Casa di Cura
Musumeci Gecas s.r.l.

Carta dei Servizi
2025

"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 coloro 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 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 è 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 dotata 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 ❖ Diagnostica per Immagini ❖ Morgue ❖ Depositi ❖ Stoccaggio rifiuti ❖ Complesso Operatorio (3 sale) ❖ Cucina ❖ Spogliatoi ❖ Endoscopia
PIANO TERRA	❖ Ingresso e zona di attesa ❖ Accettazione ❖ Direzione Sanitaria ❖ Sala gessi ❖ Ambulatori ❖ Ambulatori FKT ❖ Laboratorio di analisi ❖ Day Hospital
PIANO 1°	❖ Camere di degenza Area Chirurgica ❖ Infermeria ❖ Servizi
PIANO 2°	❖ Camere di degenza ❖ Area Medica ❖ Infermeria ❖ Servizi
PIANO 3°	❖ Uffici Amministrativi ❖ 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.

Le camere di degenza doppie sono in totale 36, quelle singole 16.
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.

In considerazione del fatto che spesso l'utente della struttura ospedaliera si trova in una condizione di disabilità permanente o transitoria si è provveduto a ridurre il più possibile le eventuali barriere

architettoniche realizzando facili accessi alla struttura, numerosi servizi igienici appropriati e alcune stanze di degenza dedicate.

1.2 Profilo operativo

- Raggruppamento Medico: posti letto n. 41
- Raggruppamento Chirurgico: posti letto n. 45
- Day Hospital e Day Surgery: posti letto 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 seguente Unità Funzionali

- Medicina Generale
- Malattie dell'apparato respiratorio

1.4 Il raggruppamento chirurgico

È costituito dalle 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 esplica attività ambulatoriali per prestazioni di visite specialistiche, trattamenti chirurgici, terapeutici, diagnostici ed esami strumentali alcune delle quali in regime di convenzione con il SSN, ed altre a pagamento.

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 sulla struttura e i servizi forniti

Nella tabella seguente sono riportati gli uffici ai quali possono essere richieste informazioni sull'organizzazione dei servizi ed altre informazioni generali di interesse per il paziente o per i parenti visitatori.

Luogo	*Che cosa chiedere*	*Orario*	*Telefono*
Informazioni *(piano terra)* *Hall Centrale*	❖ Numeri telefonici interni dei servizi ❖ Informazioni su alberghi, aerei, treni, taxi ❖ Orari di visita ai reparti ▪ Festivi ❖ Informazioni sull'ubicazione dei servizi interni ❖ Ambulatori	09.00-13.00 13:15-16:30 11:00-12:00 16:00-18.00	0957504611 0957504612/768
Accettazione *(piano terra)*	❖ Modalità, tempi e tariffe per le prestazioni ambulatoriali ❖ Modalità e tempi di ricovero ❖ Accettazione ricoveri ❖ Disponibilità medici interni e consulenti esterni ❖ Richieste e ritiro copie cartelle cliniche, documenti sanitari, certificazioni. ❖ Ritiro referti ❖ Pagamento prestazioni	09.00-13.00 15.00-17.00	0957504613

Già dal 2022 a beneficio dei pazienti dell' U.F. di Ortopedia e Traumatologia, viene utilizzata una nuova tecnologia robotica che 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.

Presso la casa di cura Musumeci Gecas si impiantano circa 300 protesi di ginocchio all'anno con tecnica tradizionale ed oltre 250 protesi all'anca con chirurgia mininvasiva (DAA): questo la colloca fra le prime strutture in Sicilia per numero di impianti protesici. Con la nuova tecnologia in nostro possesso prevediamo un centinaio di impianti già dal primo anno. A breve sarà disponibile un'implementazione tecnica con un software dedicato alla chirurgia protesica dell'anca.

PARTE 2^ - Prestazioni, modalità di accesso, standard

2.1. Prestazioni Ambulatoriali

La Casa di Cura dispone di servizi ambulatoriali specialistici convenzionati con il S.S.N (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) e altresì sono presenti diverse prestazioni specialistiche non convenzionate.

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

Si rimanda alle carte dei servizi dedicate per l'ambulatorio di Fisiokinesiterapia e i servizi di diagnostica per immagini.

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 ; i giorni e gli orari di apertura, il numero massimo di pazienti accettabili sono riportati nella tabella seguente:

AMBULATORIO	***Giorni di apertura***	***Orario di Servizio***	***N.ro max. prenotaz/giorno***
Ortopedia e traumatologia	Lunedì Martedì Mercoledì	15.30/19.30 16.00/17.30 08.30/13.30 15.30/19.30	10 5 10 10
Chirurgia generale	Martedì Venerdì Sabato	16.00/17.30 14.30/17.30 09.00/10.00	6 10 6
Urologia /Endoscopia Urologica	Martedì	09.00/11.00 14.30/16.30	10
Medicina Interna	Mercoledì	14.30/16.30 15.00/18.00	10
Mal.App.Resp./Fisiop.resp.	Lunedì Mercoledì Venerdì	9.00/13.00 11.00/12.00 14.30/17.00 14.30/17.00	5
Fisiopat. cardiovascolare/Cardiologia	Giovedì Venerdì	15.00/17.00 15.00/17.00	5 5
Endoscopia digestiva ed urologica	Martedì e giovedì	15.00/16.00	5
Odontoiatria e Chirurgia maxillo - facciale	Lunedì Martedì Mercoledì Giovedì	16.30/18.00 10.00/12.00 10.00/12.00 10.00/12.00	5 5 5
Oculistica	Martedì	09.00/13.00	6
Ecografia	Lunedì martedì Giovedì	09.00/10.30 09.00/10.30 15.00/16.00	5
Radiologia/ Tac	Dal Lunedì al Venerdì	09.00/12.00	2
Fisiopat. cardiovascolare /Angiologia	Lunedì Mercoledì	09.00/13.00 10.00/12.00	7 5

Giorni ed orari possono variare a seconda della disponibilità dei singoli medici. Mensilmente il nostro personale addetto alle prenotazioni viene informato sulle variazioni in modo da assicurare una corretta comunicazione con gli utenti ed una efficiente programmazione delle visite.

