



CENTRO
CLINICO
DIAGNOSTICO

G.B. Morgagni
CASE DI CURA S.r.l.

**POLISPECIALISTICO CATANIA
CHECK POINT SAN GREGORIO**

**CENTRO CUORE PEDARA
PRESIDIO OCULISTICO DV CATANIA**



CARTA DEI
SERVIZI

2023

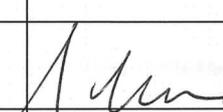
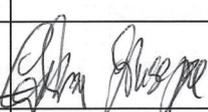
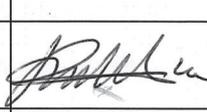
	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 1 di 63

MANUALE QUALITÀ

MQ I/2

“Carta dei Servizi”

Copia controllata	n°	
-------------------	----	--

Rev.	Descrizione Modifiche	Redatto Resp. Processo	Verificato Dir. Sanitario	Verifica di congruità R.G.Q.	Approvato Direzione	Data
15	15 ^a Emissione					07/03/19
16	16 ^a Emissione					23/10/20
17	17 ^a Emissione					13/05/21
18	18 ^a Emissione					16/03/22
19	19 ^a Emissione					18/08/23

	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 2 di 63

Premessa

SEZIONE PRIMA

Presentazione del Policlinico Morgagni e principi fondamentali

1. Presentazione del Policlinico Morgagni
 - 1.1 Fini Istituzionali
 - 1.2 Mission
2. Principi fondamentali
 - 2.1 Diritti
 - 2.2 Carta dei diritti del bambino
 - 2.3 Tutela della riservatezza e trattamento dei dati
 - 2.4 Diritti nei confronti del titolare del trattamento
 - 2.5 Doveri
3. Misure per il contrasto ed il contenimento della diffusione del virus Covid19
 - 3.1 Accesso ai presidi del centro clinico
 - 3.2 Organizzazione aziendale agevolazioni ed obblighi
 - 3.3 Pulizia sanificazione igiene e DPI

SEZIONE SECONDA

Informazioni sulle strutture e i servizi forniti

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

- 1.1 Ricovero ordinario
- 1.2 Ricovero ordinario a ciclo diurno Day Hospital e Day surgery
- 1.3 Specialità accreditate in regime ambulatoriale
- 1.4 Specialità in regime ambulatoriale privato o con Assicurazione
 - 1.4.1 Elenco convenzioni per l'assistenza integrativa
2. Reparti e servizi
3. Attività ambulatoriali
4. Attività di Anatomia Patologica
5. Unità di raccolta sangue AVIS
6. Servizio di assistenza religiosa
7. Servizi accessori
8. Comfort

	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 3 di 63

9. Modalità di accesso al ricovero ordinario
10. Modalità di accesso al Ricovero ordinario a ciclo diurno Day Hospital e Day surgery
11. Modalità di accesso alla specialistica ambulatoriale
 - 11.1 Come raggiungerci
 - 11.2 Come raggiungere il presidio CheckPoint
12. Modalità di tenuta, conservazione e rilascio di: Cartelle cliniche, Referti Clinici, Altra documentazione Sanitaria

SEZIONE TERZA

Standard di qualità, Impegni e programmi

1. Il Paziente al centro
2. Protocolli diagnostici PDTA
3. Istituzione dei Gruppi Oncologici Multidisciplinari (GOM)
4. Fattori, indicatori e standard di Qualità per ogni fase dell'esperienza del ricovero ospedaliero
5. Fattori, indicatori e standard di Qualità per le Prestazioni ambulatoriali
6. Programma per la gestione della prenotazione on line
7. Programma Provider ECM
8. Programma LILT

SEZIONE QUARTA

1. Presentazione delle osservazioni, opposizioni, denunce, reclami e ristoro
 - 1.1 L'Ufficio relazioni con il pubblico
2. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo
 - 2.1 Relazione sullo stato degli standard
 - 2.2 Indagine sulla soddisfazione degli utenti

	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 4 di 63

Premessa

La Carta dei Servizi Sanitari è il documento che formalizza il “patto” stipulato tra il Policlinico Morgagni e i cittadini-utenti.

In essa sono contenute tutte le informazioni riguardanti i servizi e le prestazioni sanitarie offerte al pubblico, le modalità di accesso, gli standard di qualità, la tutela e la partecipazione degli utenti.

Con la Carta dei Servizi l’utente è soggetto partecipativo nella valutazione della qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie.

Questa collaborazione fra chi eroga il servizio sanitario e chi ne usufruisce consente alla Direzione di predisporre nuove azioni finalizzate a migliorare l’assistenza sanitaria rivolta agli utenti, tutelando la loro salute.

La Carta è efficace strumento di comunicazione per razionalizzare l’organizzazione dell’Ambulatorio con il consenso dell’utenza grazie alla conoscenza dei suoi reali bisogni.

Gli obiettivi contenuti nella presente Carta dei Servizi sono finalizzati a rendere più efficace l’intera attività sanitaria erogata, attivando nel contempo un costante processo di umanizzazione dell’assistenza che tenga pienamente conto dei diritti degli utenti.

Il presente documento è da interpretare in chiave dinamica in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica ed aggiornamento grazie anche al contributo di idee ed esperienze di chi volesse collaborare con noi a migliorare la qualità delle cure rivolte al paziente.

	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 5 di 63

SEZIONE PRIMA

1. Presentazione del Policlinico Morgagni

Il Policlinico Morgagni è una Casa di Cura gestita da s.r.l. di cui è Presidente il Prof. Sergio Castorina - chirurgo.

Il Policlinico Morgagni inizia la sua attività a Catania nel 1972 dopo precedente esperienza iniziata in altra sede nel 1964.

La tipologia è polispecialistica Chirurgica – Medica - Cardiologica - Riabilitativa.

La struttura garantisce la completa fruibilità degli spazi da parte di tutti gli utenti, grazie anche alla totale eliminazione delle barriere architettoniche.

Un'adeguata separazione dei vari ambienti garantisce inoltre la privacy degli utenti.

Le condizioni e l'ambiente di lavoro, infine, sono adattati al coinvolgimento ed alle esigenze psico-fisiche di tutto il personale, e sono tali da salvaguardare l'incolumità dei dipendenti, dei terzi coinvolti nelle operazioni, dei pazienti e del pubblico.

Il Policlinico Morgagni è una struttura sanitaria polispecialistica con sede in Via Del Bosco 105 - 95125 Catania dotata complessivamente di 266 posti letto, con attività distribuita su quattro presidi, Polispecialistico di Catania (142 posti letto) , Centro Cuore Pedara (101 posti letto), Di Stefano Velona (20 posti letto) e Check Point (3 posti letto) .

Il Policlinico Morgagni è inserito nell'elenco delle strutture sanitarie istituzionalmente accreditate della Provincia di Catania pubblicato nel D.D.G. 877 Assessorato Regionale della Salute del 24/09/2020.

	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 6 di 63

1.1 Fini istituzionali

Il Policlinico Morgagni eroga in regime di ricovero, i servizi e le prestazioni di diagnosi e cura delle malattie che richiedono interventi in elezione, e delle malattie acute o di lunga durata che non possono essere affrontate in ambulatorio o a domicilio

Le prestazioni erogate del Policlinico Morgagni comprendono Visite mediche, assistenza infermieristica, ogni atto o procedura diagnostica, terapeutica e riabilitativa necessari per risolvere i problemi di salute del paziente degente e compatibili con il livello di dotazione tecnologica della struttura.

Il Policlinico partecipa ai programmi nazionali e regionali (*) e svolge attività di Formazione e ricerca.

(*) Programma regionale per la qualità della documentazione sanitaria come da D.A: n° 0493/13 del 13 marzo 2013 relativo ai Controlli analitici delle cartelle cliniche per l'appropriatezza dei ricoveri.

(*) Programma Nazionale Esiti (PNE) sviluppato da AGENAS su mandato del Ministero della Salute e fornisce valutazioni comparative di efficacia, equità, sicurezza e appropriatezza delle cure prodotte nell'ambito dell'assistenza ospedaliera.

(*) Programma di Valutazione esterna di qualità (VEQ) definiti da CRQ e dall'assessorato alla salute relativi al controllo di qualità dei processi del laboratorio analisi.

 <p>CENTRO CLINICO DIAGNOSTICO G.B. Morgagni S.p.A. POLICLINICO CASE DI CURA</p> <p>POLISPECIALISTICO CATANIA CHECK POINT SAN GREGORIO CENTRO CUORE PEDARA DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 7 di 63

1.2 Mission

Il fine coincide con l'impegno a realizzare la guarigione o comunque a dominare lo stato di sofferenza connesso con la malattia.

Si ispira al modello di Sanità socializzata accedendo all'accreditamento col Servizio Sanitario Nazionale.

Aderisce all' Associazione Italiana Ospedalità Privata.

L'Azienda ha instaurato convenzioni con la Scuola Di Medicina dell'Università di Catania finalizzate all'accoglienza di studenti durante il loro percorso formativo.

I principi etici cui il personale si ispira sono:

- 1) *L'accoglienza del malato nel reparto di cura nel rispetto della sua personalità*
- 2) *L'umanizzazione dell'ospedalità, che, a sua volta risulta da legame diretto e personale tra il malato e quanti nelle varie mansioni si assumono i compiti per garantire benessere ambientale e cure.*
- 3) *L'attenzione agli aspetti che rendono meno traumatico il distacco dalle proprie abitudini per esempio:*
 - a) *l'ambiente della clinica in generale;*
 - b) *il locale del ricoverato;*
 - c) *gli aspetti legati all'ordine, alla pulizia e all'igiene dell'intera struttura;*
 - d) *la qualità e la quantità dei pasti;*
 - e) *le modalità di servire i pasti;*
 - f) *la possibilità di ricevere visite da parenti o conoscenti (ad eccezione di quanto previsto dal regolamento interno a seguito della pandemia da COVID – 19);*
 - g) *la possibilità di soddisfare le proprie esigenze e rispettare i propri ritmi;*
 - h) *le modalità di erogazione delle cure durante il ricovero;*
 - i) *la competenza dei medici;*
 - j) *le modalità di relazione dei medici e del personale;*
 - k) *il tempo dedicato dai medici e dal personale ai ricoverati;*
 - n) *la preparazione del personale;*
 - o) *l'aggiornamento tecnologico delle apparecchiature;*
 - p) *la possibilità d' avere chiare informazioni sullo stato di salute.*

	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 8 di 63

La collocazione dell'Istituto nel sistema sociale avverte certamente il riverbero, sia nel sistema liberale che nel sistema socializzato, non solo della burocrazia e della politica ma anche della spinta che la società del benessere imprime al concetto di diritto alla salute che, divenendo bene supremo, ripropone la considerazione dei costi di tali servizi che, spinti a livelli estremi potrebbero collassare, l'equilibrio finanziario del Paese (vecchia nota del costo-beneficio).

In questo scenario il ruolo di calmiera spetta al medico che solo se dotato di forte vocazione e di larga cultura, professionale, umanistica teologica potrà essere l'ago della bilancia al servizio del paziente, persona umana, e della società, per cui egli opera.

È questa la nostra scelta.

<p>POLISPECIALISTICO CATANIA CENTRO CUORE PEDARA CHECK POINT SAN GREGORIO DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 9 di 63

2. Principi fondamentali

L'erogazione dei servizi avviene nel rispetto dei seguenti principi:

- ⇒ **Eguaglianza:** i servizi e le prestazioni sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto, religione ed opinioni politiche.
- ⇒ **Imparzialità:** i servizi e le prestazioni sono erogati adottando verso gli utenti comportamenti obiettivi, equi ed imparziali.
- ⇒ **Continuità:** i servizi sono erogati in maniera continuativa e senza interruzioni, nell'ambito delle modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali.
- ⇒ **Diritto di scelta:** tutti i cittadini aventi diritto alle prestazioni del Servizio Sanitario Nazionale possono liberamente scegliere di avvalersi dei servizi del "Policlinico Morgagni", compatibilmente col tetto di spesa imposto dal Servizio Sanitario Regionale.
- ⇒ **Partecipazione:** gli utenti sono impegnati a collaborare al miglioramento della qualità dei servizi erogati, anche attraverso le associazioni di volontariato e di tutela.
- ⇒ **Efficienza ed efficacia:** gli operatori del Policlinico Morgagni sono costantemente impegnati a garantire che le prestazioni erogate rispondano a criteri di efficienza e di efficacia.

Il "Policlinico Morgagni", aderisce ai principi esposti in numerose normative nazionali ed internazionali (tra cui la "Carta dei 33 diritti del cittadino", Roma 1980 e la "Risoluzione n° 23 della Organizzazione Mondiale della Sanità del 1970" ai principi della Costituzione espressi negli articoli 2, 3 e 32), nonché alla direttiva del Presidente del consiglio dei Ministri, 27/01/1994 e dalla Carta Europea dei diritti del Malato nata nel 2002 attraverso la collaborazione tra varie organizzazioni internazionali.

	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	Rev. n° 19 Pagina 10 di 63

2.1 Diritti

1. DIRITTO AL TEMPO

Ogni cittadino ha diritto a vedere rispettato il suo tempo al pari di quello della burocrazia e degli operatori sanitari.

⇒ Ogni paziente ha il diritto di conoscere i tempi nei quali potrà ricevere cura e assistenza, nonché ad essere prontamente avvisata in caso di problematiche o ritardi. L'Istituto ha il dovere di assicurare la continuità e regolarità delle cure, nel rispetto dell'urgenza e della priorità dei trattamenti.

2. DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E ALLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

Ogni cittadino ha diritto a ricevere tutte le informazioni e la documentazione sanitaria di cui necessita nonché ad entrare in possesso degli atti necessari a certificare in modo completo la sua condizione di salute.

