

CENTRO  
CLINICO  
DIAGNOSTICO **G.B. Morgagni**  
S.r.l.

CENTRO CUORE - PEDARA

# CARTA DEI SERVIZI

rev. 23 del 09.10.2023

*Questo documento è di proprietà del Centro Cuore Morgagni. Sono vietate distribuzioni e fotocopie non espressamente autorizzate.  
Documento approvato dal Direttore Sanitario in conformità alle regole di gestione della documentazione del Sistema aziendale di gestione per la Qualità*

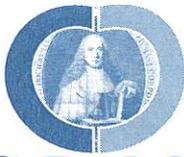
*Il Direttore Sanitario  
Dott. S. Tribastone*

Pagina 1 di 15  
Carta dei Servizi - rev. 23

Presidio Polispecialistico  
"G.B. MORGAGNI"  
Via Del Bosco, 105 - 95125 Catania  
Centralino Tel. 095 238111 - Fax 095 238163  
e-mail: direzione.generale@morgagni.it  
Dir. amministrativa: lquartarone@centrocuore.it

Presidio di Cardiologia e Cardiochirurgia  
CENTRO CUORE MORGAGNI  
Via della Resistenza, 31 - 95030 Pedara (Ct)  
Centralino Tel. 095.7026111 - Fax 095 915161  
Dipartimento di Cardiologia e Chirurgia Cardiovascolare:  
segreteria.dipartimento@centrocuore.it  
Direzione Sanitaria: direzione.sanitaria@centrocuore.it

Codice Fiscale, Partita IVA  
e Reg. Imprese Catania N° 00248620874  
Capitale Sociale i.v. € 206.400,00  
Accreditamento con il S.S.N.  
Azienda A.S.P. 3



## INDICE

1. Premessa
2. Presentazione della Carta dei Servizi e del Sistema Qualità
3. Presentazione del Centro Cuore Morgagni e dei servizi erogati
4. L'Organizzazione
5. L'Accesso al Centro Cuore Morgagni
6. L'Accoglienza
7. Il Ricovero
8. La Permanenza
9. La Dimissione
10. L'Accesso ai Servizi Ambulatoriali
11. I Servizi Sanitari di Supporto
12. I Diritti, i Doveri ed i Rapporti col Centro Cuore Morgagni
13. Gli Standard Generali di Qualità
14. Allegati

*Funzionigramma*

*Gli Standard Generali di Qualità*

*Volumi di Attività*

*Guida ai servizi*

*Percorso per l'accesso al ricovero in regime di Degenza ordinaria o di Day Hospital*

## 1. Premessa

Il Centro Cuore Morgagni nella continuazione dell'impegno profuso dalla sua apertura, redige la presente Carta dei Servizi per offrire al pubblico un'informazione completa sui servizi erogati e sui livelli qualitativi (standard) delle prestazioni effettuate; il Centro Cuore Morgagni intende garantire un impegno costante di tutto il suo personale affinché gli standard qualitativi siano tenuti sotto controllo e continuamente migliorati.

Obiettivo primario del Centro Cuore Morgagni è di fornire servizi sanitari in grado di soddisfare le esigenze del paziente.

La Carta dei Servizi vuole rendere partecipe il paziente al processo di miglioramento continuo dei servizi del Centro Cuore Morgagni e a tal fine Lo invita a fornire ogni suggerimento, rilievo o reclamo che ritenga opportuno trasmetterci.

## 2. Presentazione della Carta dei Servizi e del Sistema di Gestione per la Qualità

La Carta dei Servizi del Centro Cuore Morgagni aggiornata a cura della Direzione Sanitaria e della funzione Gestione Qualità in occasione di:

- variazione degli assetti organizzativi
- introduzione di nuovi servizi

è messa a disposizione dei pazienti, dei familiari e del pubblico.

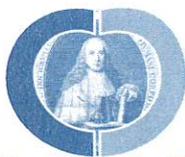
Fanno parte della Carta dei Servizi alcuni allegati che vengono resi disponibili in copia per gli utenti presso la Reception, al fine di fornire Loro una Guida ai Servizi con le opportune informazioni per un più facile accesso alla struttura ed utilizzo dei servizi offerti.