L'addetto alla prenotazione deve provvedere a:

- individuare correttamente l'esigenza del cittadino utente
- consultare sulla procedura informatizzata *(procedura* HTS@NG*/prenotazioni)* i piani di lavoro degli ambulatori
- concordare la data e l'orario tenendo conto delle disponibilità, dei giorni e degli orari di apertura riportati nella seguente tabella
- riportare sul piano di lavoro corrispondente, alla data concordata, il nominativo del richiedente, il recapito telefonico, la data della richiesta, la prestazione richiesta.
- Deve ricordare all'utente che deve fornirsi della prescrizione del medico curante da portare al momento della visita laddove necessario
- deve inoltre in base all'esame richiesto comunicare all'utente gli esami di laboratorio e/o strumentali necessari che devono essere effettuati prima della prestazione specialistica.
- ricordare di portare la tessera sanitaria ed eventuali esami precedenti effettuati
- ***ricordare al cittadino, nel caso fosse impossibilitato a presentarsi all'appuntamento, deve comunicare il proprio impedimento entro e non oltre le 24 ore precedenti, anche a mezzo telefonico.***

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

L'orario di apertura è :Lun- Ven8.30 – 14.00 e 15.00 – 17.00
Sabato 8.30 – 12.00
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.

L'addetto all'accettazione dovrà aver cura di:

- verificare il registro delle prenotazioni (*procedura* HTS@NG*/ ambulatori*)
- controllare il documento di identità
- controllare la prescrizione medica
- fare sottoscrivere il modulo di consenso per il trattamento dei dati personali, previsto per la tutela della privacy
- intestare la scheda ambulatoriale relativa (*procedura* HTS@NG*/ ambulatori*)
- consegnare al paziente il questionario per la rilevazione della soddisfazione (DRSOD01)
- fatturare ed incassare la tariffa prevista nel tariffario regionale
- avviare il paziente all'ambulatorio interessato.

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. Il personale medico e dell'accettazione fornirà informazioni riguardo i modi ed i tempi di ritiro referti.

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***	***Day surgery oculistica***

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	*Obiettivo*	*Tempo medio*
❖ MEDICINA INTERNA	9- 12 gg	11 gg
❖ MALATTIE APPARATO RESPIRATORIO	5-7 gg	7 gg
❖ CHIRURGIA GENERALE	9-12 gg	11 gg
❖ UROLOGIA	12-16 gg	14 gg
❖ ORTOPEDIA	60- 80 gg	70 gg
❖ DS ODONTOIATRIA CH MAXILLOFACCIALE	0 - 2 gg	0 gg
❖ DS OCULISTICA	0 - 2 gg	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 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, è ammesso soltanto un visitatore a paziente non è consentito l'accesso ai bambini al di sotto dei 12 anni.
Eventuali permessi speciali devono essere richiesti al reparto di provenienza e andranno autorizzati dalla Direzione Sanitaria la stessa provvederà alla emissione del "pass".

2.2.6 DIMISSIONE

Alla dimissione, la cui data viene comunicata con sufficiente anticipo, 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 o riabilitativo 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 pre operatorie, 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". E' 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	Minuti 15-25
	❖ Tempo medio tra ricovero ed intervento chirurgico	Dipende dalla patologia e dalle condizioni di salute del paziente. 0,55 giorni.	0-1 giorni
	❖ Tempo medio prestazioni ambulatoriali (cardiologia, angiologia, chirurgia generale, ecografia, endoscopia, malattie app. respiratorio, laboratorio analisi, medicina interna, urologia, ortopedia)	30 giorni	25-35 giorni
	❖ Tempi medio di attesa prestazioni Diagnostica per immagini	12 giorni	8-14 giorni
	Tempo medio per la consegna di copia della cartella clinica	25 giorni	20-25 giorni
Qualità dell'assistenza sanitaria	❖ Tempo medio di assistenza infermieristica per degente	209 minuti per giorno	>200
	❖ 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
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. 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 ❖ Disinfezione ❖ Cambi di biancheria ❖ Clima	due volte al giorno quotidiana quotidiana impianto di climatizzazione	
Qualità delle attrezzature	❖ Test di sicurezza ❖ Tarature ❖ Prove di efficienza	Secondo frequenze stabilite dalle disposizioni di legge	
Qualità dei pasti	❖ Autocontrollo ❖ Esami di laboratorio	Come da Manuale HACCP Frequenza semestrale	

Per quanto attiene alla soddisfazione degli utenti si è provveduto ad incentivare la comunicazione di elementi di forza e soddisfazione così come l'eventuale segnalazione di disservizi attraverso i canali informatici istituzionali (mail: RECLAMI@GRUPPOSAMED.COM)

2.7 SERVIZI COMPLEMENTARI

2.7.1 Servizi sociali

All'interno della struttura operano Organizzazioni di volontariato.

2.7.2 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 avviene quotidianamente nella cucina interna della struttura.
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.

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 13:30 alle 14:30 e nei giorni festivi dalle ore 11:00 alle ore 12:00. 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 una persona 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

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.

4.2 Trattazione dei reclami dei cittadini utenti

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.

