l'umanizzazione del servizio tutelando l'Utente nei confronti dell'apparato sanitario pubblico.

### *1.8.6. Efficienza ed efficacia*

L'organizzazione e l'erogazione dei servizi si informano a criteri di efficienza ed efficacia.

### *1.9 Ubicazione e mezzi di trasporto*

La Casa di cura è ubicata a Gravina di Catania in via dell'Autonomia 57 in una zona facilmente raggiungibile.

- **in auto** per chi proviene da Enna, Caltanissetta, Palermo, Agrigento e Trapani percorrendo la A19; la A18 (Messina-Catania); Superstrada 114 da Siracusa.
- **in autobus** di linea con fermata alla stazione Centrale da tutti i paesi limitrofi e della Sicilia centro-orientale, tramite le autolinee AST
- **in aereo**. L'aeroporto di Fontanarossa, scalo di voli nazionali e internazionali dista circa quarantacinque minuti in auto o con la linea di autobus **457** che fa capolinea alla Stazione Centrale
- Dalla stazione ferroviaria di Catania tramite autolinee AST.

### *1.10 Informazioni e numeri utili:*

Il centralino telefonico 0957504611 è operativo dalle ore 7,00 alle ore 19,30 da lunedì a venerdì e dalle ore 8,00 alle ore 13,00 il sabato. Per tutte le informazioni necessarie seguire le indicazioni o attendere di parlare con l'operatore.
Nel 2022 è stata inaugurata la CHIRURGIA ORTOPEDICA ROBOTICA. in sala operatoria del Robot che assiste il chirurgo nella chirurgia protesica del ginocchio

La casa di cura è uno dei primi centri nel Sud Italia nonché l'unica struttura nella Sicilia Orientale ad utilizzare a beneficio dei pazienti questa nuova tecnologia, prodotta da un'azienda multinazionale Questa nuova tecnologia comporta numerosi vantaggi per il paziente, tra i quali una maggiore precisione ed accuratezza nel posizionamento dell'impianto protesico, un minor danno chirurgico ai tessuti periarticolari, minori perdite ematiche, una riduzione del dolore post chirurgico, oltre che la riduzione dei tempi di ospedalizzazione con la possibilità di mettere in piedi i pazienti entro 24 ore dall'intervento e di procedere alla dimissione entro le 48/72 ore dallo stesso.

***PARTE 2^ - Prestazioni, modalità di accesso, standard***

### *2.1. Prestazioni Ambulatoriali*

La Casa di Cura dispone di servizi ambulatoriali specialistici che operano in regime di convenzione con il SSR che privatamente (esclusivamente per ottemperare alla presa in carico e per assicurare la continuità assistenziale ai pazienti per l'episodio di malattia che ha determinato il ricovero e per le prestazioni ad esso correlate ma anche con l'obiettivo di ridurre le liste d'attesa).

| BRANCA | PRESTAZIONI |
|---|---|
| ***Medicina Generale*** | ❖ Visite internistiche |
| ***Fisiopatologia cardiovascolare*** | ❖ Ecocardiografia<br>❖ Holter cardiaco<br>❖ Visite Cardiologiche<br>❖ Ecocolordoppler<br>❖ Visite angiologiche |
| ***Malattie dell'apparato respiratorio e fisiopatologia respiratoria*** | ❖ Visite pneumologiche<br>❖ Spirometria e diffusione alveolocapillare<br>❖ Emogasanalisi<br>❖ Prove allergiche |
| ***Chirurgia generale*** | ❖ Visite specialistiche<br>❖ Chirurgia ambulatoriale |
| ***Urologia*** | ❖ Visite urologiche |
| ***Ortopedia*** | ❖ Visite specialistiche |
| ***Odontoiatria e chirurgia maxillo-facciale*** | ❖ Visite specialistiche<br>❖ Trattamenti odontoiatrici |
| ***Diagnostica per immagini*** | ❖ TAC<br>❖ Ecografia<br>❖ Radiologia convenzionale |
| ***Endoscopia digestiva, urologica*** | ❖ Esofagogastroduodenoscopia<br>❖ Colonscopia<br>❖ Endoscopia urologica |
| ***Laboratorio Analisi*** | ❖ Esami di laboratorio |

*2.1.1Prenotazione visite ed esami*

La gestione delle prenotazioni per le prestazioni ambulatoriali richiede la fissazione di criteri di gestione delle disponibilità, e ciò al fine di assicurare la prevenzione di qualunque disservizio che possa riflettersi negativamente sul cittadino utente dei servizi della Casa di Cura.