Il Centro Cuore Morgagni si è inoltre dotato di un **Sistema di Gestione per la Qualità** come strumento per la definizione, l'attuazione e la verifica del rispetto delle responsabilità e delle regole di conduzione delle attività del Centro al fine di assicurare un'efficace erogazione delle prestazioni e la soddisfazione del paziente.

Il Centro Cuore Morgagni nel mese di settembre 2000 ha ottenuto la **Certificazione di Qualità**, conforme ai requisiti della norma internazionale UNI EN ISO 9002:1994, da parte dell'Organismo accreditato DNV - Det Norske Veritas, che a livello mondiale è il più rinomato e diffuso Organismo di Certificazione, nel luglio 2002 si è adeguata alla nuova norma ISO 9001:2000 (Vision 2000), nell'aprile 2010 ha ottenuto l'aggiornamento della Certificazione di Qualità alla norma ISO 9001:2008 e nel maggio 2019 l'aggiornamento della Certificazione di Qualità alla norma ISO 9001:2015.

La presente Carta dei Servizi è redatta nell'ambito delle prescrizioni del Sistema aziendale di Gestione per la Qualità.

La responsabilità della conduzione e del mantenimento del Sistema Qualità è demandata al Rappresentante della Direzione per la Qualità col supporto di una struttura dedicata di Gestione Qualità.



### 3. Presentazione del Centro Cuore Morgagni e dei servizi erogati

Il Centro Cuore Morgagni nasce nel 1993. La struttura è stata accreditata con D.A. 91767 del 10.04.1991. Successivamente con D.A. 4402 del 24.01.1993. Ulteriore aggiornamento con D.A. 877 del 24.09.2020.

In base ai D.A. che si sono susseguiti negli anni, attualmente le prestazioni sanitarie autorizzate si svolgono nelle seguenti aree funzionali:

- Cardiologia
- Cardiochirurgia
- Chirurgia Vascolare
- Chirurgia generale – modulo toracico
- Riabilitazione
- Riabilitazione – modulo cardiologia
- Terapia Intensiva
- UTIC e Servizio di Emodinamica
- Lungodegenza

I servizi e le infrastrutture di cui dispone sono:

- Ricettività totale di 101 posti letto così ripartiti:
  - 14 posti letto cardiochirurgia
  - 7 posti letto chirurgia vascolare
  - 22 posti letto cardiologia
  - 5 posti letto cardiologia con UTIC ed emodinamica
  - 30 posti letto riabilitazione
  - 5 posti letto terapia intensiva
  - 5 lungodegenza
  - 6 riabilitazione DH
  - 2 Day Hospital
  - 2 Day Surgery
  - 3 Chirurgia generale (modulo toracico)
- oltre 230 dipendenti
- 3 sale operatorie
- 2 sale di Emodinamica
- Centro Analisi Cliniche e Microbiologiche
- Servizio di Radiologia
- Servizio di Risonanza Magnetica
- Ambulatorio
- Centrale di sterilizzazione
- Sala conferenze
- Cucina
- Bar ristorante
- Cappella



Vengono eseguiti **esami strumentali** incurrenti:

- Elettrocardiogramma
- ECG Dinamico (Holter)
- Holter pressorio
- Prova da Sforzo al Cicloergometro
- Ecocardiografia
- Ecocardiografia fetale
- Ecocardiografia transtoracica -transesofagea
- Eco Transcranico con bolle
- Ecostress
- Ecodoppler Vascolare
- Tomografia Assiale Computerizzata (TAC)
- Risonanza Magnetica

Nelle sale di emodinamica vengono praticati i seguenti **procedimenti diagnostici e terapeutici**:

- Cateterismi Cardiaci
- Cateterismi cardiaci pediatrici diagnostici ed interventistici
- Coronarografie ed Angioplastiche percutanee coronariche
- Arteriografie ed Angioplastiche vascolari
- Procedure Elettrofisiologiche e di Elettrostimolazione
- Impianti di pace-maker e di defibrillatori cardiaci
- Impianto di protesi Valvolare Aortica Transcatetere
- Riparazione percutanea della Valvola Mitralica mediante sistema MitraClip®
- Interventi di Cardiologia Strutturale Percutanea.