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 Comitato riesamina 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

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

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. Lorenzo Falcone
Dott. Gabriele Iacona
Dott. Giuseppe Morgia
Dott.ssa Francesca Zingone

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

Day Surgery Chirurgia Oculistica
Dott. Antonio Biondo

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

SERVIZI SPECIALISTICI:

Anestesia e Rianimazione
Dott. Antonino Gurgone
Dott. Gaetano Scala

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

Fisiopatologia Cardiovascolare
Dott. Luigino Scalisi
Dott. Vincenzo Bulla

Diagnostica per Immagini
D.ssa Elvira Rapisarda

Fisiopatologia Respiratoria
Dott. Alfio Pennisi

Endoscopia digestiva
Dott. Salvatore Cosentino

Casa di Cura
Musumeci Gecas s.r.l.

CARTA DEI SERVIZI
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

2025

"Casa di Cura Musumeci-Gecas srl"
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
1.1 La Struttura
1.2 Principi fondamentali
1.3 Ubicazione e mezzi di trasporto
1.4 Informazioni sulla struttura e i servizi forniti
1.5 Servizi complementari

Parte 2^ - Prestazioni, modalità di accesso, standard
2.1. Prenotazione
2.2. Prestazioni eseguite
2.3 Orario
2.4. Ritiro Referti

Parte 3^ Standard di Qualità

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. Organismo di vigilanza
- 4.3.3. Gruppo di verifica ispettiva interna
- 4.3.4. Ufficio Relazioni con il Pubblico

Presentazione

Gentile Ospite,

con grande piacere, desideriamo presentarle la nostra "Carta dei Servizi".

Questo strumento, arricchito dalla Sua preziosa partecipazione, ci permette di migliorare costantemente la qualità dei servizi che offriamo.

L'obiettivo primario della nostra attività quotidiana è fornirLe un'assistenza qualificata, improntata alla cura, alla competenza, alla professionalità, al rispetto delle sue esigenze.

Siamo lieti di annunciare che a partire dal 2024, all'interno dei nostri servizi, offriamo prestazioni di Risonanza Magnetica Nucleare (RMN), ultimo tassello aggiunto al reperto di radiologia fornito di apparecchiature digitali di ultima generazione che si aggiunge alla sezione di TC -ECO – Diagnostica Radiologica.

Questo nuovo servizio rappresenta un passo avanti significativo nel nostro impegno a fornire cure all'avanguardia e di alta qualità ai nostri pazienti. La RMN è una tecnologia diagnostica avanzata che ci consentirà di ottenere immagini dettagliate e precise, contribuendo così a una diagnosi più accurata e a un trattamento più mirato.

La nostra missione è sempre stata quella di mettere al centro il benessere e la salute dei nostri pazienti. L'introduzione della RMN rappresenta un ulteriore passo avanti verso questo obiettivo. Siamo certi che questa nuova aggiunta al nostro repertorio di servizi contribuisce in modo significativo al miglioramento complessivo della nostra offerta sanitaria.

La Carta dei Servizi è disponibile per la Sua consultazione presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e sul nostro sito internet www.grupposamed.com.

La ringraziamo per la Sua collaborazione e La invitiamo a considerare il nostro personale a Sua completa disposizione per qualsiasi ulteriore informazione o necessità che non trovasse riscontro nella Carta dei Servizi.

Il Direttore Sanitario

Missione e Obiettivi

Presso la nostra struttura, il malato e i suoi familiari sono al centro di ogni nostra azione quotidiana.
Questo principio guida è condiviso da tutti i nostri professionisti: medici, operatori sanitari, impiegati amministrativi.
Ogni giorno ci impegniamo per garantire un servizio personalizzato e flessibile che assicuri la massima soddisfazione di chi ne usufruisce.
Ci sforziamo di offrire tecnologie all'avanguardia in linea con gli standard internazionali.
Ci impegniamo a rendere pubblici i nostri standard, a informare i cittadini, a rilevare il loro grado di soddisfazione e a correggere eventuali disfunzioni.
Suggerimenti reclami e lamentele potranno essere inviati ai seguenti indirizzi istituzionali rita.armenio@grupposamed.com segnalati al nostro URP.

Ci proponiamo di migliorare i processi di comunicazione tra operatori e utenti/familiari.
Scopo istituzionale della struttura è quello di progettare, realizzare ed erogare servizi e prestazioni di diagnosi e cura in regime ambulatoriale. I bisogni sanitari che emergono nella realtà moderna, in virtù dei cambiamenti demografici, determinano un aumento delle cosiddette persone “fragili” e ciò porta alla necessità di un continuo adeguamento delle competenze e del processo di umanizzazione delle cure che tenga conto dei ritmi fisiologici della persona relativamente all’età (anziani), alla diversa etnia, lingua, religione o orientamento sessuale. Anche nel nostro contesto, quindi, è possibile che avvengano incontri e confronti fra persone con culture, storie e vissuti molto differenti fra loro, le cui risposte, necessitano di una cultura dell’accoglienza e della solidarietà. Sulla base di queste premesse, un obiettivo della Casa di Cura Musumeci-Gecas è quello di sensibilizzare i propri professionisti sanitari a conoscere i bisogni di salute delle persone con maggior disagio, acquisire e/o affinare le competenze di processo in materia di aspetti relazionali (la comunicazione interna, esterna, con paziente) e umanizzazione delle cure per accogliere il paziente straniero e la sua famiglia, affermare la cultura dell’inclusione e garantire il rispetto dei principi di uguaglianza e universalità delle cure.
Creare condizioni che tengano conto dei ritmi fisiologici della persona nella modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività assistenziali, assicurare prassi particolari di accoglienza e comunicazione, agli anziani e alle persone fragili, straniere in modo adatto al loro livello cognitivo ed emotivo nonché all’aspetto culturale (diverse etnie e lingue) e di orientamento sessuale. In tal modo, in particolare, il paziente straniero può accedere con facilità alle informazioni sulle sue condizioni di salute e sugli esiti perseguibili.