L'accesso alle prestazioni specialistiche ambulatoriali avviene di norma su prenotazione che vengono gestite dall'impiegato addetto alle prenotazioni sulla base di un programma concordato fra i professionisti e la Direzione sanitaria; i giorni e gli orari di apertura sono riportati su tabella allegata che verrà aggiornata periodicamente, il numero massimo di pazienti accettabili sono riportati nella tabella seguente:
L'ufficio prenotazioni è aperto dalle ore 8,00 alle ore 13,00 e dalle ore 15 alle ore 18,30 dal lunedì al venerdì.

| *AMBULATORIO* | *Giorni di apertura* | *Orario di Servizio* | *N.ro max. prenotaz/giorno* |
|---|---|---|---|

| | | | |
|---|---|---|---|
| Ortopedia e traumatologia | Lunedì<br>Mercoledì<br>Venerdì | 15.30/18,00<br>15,30/18.00<br>09,00/12,30 | 10<br>10<br>10 |
| Chirurgia generale | Lunedì<br>Sabato | 11,00/13,00<br>11,00/13,00 | 6<br>6 |
| Urologia | Lunedì<br>Martedì<br><br><br>Mercoledì | 16,00/18,00<br>09,00/10,30<br>15,00/16,00<br>15,00/17,00 | 4<br>3<br>4<br>4 |
| Medicina Interna | Mercoledì<br>Giovedì | 08,30/11,00<br>15.00/18.00 | 6<br>6 |
| Mal.App.Resp./Fisiop.resp. | Lunedì<br>Martedì<br>Giovedì<br>Venerdì | 9.00/11,00<br>08,00/09,00<br>9,00/11,00<br>15,00/18,00 | 4<br>6<br>4<br>6 |
| Fisiopat. cardiovascolare/Cardiologia | Lunedì<br><br>Martedì<br><br>Mercoledì<br><br>Giovedì<br><br>Venerdì<br> | 09,00/13,00<br>15,00/18,00<br>09,00/13,00<br>15,00/18,00<br>09,00/13,00<br>15,00/18,00<br>09,00/13,00<br>15,00/18,00<br>09,00/13,00<br>15,00/18,00 | 8<br>6<br>8<br>6<br>8<br>6<br>8<br>6<br>8<br>6 |
| Endoscopia digestiva | Martedì e giovedì | 15.00/16.00 | 5 |
| Odontoiatria e Chirurgia maxillo - facciale | Martedì<br>Giovedì | 15,00/18,00<br>10.00/13,00 | 5<br>5 |
| Ecografia | Martedì<br>Venerdì | 09.00/10,40<br>09,00/10,40 | 7<br>7 |
| Radiologia/ Tac | Dal Lunedì al Venerdì<br>Venerdì | 09.00/12.00<br>15,00/16,00 | 6<br>2 |
| Fisiopat. cardiovascolare /Angiologia | Lunedì | 09.00/13.00 | 7 |
| Allergologia | Lunedì<br>Giovedì | 15,30/17,30<br>15,30/17,30 | 5<br>5 |
| Nefrologia | 2 Mercoledì al mese | 15,00/17,00 | 4 |
| Nutrizionistica | Martedì | 15,00/18,00 | 3 |
| Diabetologia | Lunedì<br>Martedì<br><br><br>Mercoledì | 09,00/11,30<br>09,00/11,30<br>16,00/17,00<br>09,00/11,30 | 7<br>7<br>3<br>7 |

*2.1.2. Preparazione per esami strumentali*

Per alcuni esami specialistici è necessaria una preparazione particolare da effettuare nei giorni precedenti. Il personale del centro di prenotazione fornirà al momento della prenotazione tutte le informazioni necessarie per la preparazione specifica relative ai seguenti esami: ecografie, endoscopie, esami radiologici con mezzo di contrasto.

*2.1.3. Accettazione*

Il giorno della visita specialistica è necessario portare con sé :

- impegnativa del medico curante, laddove necessaria
- la tessera sanitaria
- documento di riconoscimento
- eventuale documentazione specialistica precedente

Il ticket per le prestazioni specialistiche ambulatoriali sono riscosse presso l'accettazione amministrativa.