Il Centro è dotato di un sistema computerizzato in rete, secondo le più avanzate tecnologie, per il controllo dei dati clinici del paziente oltre che amministrativi e gestionali.

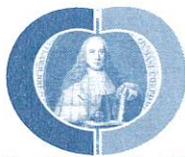
Il Centro Cuore Morgagni è associato all'AIOP (Associazione Italiana Ospedalità Privata)

Il cittadino/utente può usufruire di un **Servizio di Diagnostica Cardiologica** presso gli ambulatori del Centro Cuore Morgagni, per la formulazione di una diagnosi e/o una proposta terapeutica. Tale servizio è prestato in forma ambulatoriale in regime privatistico.

Inoltre per pazienti esterni non ricoverati sono attivati:

- **Centro Analisi Cliniche e Microbiologiche** per l'esecuzione di esami clinici di:
  - Ematologia e coagulazione
  - Ambulatorio Terapia Anticoagulante Orale (TAO)
  - Chimica-clinica
  - Sierologia
  - Microbiologia
  - Emogasanalisi
  - Immunodiagnostica
  - Diagnostica COVID-19
- **Servizio Di Radiologia** per l'esecuzione dei seguenti esami:
  - TAC Body
  - TAC Neurologici
  - TAC Estremità
  - Esami Angio TC Vascolare
  - Esami Cardio TC
- **Servizio di Risonanza Magnetica**

Entrambi in regime di non accreditamento con il S.S.N.



I volumi di attività raggiunti dal Centro Cuore Morgagni sono sinteticamente indicati nell'allegato alla presente Carta dei Servizi.

La struttura del Centro Cuore Morgagni è costituita da:

### **PADIGLIONE CENTRALE**

#### **PIANO INTERRATO**

- Cucina
- Spogliatoi personale

#### **PIANO SEMINTERRATO**

- Ambulatori
- Ambulatori di Diagnostica (Holter ECG e Pressorio - Ecocardiografia)
- Emodinamica
- Terapia Intensiva
- Blocco Operatorio
- Centrale di Sterilizzazione
- Radiologia – TAC - RISONANZA MAGNETICA

#### **PIANO TERRA**

- Reception
- Centralino
- Ufficio Accettazione amministrativa ricoveri
- Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.)
- Direzione Amministrativa
- Contabilità Fornitori
- CED
- Ufficio Personale
- Sala d'attesa
- Bar - Ristorante
- Cappella

#### **PIANO RIALZATO**

- Unità Coronarica
- Cardiochirurgia
- Chirurgia Vascolare

#### **PIANO PRIMO**

- Direzione Sanitaria
- Centro Raccolta Documentazione Clinica
- Ufficio Gestione Qualità
- Laboratorio Analisi
- Accettazione sanitaria ricoveri
- Ambulatorio TAO
- Palestra riabilitazione- modulo cardiologia

#### **PIANO SECONDO**

- Degenza cardiologica
- Chirurgia Vascolare
- Riabilitazione -modulo cardiologia
- Chirurgia generale -modulo toracico

#### **PIANO TERZO**

- Degenza cardiochirurgia
- Lungodegenza
- Day Surgery/ Day Hospital



**PADIGLIONE DI RIABILITAZIONE**

**PIANO TERRA**

- Palestra
- Diagnostica

**PRIMO PIANO**

- Degenza ordinaria

**SECONDO PIANO**

- Degenza ordinaria

**4. L'Organizzazione**

La struttura organizzativa del Centro Cuore Morgagni è riportata dettagliatamente nel “**Funzionigramma**” allegato alla presente Carta dei Servizi; indicazione dei responsabili delle varie aree è riportata nella “**Guida ai Servizi**”.

In sintesi, il **Presidente del Consiglio di Amministrazione**, riferisce al Consiglio di Amministrazione, nominato dall'Assemblea dei Soci. Il Presidente del Consiglio di Amministrazione rappresenta l'espressione funzionale ed operativa del Consiglio di Amministrazione ed è il responsabile referente dell'applicazione delle politiche globali societarie e dei risultati aziendali.