PARTE 1:

1.1 La Struttura

La Casa di Cura Musumeci-Gecas, appartenente al gruppo SAMED, è una struttura accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale e fa parte del Sistema Ospedaliero Nazionale.
Situata a Gravina di Catania, è stata trasferita nel 2008 in una nuova sede moderna e funzionale, costruita secondo gli standard più innovativi e dotata di tecnologie all'avanguardia.

L'edificio è stato progettato ponendo al centro le esigenze del paziente, con ampie e luminose stanze di degenza, camere singole, spazi comuni accoglienti e percorsi chiaramente segnalati per facilitare l'accesso ai servizi.

Siamo affiliati all'A.I.O.P. (Associazione Italiana Ospedalità Privata) e all'Associazione degli Industriali (Confindustria).

1.2 Principi Fondamentali

La Casa di Cura offre prestazioni sanitarie basate sui seguenti principi:

- **Eguaglianza:** Rispettiamo la dignità di ogni individuo senza discriminazioni.
- **Imparzialità:** Evitiamo qualsiasi forma di trattamento non obiettivo.
- **Continuità:** Assicuriamo una fornitura regolare e continua dei servizi.
- **Diritto di Scelta:** Ogni utente ha il diritto di scegliere liberamente la struttura sanitaria.
- **Partecipazione:** Informiamo e coinvolgiamo gli utenti nell'erogazione dei servizi sanitari.
- **Efficienza ed Efficacia** Ci impegniamo a organizzare ed erogare i servizi secondo criteri di efficienza ed efficacia.

1.3 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.

1.4 Informazioni sulla struttura e i servizi forniti

Nella tabella seguente sono riportati gli uffici ai quali possono essere richieste informazioni sull'organizzazione dei servizi ed altre informazioni generali di interesse per il paziente o per i parenti visitatori.

Luogo	*Che cosa chiedere*	*Orario*	*Telefono*
Informazioni *(piano terra) Hall Centrale*	❖ Numeri telefonici interni dei servizi ❖ Orari di visita ai reparti ▪ Settimanali ▪ Sab. Dom. e Festivi	08.00 – 13.00 15.00 - 18.00 13.30 - 14.30 11.00 – 12.00	0957504611
Accettazione *(piano terra)*	❖ Modalità, tempi e tariffe per le prestazioni ambulatoriali ❖ Ritiro referti	08.00 – 13.00 15.00 – 18.00 15.00-18.00 lun.ven 09.00 – 12.00 sabato	0957504615

1.5 Servizi Complementari

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 2: Prestazioni, modalità di accesso, standard

2.1. Prenotazione

L'Ambulatorio di Diagnostica per Immagini della GECAS è strutturato come segue:

- **Reception:** dedicata all'accettazione del paziente, con accesso diretto per prenotazioni, informazioni e accettazione dell'indagine richiesta.

Il paziente, con la documentazione personale utile, si presenta all'ufficio di accettazione e riceve tutte le indicazioni relative allo svolgimento della prestazione richiesta. Successivamente, viene accompagnato nella sala di diagnostica per effettuare l'esame.

2.2 Prestazioni eseguite

La Radiodiagnostica della GECAS offre una vasta gamma di prestazioni, tra cui:

- RMN
- Radiografie all'apparato scheletrico, respiratorio, e digerente
- TC con e senza mezzo di contrasto
- Ricostruzioni 3D delle indagini TC

È necessario portare con sé:

- L'impegnativa del medico curante, se necessario.
- La tessera sanitaria.
- Un documento di riconoscimento.
- Eventuale documentazione specialistica precedente.

2.3 Orario

L'orario di apertura dei nostri servizi è il seguente:

- **Da LUNEDÌ a VENERDi':** 8:30-12.30, servizio di ecografia, servizio di radiologia tradizionale, TAC, RMN.
- **MERCOLEDÌ:** dalle 15.00 alle 17.00 servizio di ecografia e servizio di radiologia tradizionale.
- **SABATO** dalle 9.00 alle 11.30: TAC e servizio di radiologia tradizionale.

2.4 Ritiro Referti:

Lunedì-Venerdì 15.00 – 18.00 e **sabato** 9.00 – 12.00

I referti e/o le radiografie su supporto CD possono essere ritirati dopo 10 giorni lavorativi presso l'ufficio di Accettazione al piano terra. È possibile ritirare i referti anche tramite delega scritta e firmata dall'interessato, unitamente alla fotocopia di un documento di riconoscimento.

3.Standard di Qualità

I tempi di attesa tra prenotazione e ricovero sono riportati nella tabella seguente. La nostra struttura garantisce altri standard di qualità, conformi alla normativa ISO 9001:2015, che riguardano aspetti essenziali dell'erogazione dei servizi.

CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Tempi di attesa	❖ Tempo medio di attesa allo sportello accettazione	Minuti 20
Qualità dell'assistenza sanitaria	❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	95%
Qualità delle attrezzature	❖ Test di sicurezza ❖ Tarature ❖ Prove di efficienza	Secondo frequenze stabilite dalle disposizioni di legge
Qualità dell'informazione	❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	96%
Cortesia del Personale	❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	94 %

Parte 4^- Tutela degli utenti e controlli di qualità

4.1 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI UTENTI

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.

4.2 TRATTAZIONE DEI RECLAMI DEI CITTADINI UTENTI

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 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.

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

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

4.3.2 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.

4.3.3 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.

4.3.4 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 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 09.00 alle ore 12.00.

LA DIREZIONE

Casa di Cura
Musumeci Gecas s.r.l.