⇒ Ogni paziente ha il diritto di partecipare in modo consapevole, attivo e sicuro alle cure. Ogni paziente ha il diritto di essere informato sulle proprie condizioni di salute, i benefici e i rischi dei trattamenti proposti, le possibili alternative, gli eventuali percorsi riabilitativi conseguenti.

⇒ Il paziente ha diritto di avere, al momento della dimissione, una relazione completa relativa agli interventi, alle terapie ed alle cure effettuate durante la degenza

⇒ Ogni paziente ha il diritto di richiedere copia della propria documentazione clinica

3. DIRITTO ALLA SICUREZZA

Chiunque si trovi in una situazione di rischio per la sua salute ha diritto ad ottenere tutte le prestazioni necessarie alla sua condizione e ha altresì diritto a non subire ulteriori danni causati dal cattivo funzionamento delle strutture e dei servizi.

⇒ Ogni paziente ha il diritto di ricevere l'assistenza e le cure più appropriate, con professionalità e attenzione, senza discriminazione di età, genere, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

 <p>CENTRO CLINICO DIAGNOSTICO G.B. Morgagni POLISPECIALISTICO CATANIA CENTRO CUORE PEDARA CHECK POINT SAN GREGORIO DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 11 di 63

4. DIRITTO ALLA PROTEZIONE

Il servizio sanitario ha il dovere di proteggere in maniera particolare ogni essere umano che, a causa del suo stato di salute, si trova in una condizione momentanea o permanente di debolezza, non facendogli mancare per nessun motivo e in alcun momento l'assistenza di cui ha bisogno.

⇒ ogni paziente ha il diritto al rispetto della sua riservatezza nello svolgimento di prestazioni mediche ed assistenziali e nel trattamento dei dati personali

⇒ il paziente ha anche il diritto di vietare la divulgazione del ricovero e la diffusione di informazioni relative al suo stato di salute a persone diverse da quelle da lui indicate

5. DIRITTO ALLA CERTEZZA

Ogni cittadino ha diritto ad avere dal Servizio sanitario la certezza del trattamento nel tempo e nello spazio, a prescindere dal soggetto erogatore, e a non essere vittima degli effetti di conflitti professionali e organizzativi, di cambiamenti repentini delle norme, della discrezionalità nella interpretazione delle leggi e delle circolari, di differenze di trattamento a seconda della collocazione geografica.

6. DIRITTO ALLA FIDUCIA

Ogni cittadino ha diritto a vedersi trattato come un soggetto degno di fiducia e non come un possibile evasore o un presunto bugiardo.

7. DIRITTO ALLA QUALITÀ

Ogni cittadino ha diritto di trovare nei servizi sanitari operatori e strutture orientati verso un unico obiettivo: farlo guarire e migliorare comunque il suo stato di salute.

8. DIRITTO ALLA DIFFERENZA

Ogni cittadino ha diritto a vedere riconosciuta la sua specificità derivante dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla condizione di salute, dalla cultura e dalla religione, e a ricevere di conseguenza trattamenti differenziati a seconda delle diverse esigenze.

⇒ Diritto a cure centrate sul paziente: ogni persona ha diritto a programmi diagnostico-terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali e ad una assistenza dignitosa e umana in tutte le fasi della cura e della malattia

 <p>CENTRO CLINICO DIAGNOSTICO G.B. Morgagni S.p.A. POLICLINICO CASE DI CURA</p> <p>POLISPECIALISTICO CATANIA CHECK POINT SAN GREGORIO CENTRO CUORE PEDARA DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 12 di 63

9. DIRITTO ALLA NORMALITÀ

Ogni cittadino ha diritto a curarsi senza alterare, oltre il necessario, le sue abitudini di vita.

⇒ Il paziente ha il diritto ad una scelta personalizzata dei propri pasti in base alle disponibilità presenti nel menù giornaliero e di seguire una dieta alimentare nei casi di particolari esigenze cliniche.

10. DIRITTO ALLA FAMIGLIA

Ogni famiglia che si trova ad assistere un suo componente ha diritto di ricevere dal Servizio sanitario il sostegno materiale necessario.

11. DIRITTO ALLA DECISIONE

Il cittadino ha diritto, sulla base delle informazioni in suo possesso e fatte salve le prerogative dei medici, a mantenere una propria sfera di decisionalità e di responsabilità in merito alla propria salute e alla propria vita.

⇒ Ogni paziente ha diritto di scegliere tra differenti procedure e trattamenti sulla base di informazioni adeguate, comunicate in maniera comprensibile e tempestiva, che le permettano di esprimere un consenso informato

⇒ Ogni paziente ha diritto ad essere accuratamente informata e ad esprimere il proprio consenso riguardo a partecipazione a sperimentazioni cliniche

⇒ Il paziente inoltre ha il diritto di rifiutare totalmente o parzialmente le cure proposte e di essere informato sulle conseguenze del rifiuto e sulle alternative terapeutiche

12. DIRITTO AL VOLONTARIATO, ALL'ASSISTENZA DA PARTE DEI SOGGETTI NON PROFIT E ALLA PARTECIPAZIONE

Ogni cittadino ha diritto a un servizio sanitario, sia esso erogato da soggetti pubblici che da soggetti privati, nel quale sia favorita la presenza del volontariato e delle attività non profit e sia garantita la partecipazione degli utenti.

⇒ Gli anziani ed i portatori di disabilità, non autosufficienti, hanno il diritto alla presenza continuativa in reparto di un loro congiunto, in accordo con il Responsabile del reparto. Se il paziente autocertifica di essere tutelato dalla legge 104/1992, il congiunto che lo assiste ha diritto di ricevere, gratuitamente in reparto, i due pasti giornalieri. In caso di visita specialistica, gli stessi hanno priorità di accesso.

	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	Rev. n° 19 Pagina 13 di 63

13. DIRITTO AL FUTURO

Ogni cittadino, anche se condannato dalla sua malattia, ha diritto a trascorrere l'ultimo periodo della vita conservando la sua dignità, soffrendo il meno possibile e ricevendo attenzione e assistenza.

⇒ Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari: ogni persona ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia, mediante una appropriata valutazione e gestione del dolore.

14. DIRITTO ALLA RIPARAZIONE DEI TORTI

Ogni cittadino ha diritto, di fronte ad una violazione subita, alla riparazione del torto subito in tempi brevi e in misura congrua.

⇒ Diritto di esprimere il proprio parere: ogni paziente ha il diritto di esprimere il proprio parere attraverso le modalità messe a disposizione, e di rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico qualora ritenga lesi i propri diritti.

2.2 Carta dei diritti del bambino

Il "Policlinico Morgagni" aderisce ai principi della Convenzione Internazionale sui diritti del fanciullo, approvata il 20 novembre 1989 dall'Assemblea Generale delle Nazioni Unite e ratificata nel nostro paese con la legge n. 176 del 27 maggio 1991:

- ⇒ Il bambino ha diritto al godimento del massimo grado raggiungibile di salute.
- ⇒ Il bambino ha diritto a essere assistito in modo "globale".
- ⇒ Il bambino ha diritto a ricevere il miglior livello di cura e assistenza.
- ⇒ Il bambino ha diritto al rispetto della propria identità.
- ⇒ Il bambino ha diritto al rispetto della propria privacy.
- ⇒ Il bambino ha diritto alla tutela del proprio sviluppo fisico, psichico e relazionale.
- ⇒ Il bambino ha diritto alla sua vita di relazione anche nei casi in cui necessiti di isolamento.

	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 14 di 63

- ⇒ Il bambino ha diritto ad essere informato sulle proprie condizioni di salute e sulle procedure a cui verrà sottoposto con un linguaggio comprensibile ed adeguato al suo sviluppo e alla sua maturazione.
- ⇒ Il bambino ha diritto ad essere coinvolto nel processo di espressione del consenso/dissenso alle pratiche sanitarie che lo riguardano.
- ⇒ Il bambino ha diritto a essere coinvolto nel processo di espressione del consenso/dissenso ad entrare in un progetto di ricerca-sperimentazione clinica.
- ⇒ Il bambino ha diritto di manifestare il proprio disagio e la propria sofferenza e ad essere sottoposto agli interventi meno invasivi e dolorosi.
- ⇒ Il bambino ha diritto a essere protetto da ogni forma di violenza, di maltrattamento o di sfruttamento, di abbandono o di negligenza.
- ⇒ Il bambino ha diritto ad acquisire tutte le conoscenze e le abilità richieste per una gestione il più possibile autonoma della malattia.
- ⇒ Il bambino ha diritto a un aiuto e ad un'assistenza tesi a favorire il suo pieno sviluppo e la completa maturazione della sua persona sotto il profilo fisico, intellettuale, morale e sociale.
- ⇒ Il bambino e la famiglia hanno diritto alla partecipazione.

Il “Policlinico Morgagni” si impegna a sviluppare e diffondere, con il contributo di tutti i suoi operatori, una cultura pediatrica in cui alla cura intesa come diagnosi e terapia si antepone il “prendersi cura” delle condizioni generali del bambino e del suo contesto di vita familiare e sociale.

2.3 TUTELA DELLA RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI

Il Policlinico Morgagni, titolare del trattamento, ha adeguato il proprio sistema gestionale e le proprie strutture alle norme contenute nel Reg. UE 2016/679 “Regolamento generale sulla protezione dei dati” – GDPR (successivo al “Codice Privacy” D.Lgs. 196/03). Questa normativa si propone di tutelare il diritto alla riservatezza dei dati personali, per evitare che un loro uso scorretto possa danneggiare o ledere i diritti, le libertà fondamentali e la dignità delle persone interessate.

	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 15 di 63

In ottemperanza dell'art. 13 del Reg. UE 679/2016 -GDPR, il paziente viene invitato a firmare un apposito modulo per il consenso al trattamento dei propri dati personali da parte della Casa di Cura, ai fini dell'erogazione delle prestazioni.

Tutti i dati utili ad una corretta diagnosi, cura e riabilitazione devono essere conferiti dal paziente al momento della visita ambulatoriale o all'atto del ricovero.

La tutela della riservatezza dei dati dell'utente - in particolare, di alcune "*categorie particolari di dati personali*" (per es. *dati personali idonei a rivelare lo stato di salute e la vita sessuale*) - rappresenta per *Il Policlinico Morgagni*, un mezzo per offrire una reale tutela della dignità della persona ed un servizio di maggior qualità per gli utenti, per i loro familiari e per tutti gli operatori.

I dati personali relativi alla salute dei pazienti saranno raccolti e trattati, al fine di:

- ▲ erogare la prestazione sanitaria;
- ▲ accertare e certificare lo stato di salute;
- ▲ espletare gli adempimenti amministrativo-contabili;
- ▲ effettuare indagini sul gradimento dei servizi e delle prestazioni.

In assenza dei dati, *Il Policlinico Morgagni* potrebbe non essere in grado di effettuare le prestazioni richieste.

All'interno del *Policlinico Morgagni*, i dati raccolti sono utilizzati, con modalità manuali ed informatiche, e custoditi in modo corretto, tutelando la riservatezza ed i diritti, nel rispetto del segreto professionale ed in forma anonima per la ricerca scientifico-statistica.

La comunicazione di dati ad altri soggetti pubblici ed ai privati è effettuata in esecuzione degli obblighi di legge.

2.4 DIRITTI NEI CONFRONTI DEL TITOLARE DEL TRATTAMENTO

Gli interessati potranno esercitare i diritti nei confronti del Titolare del trattamento, *Policlinico Morgagni*, tramite e-mail: privacy@policlinicomorgagni.it, (*diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati*) specificamente previsti dal Capo III del Regolamento Europeo 2016/679.

 <p>POLISPECIALISTICO CATANIA CHECK POINT SAN GREGORIO</p> <p>CENTRO CUORE PEDARA DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 16 di 63

DIVIETI

A tutela della Vs. riservatezza:

- ▲ non potranno essere fornite telefonicamente informazioni cliniche sul Vs. stato di salute.;
- ▲ non è possibile scattare fotografie/effettuare riprese video-audio all'interno della struttura;
- ▲ si rimarca il divieto di divulgare le informazioni di cui si venga a conoscenza, anche occasionalmente o accidentalmente durante la permanenza nella struttura

2.5 Doveri

Tutti gli ospiti del Policlinico Morgagni, nello spirito di un rapporto di reciproca fiducia rispettano i regolamenti aziendali e hanno il dovere di:

- ▲ Mantenere un atteggiamento responsabile e rispettoso verso gli altri pazienti, il personale, gli ambienti e le attrezzature, di collaborare con il personale di reparto.
- ▲ Esprimere all'atto dell'accettazione (con l'apposita modulistica che sarà invitato a sottoscrivere) la propria volontà relativa alle persone autorizzate a ricevere informazioni sul proprio stato di salute.
- ▲ Comunicare tempestivamente la rinuncia alle prestazioni sanitarie programmate per evitare sprechi di tempo e risorse.
- ▲ Attenersi alle indicazioni terapeutiche e comportamentali ricevute, allo scopo di facilitare il buon esito delle cure ed una serena permanenza in ospedale.
- ▲ Rispettare il divieto di fumo e i limiti di utilizzo dei telefoni cellulari all'interno dei reparti, avendo cura dei propri effetti personali senza lasciarli incustoditi

	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 17 di 63

3. Misure per il contrasto ed il contenimento della diffusione del virus Covid19

Premesso che le misure del cap. 3 sono soggette a variazioni dettate dall'andamento della diffusione del Covid e in funzione delle direttive Nazioni possono essere in qualunque momento variate con circolare della Direzione Sanitaria della struttura.