*2.1.4. Ritardi*

Il paziente che si presenti in ritardo rispetto all'orario fissato sarà visitato in coda compatibilmente con le attività in corso.
L'orario programmato per le visite può subire sporadici ritardi dovuti al protrarsi degli appuntamenti precedenti, o ad altri eventi urgenti che impegnino il personale medico.

*2.1.5. Ritiro Referti*

Per tutelare la privacy degli utenti, i referti relativi agli accertamenti sanitari devono essere ritirati dal diretto interessato oppure, in caso di impossibilità, da persona munita di delega scritta e documento d'identità proprio e del titolare della prestazione. L'interessato riceverà un messaggio quando il referto sarà pronto e da quel momento lo stesso potrà essere ritirato presso il centralino front office della casa di cura dalle ore 10,00 alle ore 12,00 e dalle ore15,00 alle ore 18,00 dal lunedì al venerdì.

## 2.2. RICOVERI

La Casa di Cura garantisce esclusivamente il ricovero programmato, per patologie non urgenti.

*2.2.1 IL RAGGRUPPAMENTO MEDICO*

RESPONSABILE : DOTT. ALFIO PENNISI

| UNITA' FUNZIONALE | |
|---|---|
| ***Medicina Interna*** | ***Malattie dell'apparato respiratorio*** |

*2.2.2 IL RAGGRUPPAMENTO CHIRURGICO*

RESPONSABILE: DOTT. GAETANO PALUMBO

| UNITA' FUNZIONALE | | |
|---|---|---|
| ***Chirurgia Generale*** | ***Urologia*** | ***Ortopedia*** |

*2.2.3 PRENOTAZIONE ED ACCETTAZIONE*

Il ricovero avviene, su proposta del medico curante, in regime di accreditamento con il Servizio Sanitario Nazionale sulla base di liste di attesa la cui gestione delle prenotazioni dei ricoveri è compito dei Medici delle Unità funzionali. Avviene secondo un criterio cronologico che tiene conto, però, della gravità ed urgenza della patologia, gestite seguendo l'ordine cronologico ed i criteri clinici; l'accettazione di un ricovero avviene di norma *nelle ore del mattino.*

*2.2.4 OCCORRENTE PER IL RICOVERO*

Al momento dell'accettazione l'utente dovrà essere munito di:

- richiesta di ricovero ed allegato E
- documento di identità
- codice fiscale o tessera sanitaria.
- I dati sensibili vengono gestiti nel rispetto della privacy del paziente.

***Non possono in nessun caso essere effettuati ricoveri senza i documenti sopra indicati.***

Per i comfort e l'utilizzazione di camere singole con letto per l'accompagnatore è dovuta la differenza per i servizi alberghieri, stabilita nel tariffario consultabile presso l'ufficio accettazione**.**

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

| *Unità Funzionale* | *Tempo medio* |
|---|---|
| ❖ MEDICINA INTERNA | 4 gg |
| ❖ MALATTIE APPARATO RESPIRATORIO | 23 gg |
| ❖ CHIRURGIA GENERALE | 12 gg |
| ❖ UROLOGIA | 15 gg |
| ❖ ORTOPEDIA | 26 gg |
| ❖ DS ODONTOIATRIA CH MAXILLOFACCIALE | 0 gg |

*2.2.5 DEGENZA*

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*", 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 13:30 alle 14:30 nei giorni feriali e nei giorni festivi dalle ore 11:00 alle 12:00; nel rispetto della legislazione vigente allo stato attuale l'ingresso è consentito ad una sola persona, 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. La Direzione Sanitaria provvederà alla emissione del "pass" per l'autorizzazione.

*2.2.6 DIMISSIONE*

La dimissione, la cui data viene comunicata con sufficiente anticipo, e preferibilmente entro le 12.00. Il cittadino utente riceve una *relazione* di dimissione 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.

*2.2.7 RICHIESTA CARTELLA CLINICA E DOCUMENTAZIONE SANITARIA*

Se il ricoverato lo desidera, può presentare richiesta della fotocopia della cartella clinica che è possibile ritirare entro i termini di legge. La richiesta deve essere presentata personalmente dal ricoverato o da persona eventualmente incaricata, fornita di delega su carta semplice accompagnata da copia fotostatica del documento di identità dell'assistito. 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.