Carta dei Servizi
Laboratorio Analisi

2025

"Casa di Cura Musumeci-Gecas srl"
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
1.1 La Struttura
1.8 Principi fondamentali
1.9 Ubicazione e mezzi di trasporto
1.10 Informazioni sulla struttura e i servizi forniti

Parte 2^ - Prestazioni, modalità di accesso, standard

2.1 Orari

Parte 3^ Erogazione delle prestazioni, standard
3.1.Prelievo
3.7. Elenco esami
3.8. Ritiro Referti
3.9 Standard di Qualità
3.10 Servizi Complementari

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. Organismo di vigilanza
4.3.3. Gruppo di verifica ispettiva interna
4.3.4. 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.*

Scopo istituzionale della struttura è quello di progettare, realizzare ed erogare servizi e prestazioni di diagnosi e cura in regime ambulatoriale. I bisogni sanitari che emergono nella realtà moderna, in virtù dei cambiamenti demografici, determinano un aumento delle cosiddette persone "fragili" e ciò porta alla necessità di un continuo adeguamento delle competenze e del processo di umanizzazione delle cure che tenga conto dei ritmi fisiologici della persona relativamente all'età (anziani), alla diversa etnia, lingua, religione o orientamento sessuale. Anche nel nostro contesto, quindi, è possibile che avvengano incontri e confronti fra persone con culture, storie e vissuti molto differenti fra loro, le cui risposte, necessitano di una cultura dell'accoglienza e della solidarietà. Sulla base di queste premesse, un obiettivo della Casa di Cura Musumeci-Gecas è quello di sensibilizzare i propri professionisti sanitari a conoscere i bisogni di salute delle persone con maggior disagio, acquisire e/o affinare le competenze di processo in materia di aspetti relazionali (la comunicazione interna, esterna, con paziente) e umanizzazione delle cure per accogliere il paziente straniero e la sua famiglia, affermare la cultura dell'inclusione e garantire il rispetto dei principi di uguaglianza e universalità delle cure.
Creare condizioni che tengano conto dei ritmi fisiologici della persona nella modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività assistenziali, assicurare prassi particolari di accoglienza e comunicazione, agli anziani e alle persone fragili, straniere in modo adatto al loro livello cognitivo ed emotivo nonché all'aspetto culturale (diverse etnie e lingue) e di orientamento sessuale. In tal modo, in particolare, il paziente straniero può accedere con facilità alle informazioni sulle sue condizioni di salute e sugli esiti perseguibili.

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.
I criteri fondamentali che hanno ispirato la costruzione di questa struttura sono 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 Ambulatorio ad uso dei pazienti ricoverati e di pazienti esterni.

Per facilitare l'accesso ai servizi sono stati realizzati dei percorsi cromatici che guidano i degenti all'interno della struttura:

1) Rosso Degenza
2) Verde chiaro Ambulatori
3) Blu Day Hospital
4) Giallo Radiologia
5) Turchese Endoscopia
6) Bordeaux Sala Operatoria

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.

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 sulla struttura e i servizi forniti

Nella tabella seguente sono riportati gli uffici ai quali possono essere richieste informazioni sull'organizzazione dei servizi ed altre informazioni generali di interesse per il paziente o per i parenti visitatori.

Luogo	***Che cosa chiedere***	***Orario***	***Telefono***
Informazioni *(piano terra)* *Hall Centrale*	❖ Numeri telefonici interni dei servizi ❖ Informazioni sull'ubicazione dei servizi interni ❖ Ambulatori	09.00-13.00 15:00-18:00	0957504611 0957504615
Accettazione *(piano terra)*	❖ Modalità, tempi e tariffe per le prestazioni ambulatoriali ❖ Ritiro referto	09.00-13.00 15.00- 18.00 Lun.- Ven. 09.00- 12.00 Sab.	0957504615

PARTE 2^ - Prestazioni, modalità di accesso, standard

2.1. Orario

L'orario di apertura è : Lun - Ven 8.00 – 12.00

È necessario portare con sé :

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

L'addetto all'accettazione dovrà aver cura di:

- controllare il documento di identità
- controllare la prescrizione medica
- fare sottoscrivere il modulo di consenso per il trattamento dei dati personali, previsto per la tutela della privacy
- consegnare al paziente il questionario per la rilevazione della soddisfazione (DRSOD01)
- fatturare ed incassare la tariffa prevista nel tariffario regionale
- avviare il paziente all'ambulatorio interessato.

PARTE 3^ - Erogazione delle Prestazioni, standard

3.1. Prelievo

3.1.1. Identificazione del paziente e del prelievo

Per evitare errori di omonimia nell'esecuzione degli esami, i campioni vengono identificati con etichetta barcodata contenete nome e cognome del paziente e numero progressivo di accettazione.

3.1.2.Conformità del prelievo

Il prelievo ematico viene effettuato con materiale monouso e applicando cautele tali da ridurre al minimo i rischi connessi alla manipolazione del sangue.

Il materiale monouso è smaltito periodicamente da ditte autorizzate.

Il servizio si avvale degli infermieri e dei medici presenti in struttura che sono in rapporto libero professionale o dipendente della struttura stessa.

VEQ: VERIFICA ESTERNA DI QUALITA'
Adesione ai programmi VEQ Regione Sicilia secondo schema inviato dal fornitore e sul portale della Regione Sicilia dedicato CRQ.