Nell'ambito delle misure per il contrasto ed il contenimento della diffusione Virus Covid19 presso il Policlinico Morgagni puntando alla costruzione di un ambiente di lavoro sicuro per i pazienti ed i lavoratori è stata istituita una Unità di Crisi al fine di uniformare modalità operative di contrasto al COVID19 e garantire una applicazione omogenea e diffusa di misure coerenti con la normativa nazionale.

Inoltre, in coerenza con quanto previsto dalla normativa nazionale è stato costituito il Comitato per la verifica delle nuove regole sul Lavoro, a composizione mista con i lavoratori del Centro, al fine di offrire garanzie al personale nell'ambito delle attività lavorative.

3.1 ACCESSO AI PRESIDII DEL CENTRO CLINICO

L'accesso di PAZIENTI alle strutture del Centro Clinico è regolamentato dalle specifiche linee nazionali in atto.

VISITE AMBULATORIALI

È confermata l'attuale regolamentazione per l'accesso di Pazienti presso le sale di attesa e agli ambulatori come da disposizioni dell'Assessorato.

VISITE AI PAZIENTI RICOVERATI (DAL 01 - 07 – 2023)

L'accesso in visita nei reparti del Centro Clinico è regolamentato dal seguente protocollo comportamentale che prevede:

- Un solo visitatore per paziente e nel rispetto della seguente tabella:

1 Turno Ore 13,00 - 14,00 1° piano

2 Turno Ore 14,30 - 15,30 2° piano

3 Turno Ore 16,00 - 17,00 3° piano

4 Turno Ore 17,30 - 18,30 4° piano

Ore 16,30 - 17,30 terapia intensiva

- Il visitatore può restare in reparto per un tempo massimo di 30 minuti.

	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 18 di 63

- Durante l'ora concessa per le visite, il paziente può essere visitato da più pazienti dividendosi il tempo a disposizione (max 4 visitatori all'interno del turno a disposizione).
- È obbligatorio per motivi di sicurezza, che il visitatore depositi un documento di riconoscimento.
- È obbligatorio l'uso della mascherina, se sprovvisto, gli sarà fornita dalla Casa di Cura.
- Al visitatore sarà consegnato, presso l'accoglienza al Blocco centro, il badge per l'accesso al reparto e il dischetto sonoro vibrante che verrà attivato trascorsi i 30 minuti dall'ammissione.
- È consentito l'accesso al di fuori degli orari solo se autorizzati con permesso dalla direzione sanitaria o dal medico di reparto.

II PERSONALE

Il personale prima di essere ammesso al lavoro può essere sottoposto al controllo della temperatura corporea nel rispetto della riservatezza; è precluso l'accesso al lavoro a chi abbia avuto contatto con soggetti Covid19 positivi ancorché asintomatici.

3.2 ORGANIZZAZIONE AZIENDALE AGEVOLAZIONI ED OBBLIGHI

Il Centro Clinico ha provveduto a una revisione dei percorsi interni attraverso il proprio Ufficio Tecnico implementando la definizione di uscite e ingressi separati e favorisce una sensibilizzazione nei confronti del proprio personale per l'adesione ed il rispetto delle nuove regole.

Non sono consentiti assembramenti nei luoghi comuni e all'interno del Centro; la vigilanza a tal fine è garantita dai Servizi Infermieristici che prevedono controlli casuali a tal fine.

La frequenza di tirocinanti e specializzandi e le modalità di formazione sono disciplinati in rapporto alle condizioni contingenti dell'epidemia, da parte delle Direzioni Sanitarie; le mense interne sono in funzione con accessi limitati e alternati per il personale autorizzato, secondo il regolamento predisposto ed inoltre i bar dei presidi aziendali rispettano la normativa di riferimento per la somministrazione di alimenti e bevande.

L'attività di Day Hospital, l'attività di palestra e piscina non terapeutica di Check Point viene svolta in piena adesione con le indicazioni contenute nelle disposizioni nazionali.

	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 19 di 63

3.3 PULIZIA SANIFICAZIONE IGIENE E DPI

Il Centro Clinico garantisce sanificazione e pulizia degli spazi comuni, delle sale di attesa e degli ascensori con atomizzazione di ipoclorito ed il trattamento delle superfici piane; stanze di degenza, complessi operatori, terapia intensiva e sale di diagnostica e di RX, vengono sanificate a scacchiera secondo protocolli dettati dalla Direzione Sanitaria.

Sono garantite manutenzioni costanti di filtri e condotte dei sistemi di climatizzazione e la sanificazione di tastiere, schermi, mouse oltre le pulsantiere dei dispensatori di bevande. Sanificazione straordinarie degli ambienti sono disposte a seguito della registrazione di casi di COVID-19 prima del riutilizzo dei locali interessati.

Il Centro pone a disposizione del personale specifici prodotti e dispenser per l'igiene personale da utilizzarsi in coerenza con tutte le altre prescrizioni prodotte sulla scorta delle raccomandazioni del Ministero della Salute in ordine alle precauzioni igieniche legate al ciclo produttivo.

Mascherine chirurgiche ed FFP2, guanti, occhiali, cuffie, camici e visiere sono utilizzate in conformità a quanto previsto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) e secondo le linee guida dettate dalle Direzioni Sanitarie del Centro Clinico.

	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 20 di 63

SEZIONE SECONDA

Informazioni sulle strutture e i servizi forniti

1. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

1.1 Ricovero ordinario

Le prestazioni “convenzionate” sono a carico del Servizio Sanitario Nazionale (*).

Il paziente, per sua libera scelta, può decidere di non usufruire del S.S.N. con spese a proprio carico oppure accedendo alle convenzioni fra Casa di Cura ed Enti Assicurativi.

Le convenzioni in atto per tale assistenza integrativa sono indicate nelle tabelle a pag. 26.

Specialità accreditate (*) in regime di degenza:

Chirurgia Generale

Chirurgia Plastica

Neurochirurgia

Otorinolaringoiatria

Ortopedia e traumatologia

Urologia

Cardiologia

Medicina generale

Oncologia

Lungodegenza

Terapia intensiva

1.2 Ricovero ordinario a ciclo diurno Day Hospital e Day surgery

Chirurgia Generale

Chirurgia Plastica

Otorinolaringoiatria

Ortopedia e traumatologia

Urologia

Medicina generale

Oncologia

Riabilitazione

 CENTRO CLINICO DIAGNOSTICO G.B. Morgagni POLICLINICO <small>CASE DI CURA</small> Polispecialistico Catania Centro Cuore Pedara <small>CHECK POINT SAN GREGORIO</small> <small>DI STEFANO VELONA CATANIA</small>	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 21 di 63

1.3 Specialità accreditate (*) in regime ambulatoriale

Chirurgia Generale

Chirurgia pediatrica

Cardiologia

Pneumologica

Esami diagnostici Lab Analisi

Esami di diagnostica radiologica (RX – TAC – ECO)

Elenco completo delle prestazioni in regime di accreditamento ambulatoriali e relativi tempi medi di attesa che la Casa di Cura è in grado di offrire è il seguente:

<i>Visite mediche in regime di accreditamento (Convenzione):</i>	<i>Tempi medi di attesa</i>
Chirurgia generale	90 giorni
Chirurgia pediatrica	30 giorni
Cardiologia	120 giorni
Pneumologica	90 giorni

<i>Esami strumentali eseguibili in regime di accreditamento, (convenzione):</i>	<i>Tempi medi di attesa consegna referti (*)</i>	
	<i>Ritiro de visu</i>	<i>Posta elettronica</i>
Laboratorio analisi		
Non occorre alcuna prenotazione		
<i>(*) Previa autorizzazione, è possibile ricevere i referti con posta elettronica.</i>		
Batteriologici	3 giorni	2 giorni
Chimico-clinica	1 giorno	8 ore
Elettroforesi delle proteine	2 giorni	2 giorni
Emocoagulazione	1 giorno	8 ore

	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 22 di 63

Esami strumentali eseguibili in regime di accreditamento, (convenzione): Laboratorio analisi	Tempi medi di attesa consegna referti (*)	
	Ritiro de visu	Posta elettronica
Immunoenzimatici:		
<i>Autoanticorpi</i>	15 giorni	14 giorni
<i>Celiachia</i>	15 giorni	14 giorni
<i>Diabete</i>	2 giorni	1 giorno
<i>Fertilità (Dosaggi ormonali)</i>	2 giorni	1 giorno
<i>Markers malattie infettive</i>	2 giorni	1 giorno
<i>Markers Tumoriali</i>	2 giorni	1 giorno
<i>Tiroidi e paratiroide</i>	2 giorni	1 giorno
<i>Torch (Toxo-Test – Rubeo-Test – Citomegalovirus – Herpesvirus)</i>	da 2 a 15 giorni	Da 1 a 15 giorni

Esami strumentali eseguibili in regime di accreditamento (convenzione):	Tempi medi di attesa
Area cardiologica vascolare	
Ecocolordoppler artero-venoso	60 giorni
Prova da sforzo	4 mesi
Ecocardiografia	4 mesi
Holter-elettrocardiografia dinamica	90 giorni
Monitoraggio pressione arteriosa	30 giorni
Area pneumologica	
Prove di funzionalità respiratoria (Spirometria)	90 giorni
Area radiologica-immagini	
Radiologia tradizionale	15 giorni
Mammografia	7 mesi
TAC	80 giorni
Ecografia	7 mesi

 CENTRO CLINICO DIAGNOSTICO G.B. Morgagni POLICLINICO <small>CASE DI CURA</small> POLISPECIALISTICO CATANIA CENTRO CUORE PEDARA <small>CHECK POINT SAN GREGORIO</small> <small>DI STEFANO VELONA CATANIA</small>	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 23 di 63

1.4 Specialità in regime ambulatoriale privato o con Assicurazione

Per le visite mediche, così come per gli esami diagnostici (RX, TAC, RM, Mammografie), è necessaria la prenotazione

Elenco completo delle prestazioni in regime ambulatoriali in regime privato e relativi tempi medi di attesa che la Casa di Cura è in grado di offrire è il seguente:

<i>Visite mediche in regime privato o con assicurazione:</i>	<i>Tempi medi di attesa</i>
Allergologia e Immunologia (Alimenti- Farmaci – Inalanti)	30 giorni
Angiologia	3 giorni
Cardiologia	7 giorni
Chirurgia generale	7 giorni
Chirurgia urologica	40 giorni
Chirurgia pediatrica	10 giorni
Chirurgia della mano	20 giorni
Dermatologica	20 giorni
Dietologia	10 giorni
Epato gastro enterologica	15 giorni
Ginecologica	15 giorni
Malattie infettive	7 giorni
Medicina Interna	15 giorni
Neurochirurgia	7 giorni
Neurologia	10 giorni
Oculistica	15 giorni
Oncologica	7 giorni
Ortopedica	15 giorni
Otorinolaringoiatrica	2 giorni
Pneumologica	15 giorni

	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 24 di 63

<i>Esami strumentali eseguibili in regime privato o con Assicurazione:</i>	<i>Tempi medi di attesa consegna referti (*)</i>	
	<i>Ritiro de visu</i>	<i>Posta elettronica</i>
Laboratorio analisi		
Non occorre alcuna prenotazione		
(*) Previa autorizzazione, è possibile ricevere i referti con posta elettronica.		
Batteriologici	3 giorni	2 giorni
Chimico-clinica	1 giorno	8 ore
Elettroforesi delle proteine	2 giorni	2 giorni
Emocoagulazione	1 giorno	8 ore
Immunoenzimatici:		
<i>Autoanticorpi</i>	15 giorni	14 giorni
<i>Celiachia</i>	15 giorni	14 giorni
<i>Diabete</i>	2 giorni	1 giorno
<i>Fertilità (Dosaggi ormonali)</i>	2 giorni	1 giorno
<i>Markers malattie infettive</i>	2 giorni	1 giorno
<i>Markers Tumoriali</i>	2 giorni	1 giorno
<i>Tiroidi e paratiroide</i>	2 giorni	1 giorno
<i>Torch (Toxo-Test – Rubeo-Test – Citomegalovirus – Herpesvirus)</i>	da 2 a 15 giorni	Da 1 a 15 giorni

<i>Esami strumentali eseguibili in regime privato o con assicurazioni:</i>	<i>Tempi medi di attesa</i>
Area cardiologica vascolare	
ECG	7 giorni
Ecocolordoppler artero-venoso	7 giorni
Prova da sforzo	7 giorni
Ecocardiografia	7 giorni
Holter-elettrocardiografia dinamica	20 giorni
Monitoraggio pressione arteriosa	10 giorni

	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 25 di 63

<i>(segue) Esami strumentali eseguibili in regime privato o con assicurazioni:</i>	<i>Tempi medi di attesa</i>
<i>Area pneumologica</i>	
Prove di funzionalità respiratoria (Spirometria)	30 giorni
<i>Area digestiva</i>	
Esofago-gastro-colon-retto scopia	20 giorni
<i>Area oculistica</i> <i>(presso presidio Oculistico Di Stefano Velona dal 01/09/2023)</i>	
Chirurgia Refrattiva (Laser Eccimeri)	15 giorni
Laser Yag	15 giorni
Campimetria	30 giorni
Esame del visus	15 giorni
Fluoroangiografia	15 giorni
Esame del fondo	15 giorni
Ecografia oculare	15 giorni
<i>Area ORL</i>	
Prove audiometriche	7 giorni
<i>Area radiologica-immagini</i>	
Radiologia tradizionale	15 giorni
Mammografia	30 giorni
TAC	15 giorni
Ecografia	30 giorni
Risonanza magnetica	10 giorni
Mineralometria Ossea Computerizzata (M.O.C.)	30 giorni
Colangiografia R.M.N.	4 giorni
<i>Area urologia</i>	
Uretrocistoscopia	20 giorni
Uroflussimetria	3 mesi
Esame urodinamico	90 giorni

 <p>POLISPECIALISTICO CATANIA CHECK POINT SAN GREGORIO</p> <p>CENTRO CUORE PEDARA DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 26 di 63

1.4.1 Elenco convenzioni per l'assistenza integrativa

Il paziente, per sua libera scelta, può decidere di non usufruire del S.S.N. e accedere alle convenzioni fra Casa di Cura ed Enti Assicurativi.