**2.3 Day Hospital**

Il day hospital è un ricovero programmato della durata non superiore a 12 ore che consente l'erogazione di prestazioni plurispecialistiche di carattere diagnostico e/o terapeutico senza che il paziente sia obbligato ad una permanenza nella casa di cura all'infuori delle ore necessarie per la loro effettuazione.
In regime di day hospital possono essere erogate sia prestazioni diagnostiche sia prestazioni terapeutiche.
Il day hospital è finalizzato al ricovero di cittadini utenti che necessitano di prestazioni di carattere diagnostico, terapeutico che, per la loro complessità, non possono essere eseguite in regime ambulatoriale in quanto richiedono una osservazione medica ed infermieristica protratta nell'arco della giornata.
Il ricovero in day hospital può limitarsi ad una sola giornata o protrarsi per diverse giornate (cicli di ricovero) anche non continuative.
Le modalità di prenotazioni, gli standard del servizio, la documentazione prodotta e consegnata al cittadino utente sono uguali a quelle previste per ricoveri ordinari programmati.

**2.4 Day Surgery**

Il Day Surgery è la possibilità clinica, organizzativa e d amministrativa di effettuare interventi chirurgici e procedure diagnostiche e/o terapeutiche, invasive e semi-invasive, su pazienti che vengono dimessi in giornata con propri mezzi. Ciò è reso possibile dalla semplificazione delle tecniche chirurgiche e dell'affidamento delle procedure anestesiologiche.

In alcuni casi il Day Surgery richiede un pernottamento del paziente nella struttura , in tali casi viene dimesso entro le ore 9.00 del giorno successivo. Il pernottamento è previsto anche per tutti quei pazienti il cui luogo di residenza è distante dalla sede della Casa di Cura.
L'assistenza in regime di Day Surgery comprende gli esami e le visite preoperatorie, l'intervento chirurgico ed i controlli post operatori.

**2.5 Day Service**

L'11 maggio 2009, è stato emanato il D.A. N° 0875 " Indirizzi per l'attuazione del Day Service nelle strutture ospedaliere pubbliche e private accreditate e definizione delle tariffe delle prestazioni". È una tipologia di prestazione prevista solo per alcune patologie e viene gestito ad accessi in modo similare al Day Hospital.
Gli interventi sul ginocchio in artroscopia, il trattamento chirurgico delle ernie addominali, il trattamento della calcolosi urinaria con litotrissia rappresentano possibili prestazioni di Day service.
Queste prevedono , per gli utenti non esenti, la compartecipazione alla spesa.

**2.6 Standard di Qualità**

I tempi di attesa tra prenotazione e ricovero sono riportati nella tabella seguente. 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 esistenza di un "S*istema Qualità*" rispondente alle linee guida della norma ISO 9001: 2015, in base alla quale gli Enti accreditati rilasciano la "*certificazione*" valida in campo nazionale ed internazionale.

| CARATTERISTICA DEL SERVIZIO | INDICATORE | STANDARD | OBIETTIVO |
|---|---|---|---|
| ***Tempi di attesa*** | ❖ Tempo medio di attesa allo sportello accettazione | Minuti 20 | 15-30 |
| | ❖ Tempo medio tra ricovero ed intervento chirurgico | Dipende dalla patologia e dalle condizioni di salute del paziente. | |
| | ❖ Tempo medio prestazioni ambulatoriali (cardiologia, angiologia, chirurgia generale, ecografia, endoscopia, malattie app. respiratorio, laboratorio analisi, medicina interna, urologia, ortopedia) | 2 giorni | 1-3 giorni |
| | ❖ Tempi medio di attesa prestazioni Diagnostica per immagini | 3 giorni | 2-6 giorni |
| | ❖ Tempo medio per la consegna di copia della cartella clinica | 7 giorni | 7 giorni |
| ***Qualità dell'assistenza sanitaria*** | ❖ Tempo medio di assistenza infermieristica per degente | 160 minuti per giorno | >120 |
| | ❖ Dotazione e qualifica del Personale medico | La Casa di cura assicura una dotazione di personale superiore agli standard minimi previsti dalle normative vigenti. I titoli del personale ed il suo aggiornamento vengono monitorati costantemente | |
| | ❖ Tempo dedicato alla formazione e addestramento degli infermieri | 18 ore/anno | >18 |
| | ❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario) | 97% | >95% |
| ***Igiene e microclima delle sale operatorie*** | ❖ Valori della temperatura ed umidità | Ogni sala operatoria è dotata di una propria UTA; i valori di temperatura ed umidità sono monitorati costantemente per mezzo di apposito software. | |
| | ❖ Flusso di ricambio aria | Il controllo dell'aria è assicurato da un sistema di filtri assoluti a flusso laminare classe ISO 5. | |
| | ❖ Monitoraggio gas anestetici | Il monitoraggio microbiologico sulle superfici e sull'area viene effettuato trimestralmente.<br>Il controllo delle apparecchiature vitali ed elettromedicali è effettuato prima dell'inizio della seduta operatoria ogni giorno; la manutenzione preventiva avviene annualmente; il monitoraggio dei gas anestetici viene eseguito in maniera continua. | |
| ***Igiene e comfort dei reparti di degenza*** | ❖ Detergenza<br>❖ Disinfezione<br>❖ Cambi di biancheria | due volte al giorno<br>quotidiana<br>quotidiana | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | ❖ Clima | impianto di climatizzazione | |
| ***Qualità delle attrezzature*** | ❖ Test di sicurezza<br>❖ Tarature<br>❖ Prove di efficienza | Secondo frequenze stabilite dalle disposizioni di legge | |
| ***Qualità dell'informazione*** | ❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario) | 93% | >90% |
| ***Qualità dei pasti*** | ❖ Autocontrollo<br>❖ Esami di laboratorio<br>❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario) | Come da Manuale HACCP<br>Frequenza semestrale<br>90% | >90% |
| ***Cortesia del Personale*** | ❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario) | 100 % | *>90%* |