3.7 Elenco esami
Gli esami eseguiti:

- Acido urico;
- ACPP;
- Alfa 1 glicoproteina;
- Alfafetoproteina;
- Amilasi;
- Ammonio;
- ANA
- Anti Chlamydia Pneumoniae IgG
- Anti Chlamydia Pneumoniae IgM
- Anti-Citrullina;
- Anti Mycoplasma Pneumoniae IgG
- Anti Mycoplasma Pneumoniae IgM
- Anti-Hbs II;
- Anti-Hbc II;
- Anti-HCV II;
- APtt;
- Azotemia;
- Beta HCG qualitativa sierica;
- Beta HCG qualitativa urinaria;
- Bilirubina diretta;
- Bilirubina indiretta;
- Bilirubina totale;
- C3;
- C4;
- Calcio;
- Ca 15.3 II;
- Ca 19.9;
- Ca 125 II;
- CEA;
- CK;
- CK MB;

- CMV IgG;
- CMV IgM;
- Colesterolo HDL;
- Colesterolo LDL;
- Colesterolo totale;
- Colinesterasi;
- Colorazione e lettura strisci ematologici;
- Creatinina;
- D-Dimero;
- Emocromo;
- Epstein Barr Virus IgG
- Epstein Barr Virus IgM
- Esame urine;
- Fattore reumatoide;
- Ferritina;
- Fibrinogeno;
- Folati III;
- Formula leucocitaria;
- Fosfatasi alcalina;
- Fosforo;
- FT3 III;
- FT4 II;
- Gamma-GT;
- Glicemia;
- Gruppo sanguigno;
- HbsAg II;
- IgA;
- IgE II;
- IgG;
- IgM;
- LDH;
- Lipasi;
- Magnesio;
- Microalbuminuria;
- Potassio sierico;
- Procalcitonina;
- Proteina C reattiva;
- Proteine totali;
- Protidogramma;
- ProBnP-2
- PSA free;
- PSA totale;
- PT-HS
- Reticolociti;
- Sangue occulto feci quantitativo;
- Sideremia;

- Sodio sierico;
- Titolo antistreptolisinico;
- Transaminasi GOT;
- Transaminasi GPT;
- Transferrina;
- Trigliceridi;
- Troponina-IHS;
- TSH;
- VES;
- Vitamina B12 II
- Vitamina D
- Virus Influenza A
- Virus Influenza B
- Virus Respiratorio Sinciziale.

3.8. 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. Il personale medico e dell'accettazione fornirà informazioni riguardo i modi ed i tempi di ritiro referti. È possibile richiedere l'invio dei risultati via mail. La consegna dei referti varia da 1 a 7 giorni.

3.9 Standard di Qualità

I tempi di attesa tra accettazione e prelievo 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
Tempi di attesa	❖ Tempo medio di attesa allo sportello accettazione	Minuti 10
Qualità dell'assistenza sanitaria	❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	98%
Qualità delle attrezzature	❖ Test di sicurezza ❖ Tarature ❖ Prove di efficienza	Secondo frequenze stabilite dalle disposizioni di legge
Qualità dell'informazione	❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	93%
Cortesia del Personale	❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	99 %

3.10 Servizi Complementari

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 4^- Tutela degli utenti e controlli di qualità

4.1 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI UTENTI

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.

4.2 TRATTAZIONE DEI RECLAMI DEI CITTADINI UTENTI

I cittadini utenti possono presentare eventuali reclami per disservizi subiti; il reclamo può essere inoltrato con le seguenti modalità:

- per iscritto, utilizzando il modulo predisposto disponibile presso, 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 al Personale Sanitario della Casa di Cura.

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

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

E' 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 Comitato riesamina l'intera struttura del sistema qualità

per assicurare la costante adeguatezza dei servizi alle aspettative dei cittadini utenti.

4.3.2 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.

4.3.3 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. 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

Casa di Cura
Musumeci Gecas s.r.l.

Carta dei Servizi
Ambulatorio di Fisiokinesiterapia

2025

"Casa di Cura Musumeci-Gecas srl"
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
1.1 La Struttura
1.2 Profilo operativo
1.3 Il Raggruppamento medico
1.4 Il Raggruppamento Chirurgico
1.5 Servizi specialistici
1.6 Ambulatori
1.7 Fini istituzionali
1.8 Principi fondamentali
1.9 Ubicazione e mezzi di trasporto
1.10 Informazioni sulla struttura e i servizi forniti

Parte 2^ - Ambulatorio di FKT - Prestazioni, modalità di accesso, standard
2.1 Informazioni generali

Parte 3^ - Ambulatorio di FKT - Erogazione delle prestazioni, standard
3.1. Prenotazione
3.2. Personale
3.3. Prestazioni eseguite
3.4 Servizi Complementari

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. Organismo di vigilanza
4.3.3. Gruppo di verifica ispettiva interna
4.3.4. Ufficio Relazioni con il Pubblico

PRESENTAZIONE

Gentile Ospite,

Siamo orgogliosi di presentarvi l'Ambulatorio di FKT con accreditamento proprio e che opera all'interno della nostra Casa di Cura Musumeci Gecas srl. e in collaborazione con il nostro ambulatorio Polispecialistico. Un centro dedicato al benessere e al recupero dei pazienti che offre una gamma completa di servizi di fisioterapia e kinesiterapia.

La nostra struttura è situata all'interno della Casa di Cura Musumeci e vanta l'accreditamento del Servizio Sanitario Nazionale. La Casa di Cura Musumeci offre inoltre servizi specialistici di ortopedia, urologia, chirurgia generale, medicina e pneumologia. Ecco alcuni dei punti di forza che derivano dalla nostra posizione all'interno di questa struttura:

***1. Collaborazione interdisciplinare**: La nostra posizione all'interno di un ospedale polispecialistico ci consente di collaborare strettamente con specialisti in ortopedia, chirurgia generale, medicina e pneumologia. Questa sinergia tra i professionisti ci permette di fornire cure integrate ai pazienti, garantendo un recupero completo e personalizzato.*

***2. Accesso rapido a specialisti**: Nel caso in cui i pazienti necessitino di una consultazione specialistica, possiamo facilitare un accesso rapido ai medici presenti in casa di cura. Questo è particolarmente importante per garantire diagnosi tempestive e un trattamento completo.*