Le convenzioni in atto per l'assistenza integrativa sono indicate nelle seguenti tabelle:

- **Tab. a Assicurazioni**
- **Tab. b Casse e Fondi Integrativi**
- **Tab. c VOUCHER**
- **Tab. d Altro**

Tab. a Assicurazioni

COMPAGNIA	CONVENZIONE
AON HEWITT (ONE CARE)	Ricoveri, Diagnostica, Lab. Analisi, Visite specialistiche
Allianz AWP	Ricoveri, Diagnostica, Lab. Analisi, Visite specialistiche
Allianz Health (pulse)	Ricoveri, Diagnostica, Lab. Analisi, Visite specialistiche
Allianz (SAS)	Ricoveri, Diagnostica, Lab. Analisi, Visite specialistiche
Assirete	Ricoveri, Diagnostica, Visite specialistiche
Blue Assistance	Ricoveri, Diagnostica, Visite specialistiche
Europ Assistance Service	Ricoveri, Diagnostica, Visite specialistiche
Fondo Salute – Cesare Pozzo	Diagnostica, Lab. Analisi, Visite specialistiche
Generali Welion S.C. ARL	Ricoveri, Diagnostica, Visite specialistiche
Healt Assistance (ex Coop Salute)	Ricoveri, Diagnostica, Lab. Analisi, Visite specialistiche
International S.O.S – Tricare	Ricoveri, Diagnostica, Lab. Analisi, Visite specialistiche

 <p>POLISPECIALISTICO CATANIA CHECK POINT SAN GREGORIO</p> <p>CENTRO CUORE PEDARA DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 27 di 63

COMPAGNIA	CONVENZIONE
Interpartner Assistance (AXA)	Ricoveri, Diagnostica, Visite specialistiche
Mapfre warranty - WIT	Ricoveri, Diagnostica, Visite specialistiche
Medic4all	Ricoveri, Diagnostica, Visite specialistiche
MED 24	Diagnostica, Lab. Analisi, Visite specialistiche, Check UP
Migliorsalute	Diagnostica, Lab. Analisi, Visite specialistiche
My Assistance – AXA Caring	Ricoveri, Diagnostica, Lab. Analisi, Visite specialistiche
My Rete (Dimservice) – My Marsh	Ricoveri, Diagnostica, Lab. Analisi, Visite specialistiche
Nobis (Compagnia di assicurazioni)	Ricoveri, Visite specialistiche.
Pronto Assistance Servizi	Ricoveri, Diagnostica, Visite specialistiche
Previmedical	Ricoveri, Diagnostica, Lab. Analisi, Visite specialistiche
SARA Assicurazioni	Ricoveri, Diagnostica, Lab. Analisi, Visite specialistiche – check up
Sistemi Sanitari - Fondiaria Sai	Ricoveri, Diagnostica, Visite specialistiche
UNIPOL Sai	Check Up
Unisalute – Sisalute	Ricoveri, Diagnostica, Lab. Analisi, Visite specialistiche
VIS	CHECK UP

Tab. b Casse e Fondi Integrativi

CASSE E FONDI INTEGRATIVI:		CONVENZIONE
C.as.p.i.e		Ricoveri, Diagnostica, Lab. Analisi, Visite specialistiche, Check up
Casagit	(Giornalisti Italiani)	Ricoveri – Tac – R.M. – M.O.C.
Casagit servizi	(Giornalisti Italiani)	Ricoveri, Diagnostica, Lab. Analisi, Visite specialistiche
F.a.s.d.a.c.	(Dirigenti Aziende commerciali)	Ricoveri, Diagnostica, Lab. Analisi, Visite specialistiche, Check up

	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 28 di 63

CASSE E FONDI INTEGRATIVI:		CONVENZIONE
F.i.m.i.v.	(Società Mutuo Soccorso:cesare pozzo)	Ricoveri - Diagnostica, Lab. Analisi
F.i.s.d.e	(Dipendenti Enel)	Ricoveri, Diagnostica, Visite specialistiche
Pro.ge.sa – S.A.S.	Mutuo soccorso	Ricoveri, Diagnostica, Lab. Analisi, Visite specialistiche

Tab. c VOUCHER

AZIENDA	CONVENZIONE
Edenred Italia S.r.l.	Diagnostica, Lab. Analisi, Visite specialistiche
My Net	Diagnostica, Lab. Analisi, Visite specialistiche

Tab. d Altro

ALTRO:		CONVENZIONE
CENTRO DIAGNOSTICO ITALIANO	AZIENDA	ACCERTAMENTI DIAGNOSTICI DEL PERSONALE
CONSORZIO OPI (LEONARDO SPA)	AZIENDA	CHECK UP
EDISON	AZIENDA	CHECK UP
ISTITUTO ZOOPROFILATTICO SICILIA	AZIENDA	CHECK UP
PHILIPS	AZIENDA	ACCERTAMENTI DIAGNOSTICI DEL PERSONALE
POSTE ITALIANE	AZIENDA	CHECK UP – ACCERTAMENTI DIAGNOSTICI – RICOVERI
ST-MICROELECTRONICS	AZIENDA	CHECK UP
TIM	AZIENDA	CHECK UP

 <p>CENTRO CLINICO DIAGNOSTICO G.B. Morgagni POLICLINICO CASE DI CURA S.p.A.</p> <p>POLISPECIALISTICO CATANIA CHECK POINT SAN GREGORIO CENTRO CUORE PEDARA DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	Rev. n° 19 Pagina 29 di 63

2. REPARTI E SERVIZI

L' Assegnazione dei 142 posti letto del presidio Polispecialistico di Catania alle singole Unità Funzionali:

Direttore Sanitario: Dott. Catalano Sebastiano

Vice Direttori Sanitari: Prof. Luciano Sfogliano – Prof. Vito Borzi

1° raggruppamento “Unità funzionali Chirurgiche” posti letto 98 Medico Responsabile Dr. Riccardo Castorina (Specialista in Chirurgia Generale)

1° Raggruppamento (98 posti letto)	
Specialità	N° posti letto
U.F. Chirurgia Generale	45
U.F. Ortopedia e traumatologia	22
U.F. Neurochirurgia	8
U.F. O.R.L.	4
U.F. Chirurgia Plastica	6
U.F. Urologia	13

2° raggruppamento “Unità Funzionali di area Medica” posti letto 26 Medico Responsabile Prof. Luciano Sfogliano (Specialista in Medicina interna)

2° Raggruppamento (26 posti letto)	
Specialità	N° Posti Letto
U.F. Lungodegenza	7
U.F. Oncologia	6
U.F. Cardiologia	3
U.F. Medicina generale	10

3° raggruppamento “Unità Funzionali di Area critica” posti letto 6 Medico Responsabile Dr. Pietro Battaglia (Specialista in Anestesia e Rianimazione)

3° Raggruppamento (6 posti letto)	
Specialità	N° Posti Letto
U.F. Terapia Intensiva	6

	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 30 di 63

**4° raggruppamento “Unità Funzionali di Ricoveri diurni ” posti letto 15 Medico
Responsabile Dr. Vincenzo Bagnara (Specialista in Chirurgia pediatrica)**

4° Raggruppamento (12 + 3(*) posti letto)	
Specialità	N° Posti Letto
Day Hospital	6
Day Surgery	6
Day Hospital riabilitazione (*) presso CheckPoint	3 (*)

	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 31 di 63

3. ATTIVITA' AMBULATORIALI PRESENTI

Specialità	Medico	Ricevimento	Orario	Esami	Costo	
ALLERGOLOGIA	Prof. A. Romano	Lunedì	09,00/12,00	Visita	€ 200,00	
			16,00/18,30	Controlli	€ 200,00	
	1 volta al mese	Martedì		09,00/12,00	Prick test su Antibiotici, Antidolorifici, Mezzi di contrasto Anestetici	€ 120,00
					1ª Visita	€ 200,00
					Controlli	€ 100,00
Prof. N. Crimi	Sabato		09,00/12,00	Emogas	€ 25,00	
ANGIOLOGIA CONVENZIONATA	Dr. M. Santonocito	Lunedì/Giovedì Martedì	8,00/13,00 15,00/18,30	Ecocolordoppler Tsa (o tronchi sovraortici o carotidei)		
				Ecocolordoppler arti inferiori arterioso o venoso		
				Ecocolordoppler arti inferiori arterioso o venoso		
CARDIOLOGIA DIAGNOSTICA CONVENZIONATA	Cardiologia 1	Lunedì/Martedì Giovedì/Venerdì	14,30/19,00	Ecocolodoppler cardiaco ed ecografia cardiaca		
	Cardiologia 3	Mercoledì	10,30/11,00	Ecg		
	Cardiologia	Lunedì/Martedì Mercoledì/Giovedì Venerdì/Sabato	9,40/13,00	Ecg con visita cardiologica Ecocolodoppler cardiaco ed Ecografia cardiaca		
	Cardiologia Holter	Lunedì	10,00/12,30	Holter cardiaco o dinamico		
		Mercoledì/Giovedì	10,00/12,30	Holter pressorio		
Cardiologia Blocco Nord	Lunedì	15,00/19,00	Ecg + visita cardiologica Ecocardio			
CARDIOLOGIA DIAGNOSTICA PAGANTE	Cardiologia Holter	Martedì/Venerdì	10,00/12,30	Holter cardiaco o dinamico	€ 100,00	
				Holter pressorio	€ 80,00	
	Dr. A. Tomaselli	Giovedì		19,00	Ecg + visita cardiologica	€ 100,00
					Ecocardio	€ 100,00
	Dr. L. Cannamela	Martedì/Mercoledì Venerdì		14,00/15,00	Ecg + visita cardiologica	€ 80,00
					Ecg	€ 30,00
					Visita	€ 50,00
	Dr. A. Pulvirenti	Mercoledì		11,20/13,40	Visita + Ecg	€ 140,00
					Ecocardio	€ 120,00
Visita + Ecg + Ecocardio					€ 220,00	
Dr. F. Liberti	Mercoledì		15,00/19,00	Visita + Ecg	€ 80,00	
				Ecocardio	€ 80,00	
				Prova da sforzo	€ 120,00	
CHIRURGIA CONVENZIONATA	Dr. R. Castorina	Lunedì	11,00/13,30	1ª Visita		
		Giovedì	11,30/12,30	Controllo		
	Chirurgia Pediatrica	Mercoledì	15,00/19,00			
	Dr. Thenasseril	Martedì		16,00/17,00	1ª Visita	
				17,15/17,30	Controllo	
				17,30/19,00	Medicazioni	
Ambulatorio Chirurgia Proctologica	Martedì		08,00/12,00	1ª Visita - Con impegn. SSN di Visita Chirurgica - Ticket	€ 20,60	
Dr. M. Cannizzaro	Giovedì		09,00/12,00	1ª Visita		

 <p>CENTRO CLINICO DIAGNOSTICO G.B. Morgagni S.r.l. POLISPECIALISTICO CATANIA CENTRO CUORE PEDARA CHECK POINT SAN GREGORIO DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	Manuale della Qualità		Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>		Data: 18/08/2023	
			Rev. n° 19	Pagina 32 di 63

Specialità	Medico	Ricevimento	Orario	Esami	Costo
CHIRURGIA PAGAMENTO	Dr. R. Castorina	Mercoledì	10,00/11,00	1ª Visita	€ 80,00
				Controllo	€ 50,00
	Prof. Sergio Castorina	Lunedì	13,00/14,50-16,20/18,00	1ª Visita	€ 100,00
		Giovedì	13,00/14,50-16,20/18,00	Controllo	€ 50,00
	Dr. Thenasseril	Venerdì	15,00/17,15	1ª Visita	€ 100,00
			17,30/19,00	Medicazioni	€ 70,00
	Pediatria Prof. Bagnara	Venerdì	15,00/19,00	1ª Visita	€ 100,00
				Controllo	€ 100,00
Chirurgia Endocrina Tiroide Dr.ssa R. Masucci	Mercoledì	08,30/13,30	1ª Visita	€ 130,00	
			Controllo	€ 85,00	
CHIRURGIA TORACICA	Dr. Nicolosi	Venerdì	14,00/18,00	1ª Visita	€ 165,00
				Controllo	€ 165,00
CHIRURGIA VASCOLARE	Prof. C. Cinà	Mercoledì/Venerdì	08,00/12,30	1ª Visita	€ 150,00
				Controllo	€ 110,00
CHIRURGIA DELLA MANO	Dr.ssa G. Catana	Lunedì	09,30/12,00	1ª Visita	€ 110,00
				Infiltrazione	€ 50,00
		Mercoledì	15,30/18,00	Controllo	€ 55,00
	Dr.ssa S. Giuffrida	Venerdì (1 volta al mese)	14,00/16,00	1ª Visita	€ 60,00
				Controllo	€ 35,00
				Infiltrazione	€ 50,00
DERMATOLOGIA	Dr. Sorbello	Martedì	12,30/18,20	1ª Visita	€ 90,00
		Giovedì	13,30/17,50	Controllo	€ 55,00
				Dermoscopia	€ 90,00
				Diatermocoagulazione	€ 100,00
				Diatermocoagulazione success.	€ 60,00
				Asportazione cutanea	€ 200,00
				Relazione sulla malattia	€ 130,00
				Laser terapia a seduta	€ 200,00
ENDOSCOPIA	Diagnostica Prof. G. Urso - Dr. N. Monterosso - Dr. S. Cosentino - Dr. G. Aprile - Dr. R. Fiaccavento - Dr. A. Privitera				
	Gastrosopia	Lun./Mer./Giov./Sab.	08,00/12,40	compreso test Helicobacter	€ 180,00
		Lun./Giov./Ven.	14,30/18,00		
	Rettosopia	Lun./Mar./Mer./Giov.	08,00/12,40		€ 130,00
	Colonsopia	Lun./Mar./Mer./Giov./Sab.	14,30/18,00	con preparazione	€ 230,00
	Colonsopia	Marterdi/Giovedì	09,00/13,00	con preparazione + esami con assistenza anestesiologica	€ 230,00 € 50,00
	Polipectomia	Marterdi/Giovedì	09,00/13,00	con preparazione + esami con assistenza anestesiologica	€ 330,00 € 50,00
				Eventuale Biopsia	€ 60,00
	Manometria Esofagea	Martedì	14,30/17,00	Con preparazione	€ 300,00
	Ph Metria Esofagea 24h	Mercoledì	14,30/17,00		€ 300,00
Manometria Anorettale				€ 300,00	
ENDOCRINOLOGIA	Dr. V. De Geronimo	Lunedì/Martedì	8,40/12,40-15,30/19,00	1ª Visita	€ 95,00
		Giovedì/Venerdì	8,30/13,00	Controllo	€ 45,00
				Ecografia tiroide	€ 50,00
	Servizio MOC	Mercoledì	08,20/17,20	Colonna lombare	€ 40,00
		Giovedì	15,00/19,00	Composizione corporea	€ 70,00
		Sabato	08,40/13,00	Doppio femore	€ 40,00
				Femore	€ 40,00
				Total body	€ 80,00
				Morfometria vertebrale	€ 70,00