Se l'indicatore è inferiore al 5% dell'obiettivo vengono attivate le opportune azioni correttive.

## 2.7 SERVIZI COMPLEMENTARI

### 2.7.1 Servizi sociali

All'interno della struttura operano Organizzazioni di volontariato, tra cui Fondazione IOM.

### 2.7.2 Servizio pasti

Il servizio di preparazione pasti e di cucina sono dati in service a ditta specializzata il personale della Casa di cura assicura la distribuzione di pasti caldi secondo menù predisposti che tengono conto anche delle particolari esigenze dietetiche dei pazienti ricoverati;
I pasti sono serviti:

- ❖ alle ore 7,15 la prima colazione
- ❖ alle ore 12,00 il pranzo
- ❖ alle ore 17.45 la cena

*2.7.2 Parcheggio*
Il parcheggio non custodito a tempo e a pagamento dalle 7:00 alle 19:00 (festivi inclusi) è gestito dalla società di servizi Lisa Due S.r.l.
Al fine di non incorrere in ammende si consiglia di parcheggiare l'autovettura esclusivamente all'interno degli stalli.
In caso di mancato pagamento della sosta verrà applicata una sanzione di € 24,50 ai sensi di legge.

***Parte 3^- Diritti del malato e norme di comportamento***

### 3.1 Diritti del malato

**Il paziente sottoscriverà un consenso in occasione:**

- intervento chirurgico
- indagini diagnostiche invasive per le quali è possibile prevedere il sopraggiungere di complicazioni durante e/o dopo la manovra;
- trasfusione di sangue
- trattamenti terapeutici che richiedono l'utilizzo di particolari sostanze per le quali è nota una certa tossicità
- privacy

**Il consenso viene firmato dal diretto interessato, fatta eccezione per i casi:**

- di trattamento su minore per età (firmato dal genitore)
- di trattamento su persone incapaci di intendere e volere (firmato dal tutore legale).

Il consenso scritto è conservato in cartella clinica.
Il paziente può chiedere sempre al suo medico referente notizie sul proprio stato di salute e sul programma di cura. I familiari, designati dal paziente, potranno parlare con il medico negli orari stabiliti per i colloqui.

Il paziente può rifiutare le terapie o gli accertamenti proposti senza per questo perdere il diritto alle cure. In ogni momento può richiedere, anche contro il parere dei sanitari, di essere dimesso dalla Casa di Cura. In tal caso deve firmare sulla cartella clinica una dichiarazione che attesti questa decisione.

Il paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose e riservatezza durante tutto il ricovero. Le notizie riguardanti il proprio stato di salute e le cure prestate sono riservate e vincolate dal segreto professionale

Il paziente 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 paziente ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

Il paziente 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.

Il paziente ha, altresì, il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il paziente non sia in grado di decidere autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite al parente più prossimo.