Dal Presidente del Consiglio di Amministrazione dipende l'**Amministratore Delegato** a cui afferiscono la **Direzione Finanziaria**, **Direzione Amministrativa** e la **Direzione Sanitaria**.

L'**Amministratore Delegato**, la **Direzione Finanziaria** e la **Direzione Amministrativa** sono condivise con i Presidi del Centro Clinico Diagnostico G.B Morgagni Srl.

Alla **Direzione Sanitaria** riferiscono:

- Il Dipartimento Cardio-Toraco-Vascolare che comprende:
  - Le Unità Funzionali di: Cardiologia, Cardiochirurgia, Chirurgia Vascolare, Riabilitazione, Riabilitazione –modulo cardiologia, Terapia Intensiva, UTIC e Servizio di Emodinamica, Lungodegenza, Chirurgia generale –modulo toracico, Day Surgery / Day Hospital.
  - i Medici di Guardia
- La Direzione dei Servizi Infermieristici (cui fanno riferimento il personale sanitario infermieristico, ausiliario e tecnico, dei Reparti/Servizi e le funzioni che svolgono attività a carattere non sanitario (cucina, centralino, casermaggio, bar, servizi esterni, attività esterne, ecc.) necessarie per consentire una corretta ed efficiente conduzione delle attività sanitarie
- Il Dipartimento dei Servizi di Diagnosi e Cura che comprende:
  - L'Ufficio Accettazione che gestisce le attività di prenotazione e di ricovero dei pazienti
  - Il Centro Analisi Cliniche e Microbiologiche (CAC)
  - Il Servizio di radiologia
  - Il Servizio di risonanza magnetica
  - Fisiocinesiterapia
  - Il Servizio Ambulatoriale per l'effettuazione delle visite ed esami di diagnostica strumentale
  - L'Ufficio di farmacia
- Il Centro Raccolta Documentazione Clinica
- L'Ufficio Gestione del Sistema Qualità

I reparti, che corrispondono alle Unità Funzionali, sono organizzati sotto la responsabilità del Medico Responsabile di Reparto cui afferisce il Medico di Reparto (aiuti e assistenti) e il Coordinatore infermieristico (Caposala);

Il Medico Responsabile di Reparto ed il Personale Medico di Reparto hanno la responsabilità della gestione del paziente: diagnosi, prescrizione terapeutica, trasferimento o dimissione.

Il personale medico ha la responsabilità di eseguire le procedure mediche di competenza secondo le prescrizioni poste, informando il paziente sui rischi connessi e raccogliendone il consenso. È inoltre prevista la figura del Medico Tutor che viene assegnato ad ogni paziente ricoverato, quale Suo referente durante l'iter diagnostico - terapeutico - riabilitativo.

A disposizione dei pazienti e dei familiari, per la segnalazione di eventuali problematiche, è presente un **Ufficio Relazioni Pubbliche (URP)** che Li assisterà con cortesia e competenza per la risoluzione dei reclami rilevati.

## 5. L'Accesso al Centro Cuore Morgagni

Il Centro Cuore Morgagni è situato a Pedara, in provincia di Catania, alle pendici sud dell'Etna, ad un'altezza di oltre 600 m sul livello del mare.

Il Centro Cuore Morgagni è facilmente raggiungibile con mezzi propri percorrendo la tangenziale di Catania, uscita Gravina per Mascalucia - Pedara, seguendo la segnaletica del Centro Cuore Morgagni, oppure con i mezzi pubblici dell'AST (tel. 095.7230.511)

È possibile richiedere ulteriori informazioni:

- telefonicamente, componendo il numero 095.7026.111 disponibile 24 ore su 24
- personalmente, presso la Reception del Centro Cuore Morgagni, aperta al pubblico dalle ore 8.30 alle ore 20.00

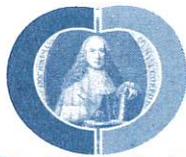
### *Segnaletica*

Presso il cancello è posta una tabella con le informazioni generali sulla dislocazione delle zone sanitarie ed amministrative. Nell'atrio la segnaletica riporta i vari reparti, contraddistinti da colori diversi.

E' possibile accedere alla Struttura tramite l'ingresso **B**. L'ingresso **A** è dedicato all'accesso in ambulatorio. L'ingresso **C** è dedicato all'accettazione prelievi e all'effettuazione dei tamponi per il COVID-19.