 <p>CENTRO CLINICO DIAGNOSTICO G.B. Morgagni S.r.l. CASE DI CURA POLISPECIALISTICO CATANIA CENTRO CUORE PEDARA CHECK POINT SAN GREGORIO DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 33 di 63

Specialità	Medico	Ricevimento	Orario	Esami	Costo
GASTROENTEROLOGIA	Prof. G. Urso	Venerdì	15,00/18,00	1ª Visita	€ 110,00
				Controllo	€ 85,00
	Dr. N. Monterosso	Martedì	8,20/10,00	1ª Visita	€ 110,00
				Controllo	€ 85,00
	Dr. R. Fiaccavento	Lunedì	8,30/13,30	1ª Visita	€ 130,00
				Controllo	€ 85,00
	Dr. A. Privitera	Martedì Mercoledì	17,30/19,00	1ª Visita	€ 150,00
				Controllo	€ 120,00
GINECOLOGIA CONVENZIONATA	Dr.ssa A. Santonoceto c/o Reparto Radiologia	Mercoledì	15,30/18,30	Eco addome inferiore Eco transvaginale	
IMMUNOLOGIA	Dr. Raimondi	Sabato	8,30/12,30	1ª Visita	€ 110,00
				Controlli	€ 65,00
	Prof. G. La Rosa	Sabato	8,30/12,30	1ª Visita	€ 90,00
				Controlli	€ 70,00
INTERNISTICA	Prof. L. Sfogliano	Lunedì/Mercoledì	17,00/19,00	1ª Visita	€ 100,00
				Controllo	€ 70,00
	Dr. V. Borzi	Lunedì	11,00/13,00	1ª Visita	€ 110,00
		Giovedì	11,00/13,00	Controllo	€ 70,00
MALATTIE INFETTIVE	Dr. P. Di Gregorio	Giovedì	08,30/10,00	1ª Visita	€ 110,00
				Controllo	€ 70,00
NEUROCHIRURGIA	Dr. C. D'Arrigo	Mercoledì	14,30/19,00	1ª Visita	€ 170,00
				Controllo	€ 150,00
NEUROLOGIA	Dr.ssa M. Tarascone	Lunedì	9,30/13,00	1ª Visita	€ 110,00
				Controllo	€ 65,00
		Martedì/Giovedì	9,30/13,00	Potenziali evocati somari sensoriali	
				Arti inferiori	€ 100,00
				Arti superiori	€ 100,00
				Arti inferiori + Arti superiori	€ 150,00
				EEG in sonno adulti 30'	€ 130,00
				EEG in sonno adulti 60'	€ 160,00
	EEG in sonno bambini	€ 200,00			
	Mercoledì	15,40/18,40	Controllo	€ 60,00	
	Venerdì	9,30/13,00	Elettromiografia arti sup+inf.	€ 150,00	
			Elettromiografia arti superiori	€ 120,00	
	Sabato	8,30/12,00	Elettromiografia arti inferiori	€ 120,00	
		Elettroencefalogramma	€ 100,00		
		Elettroencefalogramma (V.C.)	€ 80,00		
Dr. A. Viscuso	Sabato	08,30/12,00	1ª Visita	€ 110,00	
			Controllo	€ 65,00	
ONCOLOGIA	Dr.ssa G. Petralia	Mercoledì	14,00/16,00	1ª Visita	€ 110,00
				Controllo	€ 110,00
	Dr. A. Pappalardo	Lunedì	08,30/11,00	1ª Visita	€ 110,00
				Controllo	€ 110,00
	Dr.ssa M.C. Scuderi	Giovedì	14,30/16,30	1ª Visita	€ 110,00
				Controllo	€ 110,00

Specialità	Medico	Ricevimento	Orario	Esami	Costo
ORTOPEDIA	Dr. A. Di Giunta	Lunedì	16,00/17,30	Controllo	€ 100,00
				Medicazione/Follow-up	€ 80,00
		Martedì	08,30/13,00 14,30/19,30	Visioni esami/Follow-up Follow-up/1ª Visita/Controllo	
		Venerdì	09,00/12,00	Controllo	€ 100,00
				Medicazione/Follow-up	€ 80,00
		Giovedì	09,00/13,00	1ª Visita	€ 200,00
	Dr. F. Ioppolo	Lunedì/Martedì Mercoledì	14,30/18,00	1ª Visita (Lunedì/Giovedì)	€ 100,00
				Controllo/Medicazione/Foll. up	€ 50,00
	Dr. G. Muscarà	Lunedì	16,00/18,30	1ª Visita	€ 130,00
		Giovedì	16,00/18,30	Controllo	€ 95,00
				Gessi	€ 250,00
				Infiltrazione	€ 50,00
Dr. A. Grimaldi	Lunedì	15,00/19,00	1ª Visita	€ 150,00	
			Controllo	€ 100,00	
			Infiltrazione	€ 100,00	
OTORINO	Prof. D. Raso	Lunedì	09,00/10,30	1ª Visita	€ 85,00
		Martedì	18,00/19,00	Es. Audiometrico / Controlli	€ 55,00
	Dr. O. Pennisi	Martedì	16,00/18,30	1ª Visita	€ 85,00
		Giovedì	16,00/18,30	Controllo	€ 55,00
		Venerdì	15,00/18,30	Es. Audiometrico	€ 50,00
				Prove vestibolari	€ 50,00
	Prof. A. Serra	Martedì/Mercoledì	08,00/11,00	1ª Visita	€ 85,00
Giovedì			Controllo	€ 55,00	
PNEUMOLOGIA CONVENZIONATA	Dr. M.L. Privitera	Lunedì	14,00/17,30	1ª Visita	
		Sabato	09,00/12,00	Spirometria semplice	
	Dr. C. Di Mauro	Mercoledì	14,30/19,00	Emogas analisi	
		Venerdì	14,30/19,00		
PSICOLOGIA CLINICA	Dr. M. Spada	Mercoledì	09,00/12,00	1ª Visita	€ 95,00
		Venerdì	15,30/18,30	Controllo	€ 75,00
UROLOGIA	Dr. M. Granata	Martedì	09,30/13,00	1ª Visita	€ 130,00
		Venerdì	09,30/13,00	Controllo	€ 100,00
	Dr. F. Pisciotta	Martedì	11,30/13,45	1ª Visita	€ 100,00
		Venerdì	12,30/14,00	Controllo	€ 70,00
	Dr. V. Costanzo	Lunedì	14,30-18,00	1ª Visita	€ 100,00
		Giovedì	8,30-10,30	Controllo	€ 55,00
	Dr. S. Condorelli (Diagnostica)	Mercoledì	11,30/13,00	Prove Urodinamiche	€ 102,00
		Venerdì	11,30/13,00	Uroflusso	€ 42,00

 <p>CENTRO CLINICO DIAGNOSTICO G.B. Morgagni S.p.A. POLICLINICO CASE DI CURA</p> <p>POLISPECIALISTICO CATANIA CHECK POINT SAN GREGORIO CENTRO CUORE PEDARA DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	<h2>Manuale della Qualità</h2>	Cod. Doc. MQ I/2	
	<h3>Carta dei Servizi</h3>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 35 di 63

4. Attività di Anatomia Patologica

Presso il Policlinico Morgagni è presente il Laboratorio di IstocitoPatologia S.r.l. che effettua esami di anatomia patologica (esami istologici di biopsia, esami di immunoistochimica, esami citologici (esame citologico delle urine in tre campioni), esami estemporanei intraoperatori, citologia cervico-vaginale (pap-test), determinazione HPV (Human Papilloma Virus) e consulenze per “second opinion” di preparati (vetrini e/o blocchetti allestiti in altra sede) in collaborazione con Unità Operative Chirurgiche sia interne al suddetto Policlinico che esterne.

Anche i singoli utenti possono rivolgersi direttamente al servizio e le prestazioni vengono erogate in regime non convenzionato con il SSN.

Il materiale può essere consegnato direttamente presso la segreteria del Laboratorio di IstocitoPatologia S.r.l. che si trova in Via Del Bosco, 96 (a 15 metri sulla destra dalla sbarra di entrata della Clinica) dal Lunedì al Venerdì (Sabato chiuso); contattare la segreteria per gli orari di ritiro e/o consegna al numero Tel./Fax 095.222486 o tramite e-mail istocitopatologiasrl@gmail.com

5. Unità di raccolta sangue AVIS

L'AVIS (Associazione Volontari Italiani del Sangue) è una associazione privata, senza scopo di lucro, che persegue un fine di interesse pubblico: garantire un'adeguata disponibilità di sangue ed emocomponenti a tutti i pazienti che ne hanno necessità, attraverso la promozione del dono, la chiamata dei donatori e la raccolta di sangue.

L'AVIS Catanese opera nel territorio dal 1964 e dal 2005 è ospite del Policlinico Morgagni nel quale è stata istituita una Unità di Raccolta sangue al fine di facilitare la donazione di sangue ai residenti del quartiere Barriera e a tutti i donatori che frequentano la clinica. I prelievi vengono effettuati il mercoledì ed il sabato dalle 8 alle 11.30, con accesso da Via De Logu 20/A. Si consiglia prenotare la donazione al n. 366 7200769.

Per informazioni sulla donazione visitare il nostro sito www.aviscatania.it

 <p>CENTRO CLINICO DIAGNOSTICO G.B. Morgagni POLICLINICO CASE DI CURA S.r.l.</p> <p>POLISPECIALISTICO CATANIA CHECK POINT SAN GREGORIO CENTRO CUORE PEDARA DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	Rev. n° 19 Pagina 36 di 63

6. SERVIZIO DI ASSISTENZA RELIGIOSA

Presso il corpo centrale del Policlinico Morgagni è presente al piano rialzato una Cappella.

Programma del servizio di Assistenza religiosa:

Domenica e festivi – Cappella al piano rialzato

- ore 10:30 Celebrazione della Santa Messa (*)

salvo impedimenti relativi alla disponibilità del sacerdote.

Partecipazione all'Eucarestia referente Sig.ra Carmen Trombello (ministro Dell'Eucarestia) presente:

- Venerdì ore 10:30 – 13:30 Esposizione SS. Sacramento e momenti di preghiera
- Domenica ore 9.30 – 14:00 (Cappella)

L'unzione degli infermi può essere richiesta alla vicina parrocchia salesiana tramite la sig.ra Carmen Trombello, se presente, o rivolgersi al personale dell'U.R.P.

I pazienti impossibilitati a scendere in cappella per la Santa Messa potranno usufruire del servizio istituito appositamente dalla Casa di Cura sintonizzandosi sul Canale 9 del televisore della loro degenza, che trasmette in diretta la Santa Messa dalla Cappella della Casa di Cura.

(*) Sospesa “Misure per il contrasto ed il contenimento della diffusione del virus Covid19”

7. SERVIZI ACCESSORI (BAR, TELEFONO PARCHEGGI)

1 BAR (orario: 07:00 - 18:30)

1 Sala mensa per consumo pasti accompagnatori (orario 12:30 13:30)

2 parcheggi riservati agli utenti (totale posti auto 148)

4 Aree di parcheggio per il personale della Casa di Cura

1 Cucina pasti caldi per i degenti ed eventuali parenti (su richiesta)

Diverse sale d'attesa

Una Cappella

1 Aula meeting attrezzata per televideo conferenza “Aula Moscatti”

	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 37 di 63

8. COMFORT

Esistono tre aree dedicate alla degenza degli utenti, di cui una nel cosiddetto “Blocco centro” distribuito su 6 livelli, costituito da camere a due letti per due pazienti e camere singole dove un familiare può essere ospitato, dotati di telefono, frigo, TV, servizi igienici ed aria condizionata, una seconda nel “Blocco est” su tre livelli, costituito da camere singole dove un familiare può essere ospitato ed una terza al Blocco Day Surgery, su quattro livelli.