Il paziente ha il diritto di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

### 3.2 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 ed anche per la prevenzione delle infezioni.

**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 vengano a mancare
- E' severamente vietato l'uso di fornelli elettrici, macchine del caffè e l'introduzione di sedie a sdraio

**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
- i cambi per i familiari assistenti debbono avvenire negli orari di apertura della reception
- per i degenti in camere con posto letto aggiunto per l'accompagnatore l'assistenza da parte dei familiari è consentita ad una sola persona.

**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).

**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. È buona norma igienica porre negli appositi contenitori qualsiasi materiale di rifiuto.

**Visite ai degenti:**

- giorni feriali dalle 13:15 alle 16:30 e nei giorni festivi dalle ore 11:00 alle ore 12:00 e dalle ore 16:00 alle 18:00. 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
- 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.

**Cosa portare in Casa di Cura:**

- In un luogo affollato come la casa di cura, il furto o lo smarrimento di denaro, gioielli o altri valori sono possibili:la Direzione non si assume responsabilità per questi inconvenienti.
- Consigliamo quindi di portare con sé al momento del ricovero soltanto gli effetti personali strettamente necessari:spazzolino da denti, dentifricio, sapone, deodorante, biancheria personale, vestaglia,pantofole, asciugamani.

## *Parte 4^- Tutela degli utenti e controlli di 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 essa 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 "Musumeci-Gecas" 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.
- una informazione adeguata viene data ai soggetti che partecipano a vario titolo ad attività assistenziale o di supporto (accompagnatori, volontari) sugli eventuali rischi per esposizione a materiale biologico. È fatto divieto di toccare qualsiasi oggetto o materiale che possa essere contaminato. (lenzuola sporche ecc.)

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.

### 4.1 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI UTENTI E RECLAMI

PER LA RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI UTENTI NEGLI ULTIMI DUE ANNI SI È PROVVEDUTO AD INCENTIVARE L'UTILIZZO DEI CANALI INFORMATIZZATI E SOCIAL PREDISPOSTI DALL'ORGANIZZAZIONE ED IN PARTICOLARE…….

I cittadini utenti possono presentare 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 i Capi sala, l'ufficio accettazione, l'ufficio relazioni con il pubblico
- per iscritto su carta semplice o a mezzo fax (n.ro 095 7504630) indirizzato a "*Casa di cura MUSUMECI GECAS srl – Ufficio Relazioni con il Pubblico*"

- verbalmente rivolgendosi ai Capi sala o al Personale medico in servizio presso i reparti

La Casa di cura fornirà una risposta a tutti i reclami entro il termine massimo di 8 giorni.

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

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

## 4.3 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.

### *4.3.1 Comitato Qualità*

È costituito da:

- Amministratore Delegato
- Direttore Sanitario
- Responsabili di Raggruppamento
- Responsabile Qualità

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 Comitatoriesamina l'intera struttura del sistema qualità per assicurare la costante adeguatezza dei servizi alle aspettative dei cittadini utenti.

### *4.3.2 Comitato dei Medici*

È costituito da:

- Direttore Sanitario
- Responsabili di Raggruppamento
- Dirigenti delle Unità Funzionali
- I Responsabili 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
- definire gli aspetti etici connessi con la pratica delle terapie e verificarne il costante rispetto da parte del Personale sanitario.

### *4.3.3 Gruppo operativo per la lotta alle infezioni ospedaliere*

Costituito da:

- Direttore Sanitario
- Responsabile Laboratorio di analisi
- Capo Sala di Reparto
- Capo sala operatoria
- Infermiere professionale
- Tecnico di Laboratorio
- Responsabile Qualità

Ha il compito di attivare protocolli assistenziali ed operativi per la sorveglianza delle infezioni e di verificarne la corretta attuazione.

*4.3.4 Comitato per la gestione del rischio clinico*

La Regione Siciliana ha avviato una collaborazione triennale con la Join Commission International per lo sviluppo e la sperimentazione di una metodologia per la gestione del rischio clinico nelle strutture sanitarie della regione(nota assessoriale DIRS/CCR/002 DEL 11/03/2008).
La casa di cura, attraverso il Comitato Rischio Clinico che si avvale del supporto dei referenti individuati nelle varie Unità Operative, partecipa al programma di autovalutazione del livello del rischio, attraverso la rilevazione del grado di aderenza della struttura sanitaria ad una serie di standard riguardanti aspetti della sicurezza del paziente quali l'erogazione di procedure ad alto rischio, il monitoraggio post-procedura.
Lo scopo è di ridurre il rischio per i pazienti e gli operatori e promuovere una cultura della sicurezza e soprattutto dell'imparare dagli errori, condizione imprescindibili per un sistema sanitario più sicuro.