### *Parcheggi*

In corrispondenza dell'accesso al Centro Cuore Morgagni sono collocati i parcheggi contraddistinti da colorazioni diverse.



### *Divieti*

Nei locali del Centro Cuore Morgagni è vietato fumare.

Nei reparti del Centro Cuore Morgagni è fatto obbligo di mantenere disattivati (spenti) i telefoni cellulari, in quanto potrebbero interferire con il corretto funzionamento delle apparecchiature medicali (in conformità alla Circolare del Ministero della Sanità del 10.05.96 ed alla Circolare Assessoriale n. 4N40/3435).

### *A chi rivolgersi*

In aggiunta alla presente Carta dei Servizi è stata predisposta una **Guida ai Servizi** di facile consultazione con tutte le notizie utili per i pazienti o familiari e una **Guida** relativa al **percorso per l'accesso al ricovero in regime di Degenza ordinaria o di Day Hospital**.

## **6. L'Accoglienza**

Il nostro obiettivo è che la permanenza del paziente presso il Centro Cuore Morgagni sia serena e gradevole.

Per conoscere meglio i servizi e l'organizzazione del Centro Cuore Morgagni, al momento del ricovero, l'Accettazione illustra al paziente la presente Carta dei Servizi e rende disponibile la Guida ai Servizi dove vengono indicate le informazioni principali utili al paziente.

Viene inoltre consegnato al paziente il **Regolamento** del Centro Cuore Morgagni.

## **7. Il Ricovero**

Le prenotazioni di ricovero avvengono dietro prescrizione verbale del Medico Inviante o dei Medici del Centro Cuore Morgagni, anche per via telefonica, contattando il servizio di Segreteria.

L'Accettazione effettua le prenotazioni di ricovero sulla base delle "Schede dati pazienti" consegnate dalle segretarie di Cardiologia e Cardiocirurgia che inseriscono i pazienti in lista d'attesa, in base alla patologia e priorità di richiesta.

Per l'accettazione al ricovero è necessario presentare:

### **Cittadini residenti in Italia**

- Tessera Sanitaria
- Documento di riconoscimento
- Prescrizione sanitaria rilasciata dal Medico curante
- Scheda di accesso in Ospedale (Modello E) rilasciata dal Medico curante
- Certificato di trasferimento da una Struttura Pubblica o Privata Convenzionata nel caso di ricovero di pazienti trasferiti da altre strutture in urgenza.



### | Cittadini residenti all'estero

#### - Cittadini Stranieri Comunitari UE, SEE e Svizzera

Per le cure programmate bisogna che il cittadino sia preventivamente autorizzato dal Paese di provenienza tramite il Modello S2 (ex E112).

- Tessera sanitaria europea di assicurazione malattia (TEAM) o certificato sostitutivo provvisorio in corso di validità;
- Documento di riconoscimento.

#### - Cittadini Stranieri Extracomunitari (indigenti)

- Documento di riconoscimento
- Attribuzione del codice STP (Straniero Temporaneamente presente sul territorio italiano) rilasciato da una qualsiasi Azienda Ospedaliera.

Il codice STP consente di ricevere cure urgenti o essenziali per sei mesi.

Il ricovero può avvenire con differenti modalità:

- *Ricovero ordinario o in elezione*: è gestito in base alla disponibilità di posti letto e, nell'ambito della programmazione, è garantito il ricovero ai pazienti affetti da patologie non urgenti. L'erogazione delle prestazioni è subordinata ad apposita prescrizione, proposta o richiesta, compilata sul modulario del S.S.N., dal medico specialista curante.
- *Ricovero urgente*: viene effettuato entro 24 ore dalla richiesta in funzione della disponibilità del posto letto nei casi in cui il paziente sia in grave pericolo di vita.
- *Ricovero in one-day surgery*: potrà essere effettuato un ricovero con un giorno e una notte di ricovero con eventuale effettuazione di un 1° accesso per l'effettuazione degli esami preliminari
- *Ricovero in day hospital*: senza pernottamento.