Camere a due letti per 2 pazienti.

A carico dell’Utente una quota comfort extra-sanitario costituito da: linea telefono diretta in entrata (095 238... seguito dal numero della camera), frigobar, TV, WI-FI, cambio biancheria quotidiano, menù a scelta se ordinario. Posto auto in parcheggio interno non custodito. Il costo del comfort extrasanitario è valorizzato in una cifra pagata solo una volta, proporzionata alla durata del ricovero. Sono esonerati dalla quota comfort gli Utenti con patologie gravemente invalidanti

Camera singola (Est, Blocco centro e DH)

Confort extrasanitario: disponibilità linea telefonica in entrata e uscita (libero uso); frigobar, servizio bar aziendale a chiamata, TV, WI –FI, letto e pasti con menù a scelta per accompagnatore.

Il costo del comfort extra-sanitario è valorizzato da una quota di degenza giornaliera variabile in funzione del tipo di camera richiesta.

La scelta tipologica della degenza viene definita al momento della prenotazione del ricovero.

9. Modalità di accesso al ricovero ordinario

Ricovero Ordinario (su prenotazione): su proposta autonoma del medico di base o su quella di uno specialista, a seguito di una visita eseguita presso il C.C.D. o in altri ambulatori esterni:

Qualora il Ricovero Ordinario, derivasse da una richiesta del medico di base o da una visita specialistica svolta in altri ambulatori (all’esterno del C.C.D.): la congruità della richiesta di ricovero, sarà vagliata dal Medico di Accettazione dei ricoveri.

In caso di valutazione positiva, si procederà alla prenotazione del prericovero (e quindi del ricovero).

Ricovero Urgente (senza prenotazione): è il caso del ricovero richiesto dal medico curante o dallo specialista, che in occasione di visita ambulatoriale, ha rilevato tale situazione impellente oppure è il caso del paziente che lamenta gravi disturbi.

 <p>CENTRO CLINICO DIAGNOSTICO G.B. Morgagni POLICLINICO CASE DI CURA S.r.l.</p> <p>POLISPECIALISTICO CATANIA CHECK POINT SAN GREGORIO CENTRO CUORE PEDARA DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 38 di 63

La richiesta deve pervenire dal Medico curante o dal Paziente alla Direzione Sanitaria 095.238235:

- può essere accettata
- non accettata (per non disponibilità di posto-letto o non congruità del ricovero).

La linea chirurgica prevede la valutazione presso l'Ambulatorio Prericovero.

Da tale valutazione vengono esclusi i pazienti afferenti al Dipartimento Medico.

Prericovero chirurgico

Il giorno indicato per la valutazione preoperatoria l'utente si presenterà digiuno, all'ora indicata, all'Ambulatorio prericovero sito in via Zacco, 24 (Blocco Nord, dirimpetto al Blocco Centro).

È necessario che l'Utente esibisca, al momento della visita l'elenco di tutti i farmaci eventualmente assunti, i referti di precedenti esami eseguiti (ECG, Radiografie, Ecografie, ecc.), la scheda di dimissione di precedenti ricoveri e le indicazioni dei farmaci e delle sostanze cui riferire eventuali allergie.

Presso questo Ambulatorio, Medici Specialisti raccoglieranno la sua storia clinica e valuteranno il suo stato generale ai fini della idoneità all'atto chirurgico. Sarà eseguito un prelievo di sangue e, se ritenuto opportuno dal medico, sarà effettuata una radiografia del torace. Un cardiologo lo visiterà ed eseguirà un elettrocardiogramma, se necessario saranno richiesti ulteriori esami diagnostici, seguirà valutazione anestesologica.

Il consenso all'atto chirurgico invece sarà richiesto dal chirurgo, il quale ha il dovere di dare tutte le informazioni relative alle finalità della prestazione e delle possibili complicanze e insuccessi.

Questo avverrà in degenza qualora non fosse già stato sottoscritto al momento dell'incontro in ambulatorio. Il paziente non è ammesso ad alcuna procedura senza avere preso coscienza sottoscritta del valore del consenso dato anche ai fini medico legali.

L'impegnativa di ricovero deve essere consegnata alla Segreteria, in sede di Prericovero, in via Zacco, 24.

10. Modalità di accesso al Ricovero ordinario a ciclo diurno Day Hospital e Day surgery

Stesso iter del ricovero ordinario cap. 9

	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 39 di 63

11. Modalità di accesso alla specialistica ambulatoriale

Modalità di accesso

L'orario di apertura degli Ambulatori al pubblico è il seguente:

dal **Lunedì al Venerdì** dalle **ore 08:00 alle ore 20:00** il **sabato** dalle **ore 08:00 alle ore 14:00**.

Le prestazioni sono tutte erogate previa prenotazione, per la quale ci si può rivolgere di persona (*) presso gli sportelli del Coordinamento ambulatoriale di via De Logu 18, o si può telefonare al nostro Centro Unificato Prenotazione n. 095/238111 (opz. 2) presidiato tutti i giorni non festivi dalle 8:30 alle 17:00 e il sabato dalle 8:30 alle 13:30.

L'accesso ai nostri servizi è possibile, inoltre, compilando il modulo prenotazione online sul sito web www.policlinicomorgagni.it cliccando su **“richiedi prenotazione”**, o inviando una e-mail a cup@morgagni.it per essere ricontattati dal CUP.

I prelievi per esami ematochimici vengono eseguiti tutti i giorni (escluso i festivi) dalle ore 08.00 alle 11.00, senza prenotazione.

I referti possono essere ritirati da Lunedì a Venerdì dalle ore 10:00 alle ore 17:00, il sabato dalle ore 10:00 alle ore 13:00 previa esibizione di un documento di riconoscimento e del tagliando.

Per le prestazioni in Convenzione (pag. 19,20) con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) è necessaria la richiesta del medico di base.

La partecipazione alla spesa sanitaria è prevista secondo le modalità stabilite di volta in volta dal Servizio Sanitario Regionale, nel rispetto delle esenzioni di legge.

Numeri Utili:

Al fine di facilitare l'accesso ai servizi della Casa di Cura, è attivo un **Operatore Automatico** telefonico (n° 095/238111) capace di smistare le telefonate e indirizzarle al servizio richiesto con tempi minimi di attesa; il servizio è a disposizione degli utenti tutti i giorni compreso i festivi dalle 8:00 alle 22:00.

È attivo un numero dedicato alle **Assicurazioni** (n° 095/238484), presidiato tutti i giorni non festivi dalle 8:30 alle 13:30.

È attivo un numero dedicato alle Forze Armate accreditate (n° 095/238237), presidiato tutti i giorni non festivi dalle 11:30 alle 13:30.

(*) A causa della Pandemia (Covid-19) è preferibile utilizzare il servizio CUP per la prenotazione e i servizi online.

 <p>CENTRO CLINICO DIAGNOSTICO G.B. Morgagni POLICLINICO* CASE DI CURA S.r.l.</p> <p>POLISPECIALISTICO CATANIA CHECK POINT SAN GREGORIO CENTRO CUORE PEDARA DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 40 di 63

11.1 Come raggiungerci

Come raggiungere il presidio Polispecialistico del Policlinico G.B. Morgagni

Il Presidio Polispecialistico del Policlinico G.B. Morgagni si trova in Via del Bosco al numero civico 105 a Catania, nella zona Nord della città, non distante dal centro cittadino.

È facilmente raggiungibile in automobile e con i mezzi pubblici. All'interno della struttura è presente un parcheggio a pagamento con ingresso da Via Del Bosco 96 e da Via Ferrarotto 18.

Nelle immediate vicinanze è presente il parcheggio multipiano a pagamento Bosco (via Del Bosco,107).

In autobus:

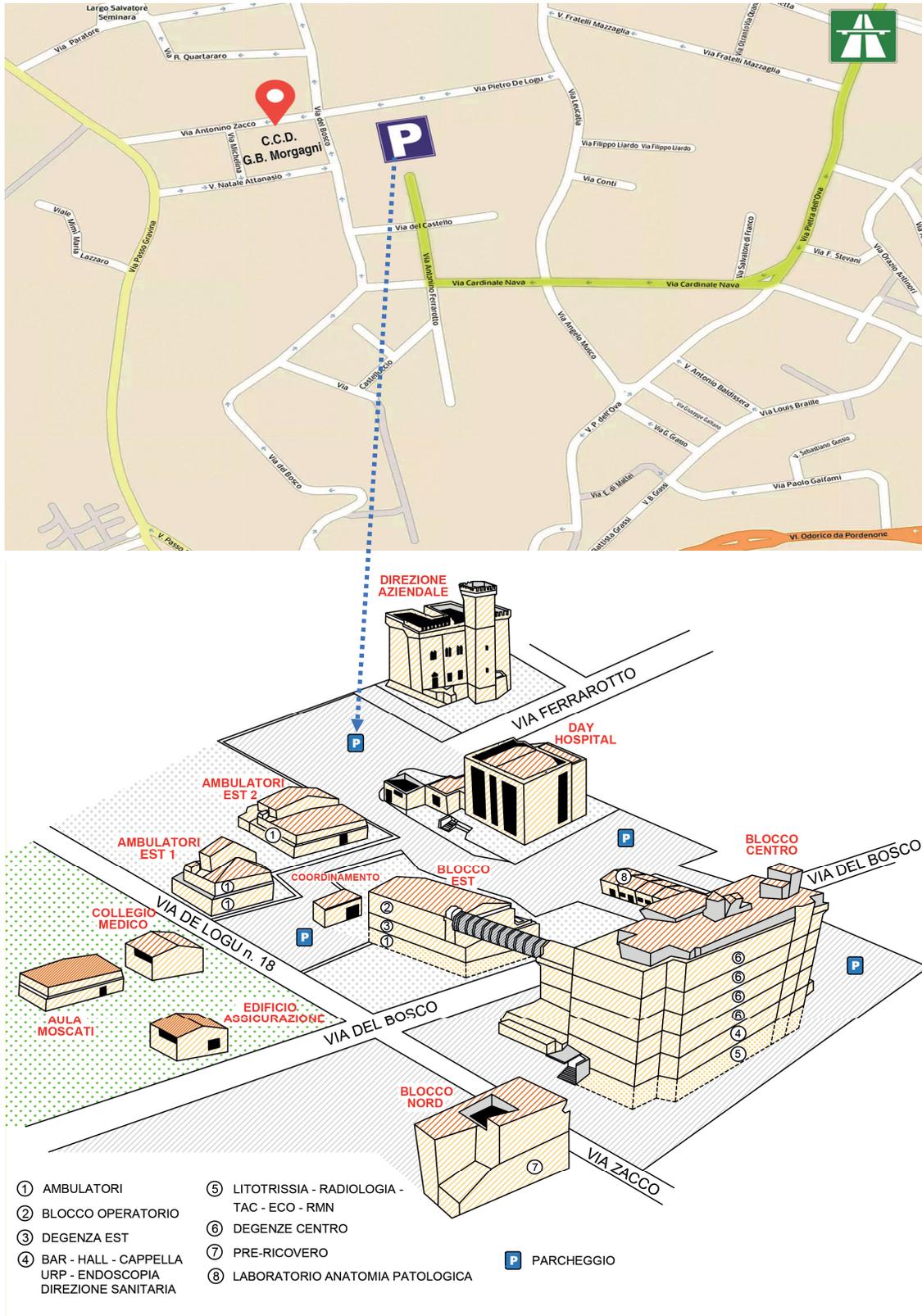
- Linea urbana AMT 429 Stazione Centrale – Barriera del Bosco.