*4.3.5 Organismo di vigilanza di cui al D. lgs. 231/2001*

In ottemperanza alle disposizioni di cui al D. lgs. 231/2001, la Casa di Cura Musumeci Gecas s.r.l. ha istituito un "Organismo di vigilanza" al quale è affidato il compito di:

- ❖ vigilare sulla effettiva applicazione del Modello organizzativo e gestionale;
- ❖ valutare, anche tramite la segnalazione di eventuali criticità ad opera di soggetti apicali o sottoposti, l'adeguatezza del Modello, ossia l'idoneità dello stesso, in relazione alla tipologia di attività e alle caratteristiche dell'impresa, a ridurre i rischi che vengano commesse le diverse tipologie di reati contemplate nel decreto ;
- ❖ promuovere l'attività di aggiornamento del modello, da effettuarsi obbligatoriamente in caso di modifiche organizzative e di eventuali novità legislative.

*4.3.6 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.

*4.3.7 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)*

È 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 Qualità fornisce all'URP il supporto necessario per il conseguimento degli obiettivi di qualità della Casa di Cura e per l'integrazione tra i processi aziendali, a partire dalle ricerche ed analisi dei bisogni dei cittadini utenti fino alla formalizzazione di piani di miglioramento in grado di assicurare un più alto livello di qualità delle prestazioni.

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

LA DIREZIONE

***UNITA' FUNZIONALI E SERVIZI SPECIALISTICI***

*Le unità funzionali esercitano un'attività coordinata e finalizzata allo svolgimento delle attività terapeutiche in atto alla Casa di Cura Musumeci-Gecas.*

***Unità funzionale Medicina Interna:***
*Dott. Sergio Neri*
*Dott.ssa Lucia Barbagallo*
*Dott.ssa Zaira Castelli*
*Dott. Salvatore Chisari*
*Dott.ssa Elisabetta Burtone*
*Dott. Luciano Cottone*
*Dott. Antonino Giuffrida*
*Dott.ssa Noemi Giunta*

***Unità funzionale Malattie dell'apparato respiratorio:***
*Dott. Alfio Pennisi*
*Dott.ssa Salvatrice Puglisi*
*Dott. Armando Schilirò*
*Dott. Giansalvo Porto*

***Unità funzionale Chirurgia Generale:***
*Dott. Emanuele Cinquegrani*
*Dott. Cristoforo Costanzo*
*Dott. Salvatore Beretta*
*Dott. Vito Alessandro D'Amico*
*Dott.ssa Maria Ausilia Palermo*
*Dott. Francesco Scavone*

***Unità funzionale Urologia:***
*Dott. Rosario Leonardi*
*Dott. Giuseppe Salvia*
*Dott. Lorenzo Falcone*
*Dott. Giuseppe Morgia*
*Dott.ssa Rossella Pepi*

***Unità funzionale Ortopedia:***
*Dott. Gaetano Palumbo*
*Dott. Barbaro Russo*
*Dott. Gaetano Santangelo*
*Dott. Antonio Torre*
*Dott.ssa Laura Spatafora*

***Day Surgery Odontoiatria e Chirurgia Maxillo Facciale***
*Dott.ssa Maria Grazia Cannarozzo*

***SERVIZI SPECIALISTICI:***

***Anestesia e Rianimazione***
*Dott. Gurgone Antonino*
*Dott. Gaetano Scala*
*Dott. Giuseppe Mangano*

***Laboratorio analisi***
*Dott.ssa Santa Zuccarello*
*Dott.ssa Santa Nania*
*Dott.ssa Simona Zappalà*

***Fisiopatologia Cardiovascolare***
*Dott. Luigino Scalisi*
*Dott. Vincenzo Bulla*
*Dott.Giuseppe Cicero*

***Diagnostica per Immagini***
*Dott.ssa Elvira Rapisarda*

***Ecografia***
*Dott. Mario Signorelli*

***Fisiopatologia Respiratoria***
*Dott. Alfio Pennisi*

***Endoscopia digestiva***
*Dott. Salvatore Cosentino*