L'Ufficio Accettazione comunica al paziente la data di ricovero. Può accadere che casi di urgenza sopravvenuti causino spostamenti nella data di ricovero del paziente: questi non sono determinati dall'organizzazione del Centro Cuore Morgagni ma solo dal rispetto delle norme di legge vigenti sulla priorità di ricovero dei casi di urgenza. In tal caso l'Accettazione contatta il paziente comunicandogli la nuova data di ricovero.

Inoltre per i pazienti chirurgici che necessitano di una migliore valutazione e quindi per ridurre i tempi di degenza potrebbe essere attivato un pre-ricovero le cui modalità sono indicate in una nota informativa per il paziente.

## 8. La Permanenza

Per rendere la permanenza al Centro Cuore Morgagni più gradevole sono disponibili, sia per il paziente che per i suoi familiari, servizi quali:

- Bar dotato di spazio con TV
- Barbiere (solo per i pazienti)
- Ristorante
- Cappella

Per i pazienti sono disponibili diverse tipologie di **camere**, tutte dotate di comodi arredi e di servizi accessori per rendere confortevole la permanenza del paziente e dei familiari.

Le **visite dei familiari** sono consentite in orari prefissati; ai familiari vengono regolarmente fornite indicazioni sullo stato clinico del paziente. Eventuali disposizioni (conseguenti alla variazione epidemiologica territoriale per i contagi da SARS-CoV-2) da parte della Direzione Sanitaria, relativamente alle visite ai pazienti, vi verranno di volta in volta comunicate.

Il **vitto** viene servito secondo le preferenze dell'ospite nell'ambito di un menù predisposto dal Dietologo. Per i pazienti in dietoterapia l'alimentazione viene personalizzata secondo le condizioni cliniche e le abitudini alimentari.

Presso ogni piano sono dislocate postazioni infermieristiche e sanitarie.

Inoltre, per ottenere un miglioramento continuo della qualità dei servizi resi dal Centro Cuore Morgagni, viene consegnato un **Questionario di valutazione** a tutti i pazienti ricoverati, in modo da conoscere il grado di soddisfazione del paziente sulle cure e i servizi che ha ricevuto.

Nella Guida ai Servizi sono indicati contenuti e modalità di effettuazione dei servizi disponibili e indicazioni di dettaglio in merito alle camere, alle visite dei familiari ed al vitto.

## 9. La Dimissione

Alla dimissione, al paziente vengono rilasciate, dal Medico di Reparto, due copie della lettera di dimissione, una da consegnare al Medico curante e l'altra da conservare e da portare per i controlli successivi o se dovesse stare male e recarsi in Pronto Soccorso.

La **Cartella Clinica** può essere richiesta dall'interessato o da altra persona purchè fornita di delega;

### Modalità di richiesta:

- **alla dimissione,**

direttamente dal paziente o delegato, presso l'ufficio accettazione:

esibendo un documento di riconoscimento in corso di validità o la delega (integrata da documento di identità del paziente e del delegato) ed effettuando il pagamento di euro 15.00 più euro 5 di spedizione per i ricoveri in day hospital ed euro 20.00 più euro 5 di spedizione per i ricoveri ordinari, presso la reception.

Nel caso si volessero le copie dei supporti digitali (per singola procedura), allegati alla cartella clinica, questi possono essere richiesti presso l'ufficio accettazione esibendo un documento di

riconoscimento in corso di validità o la delega (integrata da documento di identità del paziente e del delegato) ed effettuando il pagamento di euro 10.00 più euro 5 di spedizione per ciascun CD richiesto.

**dopo la dimissione:**

dovrà effettuare il pagamento (tramite bonifico bancario utilizzando il seguente IBAN **IT43D0200816917000500005891** oppure tramite vaglia postale semplice intestato *C.C.D. G.B. Morgagni SrL Centro Cuore Morgagni – 95.030 Pedara (CT)* CAUSALE: RICHIESTA CARTELLA CLINICA) di euro 15.00 più euro 5 di spedizione per i ricoveri in day hospital ed euro 20.00 più euro 5 di spedizione per i ricoveri ordinari ed inviare, tramite mail ([crdc@centrocuore.it](mailto:crdc@centrocuore.it)) o fax (095.7026641) all'ufficio cartelle cliniche:

1. il modulo di richiesta (disponibile nel sito web al seguente indirizzo [www.policlinicomorgagni.it](http://www.policlinicomorgagni.it))
2. la ricevuta di pagamento del bonifico o copia del vaglia postale di avvenuto pagamento
3. copia documento di riconoscimento in corso di validità del richiedente
4. Nel caso si volessero le copie dei supporti digitali (per singola procedura), allegati alla cartella clinica, questi possono essere richiesti tramite il modulo di richiesta (indicato al punto 1) esibendo un documento di riconoscimento in corso di validità o la delega (integrata da documento di identità del paziente e del delegato) ed effettuando il pagamento di euro 10.00 più euro 5 di spedizione per ciascun CD richiesto.

La richiesta può essere effettuata anche presso l'Ufficio Accettazione dal lunedì al venerdì dalle 11.00 alle 16.00 e il sabato dalle 11.00 alle 13.00.

Per ogni eventuale informazione è possibile telefonare al numero 095.7026649 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30.

**I tempi di rilascio della Cartella Clinica:**

La copia della Cartella Clinica viene rilasciata dalla Direzione Sanitaria. I tempi di rilascio sono di 30 giorni, previsti per legge, dal momento in cui la cartella perviene completa nella disponibilità della Direzione Sanitaria. Nei 7 giorni successivi alla richiesta, potrà essere rilasciata la documentazione sanitaria disponibile.

La consegna viene effettuata presso la Reception dal lunedì al venerdì dalle ore 11.00 alle ore 16.00 ed il sabato dalle ore 11.00 alle ore 13.00 o spedita.

**10. L'Accesso ai Servizi Ambulatoriali**

Le modalità di accesso al **Servizio Ambulatoriale di Diagnostica** per l'effettuazione di visite specialistiche e di esami di diagnostica strumentale e per il ritiro dei referti sono indicate nella Guida ai Servizi. Il servizio ambulatoriale è prestato in regime privatistico.

L'utente può richiedere e prenotare presso il Centro Cuore la prestazione sanitaria ambulatoriale in regime privatistico indicando il Medico Specialista.

I servizi forniti dal **Centro Analisi Cliniche e Microbiologiche** per i pazienti esterni non ricoverati sono indicati nella **Carta dei Servizi** e, più dettagliatamente, nella **Guida ai Servizi** del Centro Analisi che sono disponibili per consultazione o in copia presso la sala d'attesa dell'ambulatorio.

## **11. Attività Sanitarie di Supporto**

A supporto delle attività diagnostiche e terapeutiche, sono effettuate attività sanitarie da parte di Reparti/Servizi e Servizi Sanitari di Supporto: Anestesia, Laboratorio Analisi, Radiologia, Circolazione Extra Corporea, Diagnostica Cardiologica, Pneumologia, Angiologia, Fisiokinesiterapia, Dietologia, Elettrofisiologia.

## **12. I Diritti e i Doveri degli utenti**

### *I Diritti degli utenti*

#### Eguaglianza

Ogni persona ricoverata al Centro Cuore Morgagni ha il diritto di essere curato nella forma più appropriata senza alcuna discriminazione di età, sesso, razza, religione e ceto sociale.

#### Imparzialità

Il personale dipendente del Centro Cuore Morgagni non deve favorire nessun paziente in relazione ad interessi di qualsiasi natura.

#### Continuità

Al paziente ricoverato deve essere assicurata ogni cura con continuità fino al raggiungimento delle normali facoltà fisiche e psichiche.

#### Diritto di scelta

Il paziente ha il diritto di adottare le decisioni che ritiene più opportune nei confronti delle cure o delle attività proposte dal sanitario o dai sanitari. In ogni caso il paziente può richiedere il parere del medico di famiglia o di un medico di sua fiducia in merito al suo stato di degenza e alle cure che si prospettano.

#### Partecipazione

I cittadini possono partecipare liberamente alle iniziative ed ai programmi del Centro Cuore Morgagni, per fornire il loro contributo all'adeguamento della struttura e delle prestazioni del Centro Cuore Morgagni alle esigenze da essi espresse, al fine assicurare il miglioramento continuo del servizio prestato.