***3. Apparecchiature all'avanguardia**: Grazie alla connessione con l'ospedale, disponiamo di apparecchiature mediche all'avanguardia e delle più recenti tecnologie di fisioterapia, garantendo trattamenti efficaci e di alta qualità.*

***4. Assistenza completa**: I pazienti che visitano il nostro ambulatorio possono contare su un team di fisioterapisti altamente qualificati e dedicati. Offriamo una vasta gamma di servizi di fisioterapia, terapia manuale e kinesiterapia, adattati alle esigenze specifiche di ogni paziente.*

***5. Continuità delle cure**: Lavoriamo in stretta collaborazione con il personale medico dell'ospedale per garantire una continuità delle cure. Questo significa che i pazienti possono beneficiare di un trattamento senza soluzione di continuità, dall'intervento chirurgico o dalla diagnosi iniziale fino al recupero completo.*

***6. Comfort e convenienza**: La nostra struttura è progettata pensando al comfort dei pazienti, con spazi accoglienti e moderni. Inoltre, la nostra posizione all'interno dell'ospedale offre un accesso comodo e conveniente.*

Siamo impegnati a fornire servizi di fisioterapia e kinesiterapia di alta qualità, integrati in un ambiente ospedaliero che garantisce la massima sicurezza e attenzione.

La vostra salute e il vostro benessere sono al centro di tutto ciò che facciamo.

Scopo istituzionale della struttura è quello di progettare, realizzare ed erogare servizi e prestazioni di diagnosi e cura in regime ambulatoriale. I bisogni sanitari che emergono nella realtà moderna, in virtù dei cambiamenti demografici, determinano un aumento delle cosiddette persone "fragili" e ciò porta alla necessità di un continuo adeguamento delle competenze e del processo di umanizzazione delle cure che tenga conto dei ritmi fisiologici della persona relativamente all'età (anziani), alla diversa etnia, lingua, religione o orientamento sessuale. Anche nel nostro contesto, quindi, è possibile che avvengano incontri e confronti fra persone con culture, storie e vissuti molto differenti fra loro, le cui risposte, necessitano di una cultura dell'accoglienza e della solidarietà. Sulla base di queste premesse, un obiettivo della Casa di Cura Musumeci-Gecas è quello di sensibilizzare i propri professionisti sanitari a conoscere i bisogni di salute delle persone con maggior disagio, acquisire e/o affinare le competenze di processo in materia di aspetti relazionali (la comunicazione interna, esterna, con paziente) e umanizzazione delle cure per accogliere il paziente straniero e la sua famiglia, affermare la cultura dell'inclusione e garantire il rispetto dei principi di uguaglianza e universalità delle cure. Creare condizioni che tengano conto dei ritmi fisiologici della persona nella modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività assistenziali, assicurare prassi particolari di accoglienza e comunicazione, agli anziani e alle persone fragili, straniere in modo adatto al loro livello cognitivo ed emotivo nonché all'aspetto culturale (diverse etnie e lingue) e di orientamento sessuale. In tal modo, in particolare, il paziente straniero può accedere con facilità alle informazioni sulle sue condizioni di salute e sugli esiti perseguibili.

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 Ambulatorio ad uso dei pazienti ricoverati e di pazienti esterni.

Per facilitare l'accesso ai servizi sono stati realizzati dei percorsi cromatici che guidano i degenti all'interno della struttura:

1) Rosso — Degenza
2) Verde chiaro — Ambulatori e Ambulatori FKT
3) Blu — Day Hospital
4) Giallo — Radiologia
5) Turchese — Endoscopia
6) Bordeaux — Sala Operatoria

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.

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 sulla struttura e i servizi forniti

Nella tabella seguente sono riportati gli uffici ai quali possono essere richieste informazioni sull'organizzazione dei servizi ed altre informazioni generali di interesse per il paziente o per i parenti visitatori.

Luogo	*Che cosa chiedere*	*Orario*	*Telefono*
Informazioni *(piano terra)* *Hall Centrale*	❖ Numeri telefonici interni dei servizi	09.00-13.00	0957504611
	❖ Informazioni su alberghi, aerei, treni, taxi		
	❖ Orari di visita ai reparti	13:30-14.30	
	▪ Sab. dom. e festivi	11:00-12:00	
	❖ Ambulatori		0957504615
Accettazione *(piano terra)*	❖ Modalità, tempi e tariffe per le prestazioni ambulatoriali	09.00-13.00 15.00-18.00	0957504615
	❖ Ritiro referti	15.00- 18.00 Lun.- Ven. 09.00- 12.00 Sab.	

PARTE 2^ - Prestazioni, modalità di accesso, standard

2.1.Informazioni generali

L'Ambulatorio di Riabilitazione e Recupero Funzionale, il nostro centro dedicato al vostro benessere. Siamo a vostra disposizione dal lunedì al venerdì, con un orario continuato dalle ore 11:00 alle ore 19:30. La vostra salute è la nostra priorità, ed è sempre possibile prenotare visite o prestazioni di riabilitazione contattandoci telefonicamente al numero.

Il nostro team sarà lieto di assistervi nella pianificazione della vostra visita. Inizieremo con la programmazione della valutazione fisiatrica e successivamente concorderemo la data di inizio del trattamento riabilitativo, su misura per le vostre esigenze.

Al momento della vostra prima visita, vi preghiamo di presentare i seguenti documenti all'ufficio accettazione:

- Una richiesta del vostro medico curante.
- Un documento di riconoscimento valido.
- Il vostro codice fiscale.

Una volta iniziato il trattamento riabilitativo, sarà necessario esibire i seguenti documenti all'ufficio accettazione:

- Un certificato-ricetta rilasciato dal fisiatra.
- Una richiesta del vostro medico curante.
- Un documento di riconoscimento valido.
- Il vostro codice fiscale.