In automobile (Fig a pag. 41):

Dall'Autostrada A18: uscita Catania, percorrerla tutta fino al casello del tratto autostradale (San Gregorio di Catania) proseguire mantenendo la destra in direzione Catania centro Viale mediterraneo e uscire a Canalicchio, svoltare a sinistra (Via Pietro dell'Ova), alla rotonda prima uscita a destra rimare su Via Pietro Dell'Ova per 1,6 Km, svoltare a destra su Via Cardinale Nava, superato l'incrocio proseguire su Via Cardinale Nava per 150 m, svoltare a destra su Via Antonino Ferrarotto fino alla fine della strada su parcheggio del Policlinico Morgagni

Dall'Autostrada A19 e E45 (Siracusa – Catania): percorrerla tutta fino svincolo per Catania tangenziale, mantenere la destra e seguire le indicazioni per Catania – Messina, percorrere tutta la tangenziale e uscire a Catania centro mantenendo la destra, proseguire su Viale mediterraneo e uscire a Canalicchio, svoltare a sinistra (Via Pietro dell'Ova), alla rotonda prima uscita a destra rimare su Via Pietro Dell'Ova per 1,6 Km, svoltare a destra su Via Cardinale Nava, superato l'incrocio proseguire su Via Cardinale Nava per 150 m, svoltare a destra su Via Antonino Ferrarotto fino alla fine della strada su parcheggio del Policlinico Morgagni

Fig. a Assonometria Polispecialistico Morgagni Catania



 <p>CENTRO CLINICO DIAGNOSTICO G.B. Morgagni S.r.l. CASE DI CURA POLISPECIALISTICO CATANIA CHECK POINT SAN GREGORIO CENTRO CUORE PEDARA DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	<h1>Manuale della Qualità</h1>	Cod. Doc. <h2 style="text-align: center;">MQ I/2</h2>	
	<h2>Carta dei Servizi</h2>	Data: 18/08/2023 Rev. n° 19 Pagina 42 di 63	

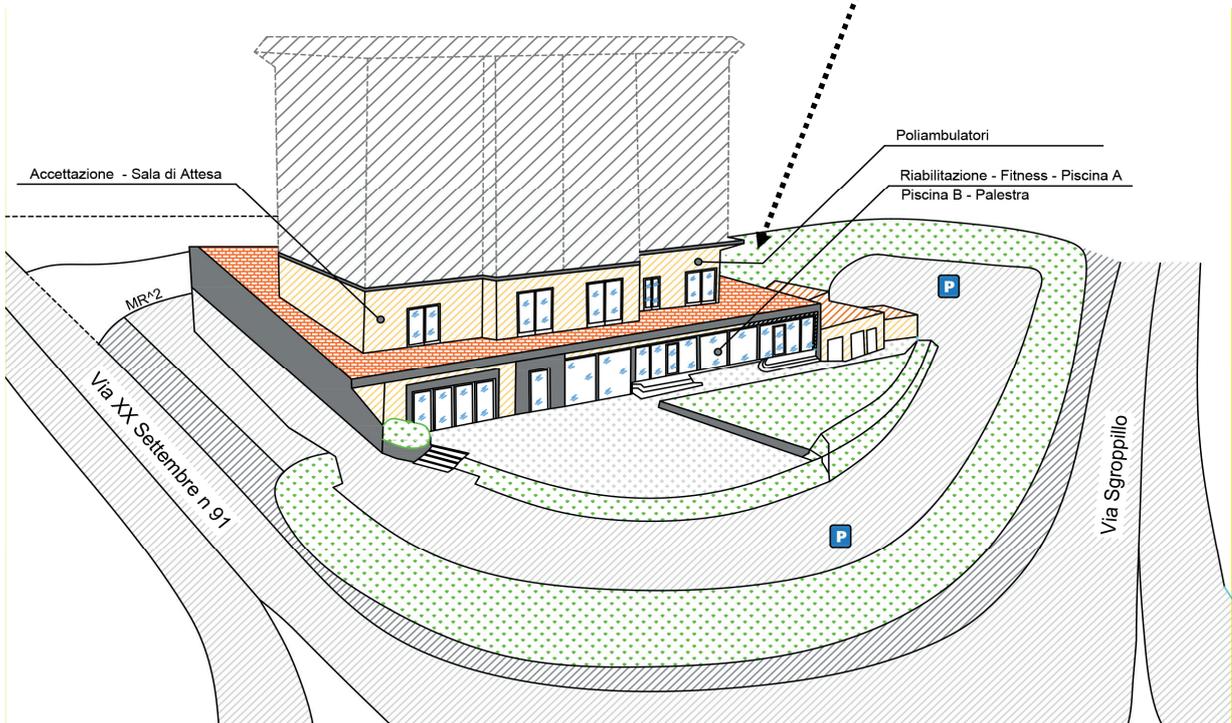
11.2 Come raggiungere il presidio CheckPoint del Policlinico G.B. Morgagni

Il Presidio CheckPoint del Policlinico G.B. Morgagni si trova in Via XX Settembre al numero civico 89 – 91 a San Gregorio (CT), nella zona Nord-Est della città, non distante dal centro cittadino e dall’uscita Canalicchio del Viale Mediterraneo (asse dei servizi Autostrada A18/A19).

- **Parcheggio P1** riservato a mezzi autorizzati
Da Direzione Sanitaria e Motocicli
- **Parcheggio P2**, Via Nuovalucello 126,
collegato con Bus Navetta gratuito



Fig. b Assonometria Morgagni CheckPoint



 <p>POLISPECIALISTICO CATANIA CENTRO CUORE PEDARA CHECK POINT SAN GREGORIO DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 43 di 63

12. Modalità di tenuta, conservazione e rilascio di:

- ▲ **Cartelle Cliniche**
- ▲ **Referti Clinici**
- ▲ **Altra documentazione sanitaria**

Art. 1 – Oggetto.

Il presente Regolamento disciplina i casi e le modalità di tenuta, conservazione e rilascio di copia di cartella clinica, dei referti clinici ed altra documentazione sanitaria, in conformità a quanto previsto dalle norme di settore e nel rispetto della normativa vigente in materia di segreto d'ufficio e professionale, nonché di tutela delle persone in merito al trattamento dei dati personali (Linee Guida Garante privacy 4.6.2015, n. 331 “Dossier Sanitario Elettronico”; Regolamento UE 2016/679 “GDPR”; D.lgs. n. 196/2003; D.lgs. n. 101/2018).

Art. 2 – Cartella Clinica – tenuta.

La Cartella Clinica, della cui regolarità rispondono il Primario responsabile del raggruppamento di Unità Funzionali nonché i Medici assegnati ai singoli Reparti, che hanno in carico il paziente, deve essere redatta su fogli messi a disposizione o riconosciuti validi dalla Direzione della Casa di Cura e le relative annotazioni debbono essere stese, rispettando la sequenza cronologica, contestualmente agli eventi segnalati. La Cartella Clinica deve accompagnare il paziente nei trasferimenti fra Unità Funzionale della Casa di Cura sotto la responsabilità del Medico Referente dell'Unità Funzionale che ne cura il trasferimento.

La Cartella Clinica deve essere conclusa con la diagnosi di dimissione e firmata dal Primario responsabile delle degenze e dal Medico Referente di reparto presente al momento.

La Cartella Clinica, redatta e sottoscritta come previsto ai commi precedenti deve pervenire, entro il termine massimo di 6 giorni dalla dimissione del paziente, alla Direzione Sanitaria per essere inserita e custodita nell'apposito archivio centrale.

La responsabilità della conservazione della Cartella Clinica è attribuita al Responsabile dell'Unità Funzionale fino alla consegna della stessa al citato archivio centrale; successivamente fa carico al Direttore Sanitario.

 <p>POLISPECIALISTICO CATANIA CHECK POINT SAN GREGORIO</p> <p>CENTRO CUORE PEDARA DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	<h2>Manuale della Qualità</h2>	Cod. Doc. MQ I/2	
	<h3>Carta dei Servizi</h3>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 44 di 63

Art. 3 – Cartella Clinica, referti clinici ed altra documentazione sanitaria - conservazione.

La Cartella Clinica, unitamente a tutti i referti allegati, deve essere conservata per un “tempo indeterminato” e pertanto per un periodo interpretabile come “illimitato”.

La documentazione iconografica radiologica e ogni altro materiale diagnostico che sia stato sottoposto a trattamento conservativo, quali i preparati istologici o citologici (colorati o meno), le inclusioni in paraffina, nonché i tracciati, le fotografie, i filmati ed ogni altro materiale non deperibile che sia stato oggetto di diagnosi mediante refertazione, devono essere conservati per un periodo di almeno 10 anni.

Art. 4 – Referti clinici ed altra documentazione sanitaria prodotta in regime ambulatoriale

La documentazione iconografica radiologica, qualora non venga consegnata all’interessato, deve essere conservata per un periodo di almeno 10 anni. Mentre i referti sono conservati per un tempo indeterminato, anche se consegnati all’interessato in originale.

Il materiale diagnostico di qualsiasi altra natura che sia stato sottoposto a trattamento conservativo (preparati istologici o citologici, inclusioni in paraffina, nonché tracciati, fotografie, filmati, etc.), qualora non sia stato consegnato all’interessato, deve essere conservato per il periodo di tempo stabilito da specifiche normative o in assenza delle stesse, per il tempo ritenuto necessario da parte del Responsabile degli Ambulatori. I referti, in copia, vanno comunque conservati per un periodo di almeno 10 anni.

Art. 5 – Cartella Clinica, referti clinici ed altra documentazione sanitaria - consultazione.

La Cartella Clinica relativa ai pazienti ricoverati e ogni altra documentazione sanitaria relativa ai pazienti che afferiscono in Casa di Cura, possono essere consultate dal personale medico della Casa di Cura, qualificato quale soggetto “Incaricato” ai sensi dell’art. 29 del Regolamento UE 2016/679, e per finalità diagnostico-terapeutiche, mentre nell’ipotesi di finalità di ricerca scientifica o di statistica sono consultabili dai medesimi soggetti sulla base di atto motivato che ne giustifichi le finalità e comunque, in entrambi i casi, osservando le norme vigenti in materia di tutela della riservatezza dei soggetti interessati.

Inoltre la Cartella Clinica o altra documentazione sanitaria può essere consultata o richiesta in copia da parte dei Medici della A.S.P. competente o dall’Autorità Giudiziaria.

 <p>POLISPECIALISTICO CATANIA CENTRO CUORE PEDARA CHECK POINT SAN GREGORIO DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	<h1>Manuale della Qualità</h1>	Cod. Doc. MQ I/2	
	<h2>Carta dei Servizi</h2>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 45 di 63

Art. 6 – Modalità di richiesta e rilascio di copia di cartella clinica, referti clinici ed altra documentazione sanitaria.

Una sintesi Clinica sarà rilasciata, in copia autenticata, dal Direttore Sanitario nel termine massimo di 7 giorni dalla richiesta. Le integrazioni saranno fornite, in ogni caso, entro il termine massimo di 30 gg dalla presentazione della richiesta. La richiesta di rilascio va sottoscritta dal soggetto cui la documentazione si riferisce, purché maggiorenne, da chi esercita la patria potestà in presenza di minori o dal Tutor in caso di soggetti incapaci di intendere e volere, alla presenza del dipendente addetto e previa esibizione di documento d'identità.

La richiesta può essere avanzata di persona oppure presentata anche da un terzo, o inoltrata per posta o a mezzo fax, già firmata dall'intestatario della documentazione, allegando fotocopia di un documento d'identità del sottoscrittore. In tali casi la copia fotostatica del documento d'identità viene inserita nel fascicolo d'ufficio del richiedente.

Il rilascio di copia della Cartella Clinica, dei referti clinici e di altra documentazione sanitaria, da consegnarsi in busta chiusa e con modalità che garantiscano il rispetto delle disposizioni in materia di riservatezza previste dalla citata normativa (Linee Guida Garante privacy 4.6.2015, n. 331 "Dossier Sanitario Elettronico"; Regolamento UE 2016/679 "GDPR"; D.lgs. n. 196/2003; D.lgs. n. 101/2018) può essere effettuato:

- a) all'intestatario della documentazione, previa verifica dell'identità personale;
- b) ad un terzo, previa identificazione personale, con delega firmata dal soggetto cui la documentazione si riferisce, a condizione che il soggetto terzo produca il foglio di ritiro, rilasciato dalla Casa di Cura, oltre alla fotocopia di un documento d'identità del delegante.

La richiesta da parte di soggetti non intestatari della documentazione e conseguente rilascio è prevista nei seguenti casi:

- a) ordine o sequestro su richiesta dell'Autorità Giudiziaria, da rilasciarsi in copia autenticata. Nel caso che l'Autorità Giudiziaria dichiari necessaria l'acquisizione del documento originale, una copia autenticata del medesimo deve essere creata contestualmente alla consegna dell'originale e conservata agli atti dell'ufficio, unitamente all'ordine o al verbale di sequestro dell'Autorità Giudiziaria;
- b) richiesta da parte del Consulente Tecnico d'Ufficio o del Perito d'Ufficio, dietro esibizione dell'atto di nomina;
- c) richiesta da parte di persona esercente la potestà genitoriale, previa autocertificazione del relativo status;

	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023 Rev. n° 19 Pagina 46 di 63	

- d) richiesta da parte del tutore di persone interdette o di minori privi di genitori esercenti la potestà, previa autocertificazione del relativo status;
- e) richiesta da parte del curatore nel caso di persona inabilitata e non capace di sottoscrivere, previa autocertificazione del relativo status;
- f) richiesta da parte dell'erede o di ciascuno dei coeredi, previa autocertificazione del relativo status;
- g) richiesta da parte del legale dell'avente diritto alla documentazione, che dichiari per iscritto di agire in nome e per conto dello stesso, previa esibizione di copia dell'incarico ricevuto dal suo assistito;
- h) richiesta da parte dell'INAIL, ai sensi dell'art. 94 D.P.R. 30.06.65, n. 1124;
- i) richiesta da parte del medico appartenente alla Casa di Cura, che si qualifichi quale soggetto "Incaricato" ai sensi dell'art 29 del Regolamento UE 2016/679 "GDPR", con lo scopo di utilizzo a fini diagnostico-terapeutici;
- l) richiesta da parte del medico curante o del medico di Medicina Generale dell'intestatario della documentazione, che si qualifichino come tali e quali soggetti "Titolari del trattamento" ai sensi dell'art. dell'art. 4 comma 1 n. 7 del Reg. UE 2016/679"GDPR", con lo scopo di utilizzo a fini diagnostico terapeutici;
- m) richiesta da parte di altre Aziende Sanitarie pubbliche, Ospedali o altre strutture sanitarie pubbliche o private, formalizzata da soggetti che si qualifichino quali "Titolari" o "Responsabili" ai sensi rispettivamente dell'art. 4 comma 1 n. 7 e dell'art. 28 del Reg. UE 2016/679"GDPR", con lo scopo di utilizzo a fini diagnostico-terapeutici;
- n) richiesta da parte del Responsabile dell'Ufficio Legale della Casa di Cura, con riferimento a richieste risarcitorie.

Ogni altro caso non previsto dal presente Regolamento, sarà oggetto di decisione da parte del Direttore Sanitario.

Art. 7 – Rilascio di documentazione iconografica in originale o materiale diagnostico unico.

Nel caso di pazienti trattati in regime ambulatoriale, il rilascio della documentazione iconografica radiologica o del materiale diagnostico di qualsiasi altra natura che sia stato sottoposto a trattamento conservativo, quali i preparati istologici o citologici, le inclusioni in paraffina, nonché i tracciati, le fotografie, i filmati, etc., qualora siano consegnati all'interessato,

	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 47 di 63

dovrà essere accompagnato dall'indicazione “Materiale unico da conservare con cura e da presentare in occasione di successivi controlli sanitari”.