#### Efficacia ed efficienza

Le migliori condizioni di salute devono essere perseguite utilizzando in maniera ottimale le risorse e le attrezzature dedicate alla cura dei pazienti.

#### Privacy:

Vengono rispettate le disposizioni previste ai sensi del Reg. UE n° 2016/679 (Regolamento per la protezione dei dati personali).



CENTRO  
CLINICO  
DIAGNOSTICO

**G.B. Morgagni**  
S.r.l.

**CENTRO CUORE - PEDARA**

### ***Il Consenso informato***

Il Medico è consapevole che sia le norme di legge sia la deontologia professionale gli impongono di informare congruamente e preventivamente il paziente sull'iter diagnostico, sugli effetti delle cure e sulle situazioni cui verrà sottoposto. A tal fine, in base alla tipologia delle prestazioni e dalle ultime linee guida assessoriali del 13 settembre 2006 è stata predisposta una modulistica "**Atto di Consenso Informato**" sulla quale il paziente, dopo avere ricevuto l'informazione da parte del sanitario cui è affidato (anche col supporto di specifiche "**Note Informative**"), sottoscrive espressamente, e contestualmente col Medico, il suo consenso all'atto medico, legittimandolo.

In particolare questa procedura si applica e viene seguita per operazioni chirurgiche, introduzione di sonde e trasfusioni, ecc.

### ***Diritto di risarcimento***

Il paziente che intenda richiedere risarcimento dei danni eventualmente subiti durante la permanenza al Centro Cuore Morgagni può farne formale richiesta, con o senza il supporto di un legale, alla Direzione del Centro Cuore Morgagni stesso.

### ***L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)***

Il Centro Cuore Morgagni garantisce all'utenza la possibilità di formulare osservazioni, segnalazioni, reclami direttamente all'ufficio appositamente preposto, denominato Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) il cui Responsabile è il Sig. Domenico Di Domenico (telefono 095.7026418).

Tale ufficio assicura il diritto all'informazione più esaustiva relativa ai servizi ed all'attività sanitaria in accordo alla normativa vigente (Legge 241/90), la facilità di accesso alle procedure amministrative e la possibilità di partecipare al miglioramento dei servizi e delle prestazioni.

L'ufficio è dislocato al piano terra e per accedervi è sufficiente farne richiesta presso la Reception.

Eventuali suggerimenti, osservazioni e reclami possono essere presentati compilando gli appositi moduli reperibili presso l'Ufficio o presso l'Accettazione (Reception). L'utente può reclamare verbalmente, in tal caso il modulo di reclamo sarà compilato dal responsabile dell'ufficio. E' possibile inoltre emettere un reclamo tramite il sito web al seguente indirizzo [www.policlinicomorgagni.it](http://www.policlinicomorgagni.it).

Per i reclami di immediata soluzione l'ufficio provvede tempestivamente alla loro soluzione.

Per i reclami più complessi l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ricorre al supporto delle aree competenti. Pertanto in base agli standard di qualità specifici dell'URP applicati ai reclami più complessi il tempo di risposta è di 15 gg (conforme all'art. 14 del D.Lgs 502/92).

### ***I doveri degli utenti***

Gli utenti del Centro Cuore Morgagni devono fare riferimento al Regolamento ed alle altre prescrizioni fornite od affisse nelle stanze e nei locali comuni, indicanti i comportamenti attesi e consigliati.



CENTRO  
CLINICO  
DIAGNOSTICO

**G.B. Morgagni**  
S.r.l.

**CENTRO CUORE - PEDARA**

### 13. Gli Standard Generali di Qualità

Il Centro Cuore Morgagni mantiene monitorate le principali caratteristiche dei servizi prestati, denominate Standard Generali di Qualità: alcuni standards sono di tipo *strutturale*, cioè sono caratteristici delle infrastrutture e della struttura organizzativa del Centro Cuore Morgagni; altri sono invece standards dinamici, che forniscono indicazioni sull'andamento nel tempo dell'efficienza ed efficacia dei servizi effettuati e del livello di gradimento da parte degli utenti. Nell'allegato documento "**Gli Standard Generali di Qualità**" sono riportati e periodicamente aggiornati i valori di tali indicatori.