L'addetto all'accettazione dovrà aver cura di:

- controllare il documento di identità;
- controllare la prescrizione medica;
- fare sottoscrivere il modulo di consenso per il trattamento dei dati personali, previsto per la tutela della privacy;
- consegnare al paziente il questionario per la rilevazione della soddisfazione (DRSOD01);
- fatturare ed incassare la tariffa prevista nel tariffario regionale;
- avviare il paziente all'ambulatorio interessato.

PARTE 3^ - Erogazione delle Prestazioni, standard

3.1. Prenotazione

L'Ambulatorio di Fisiokinesiterapia della GECAS è strutturato nella seguente maniera:

- Reception, sita all'ingresso, al piano terra, dedicata all'accettazione del Paziente.
  L'Utente esterno può presentarsi agli Uffici Accettazione per effettuare prenotazioni con accesso diretto, ricevere informazioni relativamente all'organizzazione e per effettuare l'accettazione dell'indagine richiesta. Le prenotazioni si possono effettuare anche tramite telefonata.
- Il giorno prestabilito, l'Utente, con la documentazione personale utile, si presenta all'ufficio accettazione, posto al piano terra, e riceve tutte le indicazioni relative allo svolgimento della prestazione richiesta.
- Compiuta l'accettazione il Paziente viene indirizzato ai locali destinati ad ambulatorio e a visite per proseguire il suo percorso assistenziale.

Presso l'ambulatorio sarà possibile eseguire visita fisiatrica e valutazione funzionale, sulla base delle quali verrà indicato il percorso riabilitativo più adatto alle esigenze del paziente.

Le prestazioni ambulatoriali di Riabilitazione e Recupero Funzionale in Sicilia sono erogate in collaborazione con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) e sono suddivise in base ai criteri nazionali relativi ai Livelli Essenziali di Assistenza (LEA). Questi criteri determinano i seguenti percorsi riabilitativi:

PR 1: Riabilitazione delle disabilità derivanti da patologie del sistema nervoso centrale polidistrettuali, sia in fase acuta che cronica.

PR 2: Riabilitazione delle disabilità derivanti da patologie del sistema nervoso centrale monodistrettuali, sia in fase acuta che cronica.

PR 3: Riabilitazione delle disabilità derivanti da patologie del sistema nervoso periferico polidistrettuali, sia in fase acuta che cronica.

PR 4: Riabilitazione delle disabilità derivanti da patologie del sistema nervoso periferico monodistrettuali, sia in fase acuta che cronica.

PR 5: Riabilitazione delle disabilità secondarie a patologie osteoarticolari post-traumatiche e/o infiammatorie, sia monodistrettuali che polidistrettuali.

PR 6: Riabilitazione delle disabilità secondarie a patologie osteoarticolari degenerative, sia monodistrettuali che polidistrettuali.

PR 7: Riabilitazione delle disabilità conseguenti a gravi ustioni e interventi chirurgici demolitivi.

PR 8: Riabilitazione delle disabilità secondarie a patologie internistiche, cardiologiche, vascolari, respiratorie e urogenitali.

PR 9: Trattamento dei paramorfismi e dimorfismi nell'età evolutiva.

3.2. Personale

La direzione Tecnica è affidata alla Dottoressa Laura Coco, la quale, insieme ai nostri 3 fisioterapisti, guida il nostro impegno per fornire ai pazienti la migliore assistenza possibile. Siamo determinati a mantenere gli standard qualitativi e a superare le aspettative dei nostri pazienti, garantendo loro un percorso di cura completo e umanamente appagante.

Il servizio si avvale degli Infermieri presenti in struttura che sono in rapporto libero professionale o dipendente della struttura stessa.

3.3. Prestazioni eseguite

L'Ambulatorio di Fisiokinesiterapia della Casa di Cura Musumeci GECAS è in grado di fornire le seguenti prestazioni.

- *Visita Fisiatrica;*
- *Valutazione Funzionale;*
- *Rieducazione Funzionale;*
- *Rieducazione Neuromotoria*
- *TENS;*
- *Diadinamica;*
- *Ultrasuonoterapia;*
- *Magnetoterapia;*
- *Laserterapia;*
- *Elettrostimolazione;*
- *Massoterapia;*
- *Ionoforesi;*
- *Tecarterapia;*
- *Laser Yag;*
- *Ginnastica Dolce.*

3.4. Servizi Complementari

Offriamo una vasta gamma di servizi di riabilitazione sia in regime di convenzione che privatamente, ma è importante notare che alcune specialità, che non rientrano nei PR presenti nei nomenclatori regionali, possono essere erogate privatamente. Vi invitiamo dunque a consultare l'apposito tariffario presso i nostri uffici accettazione per conoscere le tariffe relative alle singole prestazioni ambulatoriali non convenzionate.

Parte 4^- Tutela degli utenti e controlli di qualità

4.1 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI UTENTI

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.

4.2 TRATTAZIONE DEI RECLAMI DEI CITTADINI UTENTI

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 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.

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 RESPONSABILE QUALITÀ

Il Responsabile della Qualità ha il compito di assicurare il corretto funzionamento del sistema qualità della Casa di Cura, analizzando le risultanze delle verifiche ispettive interna, i reclami pervenuti, i dati dei questionari di soddisfazione compilati dai cittadini utenti.
Il Il Responsabile della Qualità promuove l'attuazione delle azioni correttive e preventive necessarie al superamento delle criticità riscontrate; nell'ambito di un anno il Il Responsabile della Qualità insieme alla Direzione riesamina l'intera struttura del sistema qualità per assicurare la costante adeguatezza dei servizi alle aspettative dei cittadini utenti.

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