Art. 8 – Autenticazione e pagamento delle copie di cartelle cliniche e di altra documentazione sanitaria.

La Cartella Clinica è rilasciata in copia autenticata ai sensi dell'art. 14 della Legge 4.01.1968 n. 15 dal Direttore Sanitario.

L'autenticazione della copia della Cartella Clinica e di ogni altra documentazione sanitaria, emessa dalla Casa di Cura e depositata agli atti della Direzione Sanitaria in originale, spetta al Direttore Sanitario o ad altra figura professionale afferente alla medesima Direzione, appositamente delegata.

Le copie della documentazione di cui al presente articolo sono consegnate dietro pagamento di una somma, a titolo di rimborso spese, stabilita dalla Direzione Amministrativa della Casa di Cura.

Il pagamento delle copie non è dovuto nel caso di Enti Pubblici richiedenti, per il perseguimento di fini istituzionali.

	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 48 di 63

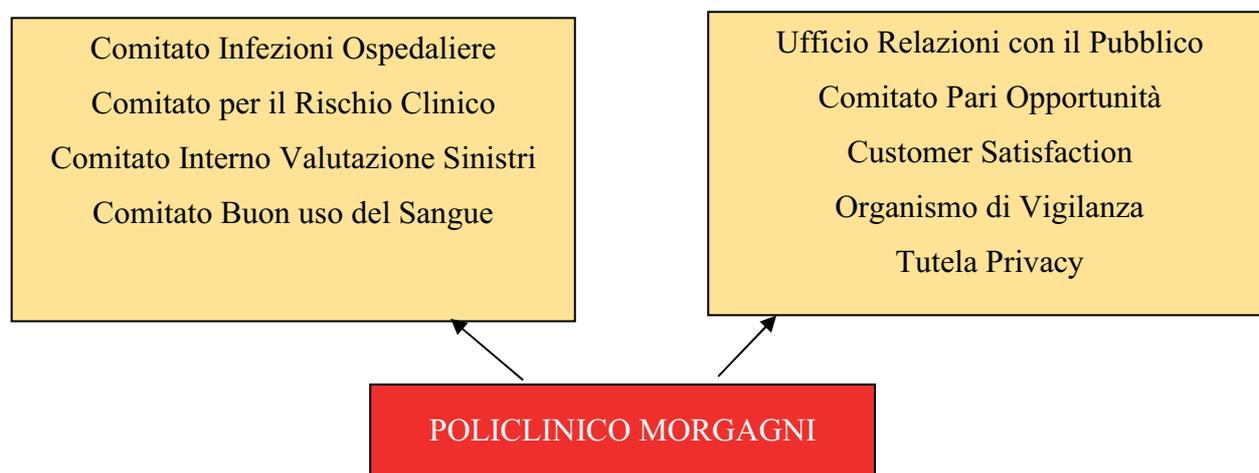
SEZIONE TERZA

Standard di qualità, Impegni e programmi

1. Il Paziente al centro

La centralità del paziente ha rappresentato nella vita del Policlinico Morgagni un costante riferimento cui sono state sempre rivolte le attenzioni del management.

Le attività sanitarie sono sempre state informate ai principi di assicurazione della qualità attraverso i sistemi di certificazione dei diversi processi di produzione codificati in modo di garantire l'operatività di un ospedale sicuro grazie alla storica attività del Comitato Infezioni Ospedaliere e del Comitato per il Rischio Clinico.



Inoltre, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico è operativo dal 2001. La Customer Satisfaction è regolarmente monitorata, più recenti sono sia l'istituzione del Comitato Pari Opportunità che quella del Comitato Interno Valutazione Sinistri. Comitato Buon uso del Sangue.

La tutela della riservatezza è ispirata al riconoscimento della privacy come diritto degli utenti attraverso la impegnativa attività svolta negli anni con la realizzazione di una rete di incaricati e attraverso la costruzione di sistemi di blocco e garanzia nel trattamento dei dati.

Il Decreto Legislativo 231/2001 Anticorruzione ha trovato in ambito aziendale la sua applicazione attraverso una intensa attività preparatoria fatta di analisi organizzative dei processi esitata in un poderoso documento che definisce i riferimenti di legalità nella operatività della struttura e nella incisiva presenza attiva dell'Organo di Vigilanza; il processo si è caratterizzato per una intensa attività formativa nei confronti del personale finalizzata a diffondere buone pratiche e strumenti anticorruzione quali la trasparenza nei meccanismi di acquisto e selezione del personale e la promozione del whistleblowing.

	<h1>Manuale della Qualità</h1>	Cod. Doc. MQ I/2	
	<h2>Carta dei Servizi</h2>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 49 di 63

2. Protocolli diagnostici PDTA

La gestione delle cure ai pazienti avviene attraverso percorsi organizzati (PDTA) regionali e protocolli interni specifici certificati e conformi allo standard ISO 9001:2015. Negli anni sono stati elaborati ed oggi operativi protocolli e percorsi diagnostico terapeutici per le seguenti unità operative e servizi:

chirurgia generale e laparoscopica; chirurgia vascolare; chirurgia toracica; ortopedia; oculistica; otorinolaringoiatria; riabilitazione neuromotoria e post chirurgica; chirurgia della mano; oncologia . Unità di alta specialità: neurochirurgia; urologia e litotrissia intra ed extra corporea; terapia intensiva; cardiologia; chirurgia plastica Unità operative solo in regime ambulatoriale a visita: chirurgia generale; reumatologia; gastroenterologia; chirurgia pediatrica; endocrinologia

Servizi: medicina interna; pneumologia; neurologia; ginecologia; diabetologia; dermatologia; elettromiografia; fisioterapia; diagnostica cardiovascolare; endoscopia digestiva ed urologica; diagnostica per immagini (radiologia tradizionale, ecografia e TAC TC64 slice cardio, RMN), laboratorio di analisi cliniche. Medicina preventiva (Linea Check Up), MOC.

3. Istituzione dei Gruppi Oncologici Multidisciplinari (GOM)

La gestione delle cure ai pazienti oncologici avviene attraverso l'operatività dei Gruppi Oncologici Multidisciplinari (GOM) patologia-specifici, secondo percorsi organizzati (PDTA) regionali e da protocolli interni specifici.

IL Policlinico Morgagni, così come individuato i Decreti dell'Assessorato Regionale della Salute 18.2.2021 pubblicati nella GURS n. 9 S.O. n. 2 del 5.3.2021 e recanti l'approvazione dei PDTA per la gestione dei pazienti affetti da: carcinoma del colon-retto; carcinoma polmonare; tumore della prostata; carcinoma ovarico; ha costituito i seguenti Gruppi Operativi Multidisciplinari (GOM) come previsto dalle norme richiamate, in particolare per quanto riguarda le patologie tumorali maligne di colon retto, polmone e prostata svolte all'interno del Centro Clinico:

- GOM Colon retto;
- GOM Polmone;
- GOM Prostata.
- GOM Tiroide

	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	Rev. n° 19 Pagina 50 di 63

4. Fattori, indicatori e standard di Qualità per ogni fase dell'esperienza del ricovero ospedaliero

La Direzione aziendale del "Policlinico Morgagni, intende migliorare continuamente il livello dei servizi offerti al pubblico, nonché ottenere la soddisfazione dei propri utenti attraverso l'eliminazione dei disagi e la prevenzione delle non conformità in tutte le fasi dell'esperienza del ricovero ospedaliero e dei servizi usufruiti.

La seguente tabella illustra i fattori, gli indicatori (dati rilevati anno 2022) e standard di Qualità per ogni fase dell'esperienza del ricovero ospedaliero individuati dalla Casa di Cura:

Fasi dell'esperienza	Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità
Ricovero Programmato (* Presso CheckPoint	Tempo di attesa per il ricovero	Giorni intercorsi fra la prenotazione e la chiamata. Situazione attuale: Ricovero programmato per Chirurgia generale : - 15 giorni Ortopedia: - Ginocchio: 30 giorni - Protesica 30 giorni - Spalla: 30 giorni (*) Riabilitazione: - 7 giorni Oncologia: 7 giorni Otorinolaringoiatria - 30 giorni Neurochirurgia: - 30 giorni Litotrissia extra corporea: - 60 giorni Litotrissia intracorporea: - 90 giorni	< 45 giorni < 45 giorni < 45 giorni < 45 giorni < 10 giorni 7 giorni < 45 giorni < 45 giorni < 75 giorni < 105 giorni

 <p>POLISPECIALISTICO CATANIA CHECK POINT SAN GREGORIO</p> <p>CENTRO CUORE PEDARA DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	<h1>Manuale della Qualità</h1>	Cod. Doc. MQ I/2	
	<h2>Carta dei Servizi</h2>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 51 di 63

Segue Ricovero Programmato	Tempo di attesa per il ricovero	Chirurgia urologica: - Patologie maligne 30 giorni - Patologie minori 5 mesi - Prostata benigna 16 mesi Chirurgia plastica - 7 giorni Chirurgia della mano - 30 giorni	< 35 giorni < 6 mesi < 18 mesi 7 giorni < 45 giorni
	Informazioni preventive sul ricovero	Esistenza di presidi informativi Situazione attuale: presenti	Presenti
Pre ricovero: Segnalazione-reclami in ordine alle procedure di: - Accettazione - Prelievo - Esami radiografici - E.C.G. - Visita Cardiologica - Visita Medica - Visita Anestesiologica - Eco-Color-Doppler N° indica il numero assoluto dei soggetti che hanno compilato il singolo campo e le % di reclami o segnalazioni avanzate dai pazienti/utenti attraverso i questionari di gradimento sul totale (*) dei questionari Pre-ricovero compilati anno 2022. (*) N° Questionari Pre-ricovero: - compilati n° 1.172 - bianchi n° 137	Accoglienza e professionalità : Accettazione	Situazione attuale: N° 20 2 % di non soddisfatto	Non oltre il 5 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari
	Prelievo	Situazione attuale: N° 7 1 % di non soddisfatto	Non oltre il 5 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari
	Esami radiografici	Situazione attuale: N° 5 1 % di non soddisfatto	Non oltre il 5 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari
	E.C.G.	Situazione attuale: N° 7 1 % di non soddisfatto	Non oltre il 5 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari
	Visita cardiologica	Situazione attuale: N° 6 1 % di non soddisfatto	Non oltre il 5 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari
	Visita medica	Situazione attuale: N° 29 2 % di non soddisfatto	Non oltre il 5 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari

	<h1>Manuale della Qualità</h1>	Cod. Doc. MQ I/2	
	<h2>Carta dei Servizi</h2>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 52 di 63

Segue Pre ricovero:	Visita anestesiológica	Situazione attuale: N° 3 0 % di non soddisfatto	Non oltre il 5 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari
	Eco-Color-Doppler	Situazione attuale: N° 1 1 % di non soddisfatto	Non oltre il 5 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari
Ricovero Assistenza sanitaria Segnalazione-reclami in ordine alle procedure di: <ul style="list-style-type: none"> - Accettazione - Informazione al paziente - Assistenza infermieristica - Assisten. Socio Sanitaria - Servizio di Radiologia - Pulizie dei reparti - Servizio biancheria - Servizio pasti n° indica il numero assoluto dei soggetti che hanno compilato il singolo campo e le % di reclami o segnalazioni avanzate dai pazienti/utenti attraverso i questionari di gradimento sul totale (**) dei questionari Ricovero compilati anno 2022. (**) N° Questionari Ricovero: - compilati n° 1.604	Accoglienza all’ingresso e presso gli sportelli di segreteria accettazione:	Segnalazione-reclami in ordine alle procedure di accettazione. % di “non soddisfatti” alla voce “Disponibilità personale segreteria” presenti nel questionari di gradimento Situazione attuale: n° 18 2 % di “non soddisfatto”	Non oltre il 5 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari
	Informazione al paziente sui trattamenti terapeutici	% di “non soddisfatti” alla voce “Rapporto con gli specialisti” presenti nel questionario di gradimento. Situazione attuale: n°4 1 % di “non soddisfatto”	Non oltre il 2 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari
		% di “non soddisfatti” alla voce “Rapporto Medci di reparto” presenti nel questionario di gradimento. Situazione attuale: n°4 1 % di “non soddisfatto”	Non oltre il 2 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari
	Accoglienza e professionalità : Assistenza infermieristica	% di “non soddisfatti” alla voce “Qualità degli infermieri” presenti nel questionario di gradimento. Situazione attuale: n°4 1 % di “non soddisfatto”	Non oltre il 2 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari

 <p>CENTRO CLINICO DIAGNOSTICO G.B. Morgagni S.p.A. POLICLINICO CASE DI CURA</p> <p>POLISPECIALISTICO CATANIA CHECK POINT SAN GREGORIO CENTRO CUORE PEDARA DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	<h1>Manuale della Qualità</h1>	Cod. Doc. MQ I/2	
	<h2>Carta dei Servizi</h2>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 53 di 63

Segue Ricovero Assistenza sanitaria	Assistenza Socio Sanitaria	% di “non soddisfatti” alla voce “Qualità degli O.S.S.” presenti nel questionario di gradimento. Situazione attuale: n° 3 1 % di “non soddisfatto”	Non oltre il 2 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari
	Servizio di Radiologia	% di “non soddisfatti” alla voce “Qualità personale Radiologia” presenti nel questionario di gradimento. Situazione attuale: n° 2 1 % di “non soddisfatto”	Non oltre il 2 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari
Prestazioni alberghiere	Pulizie dei reparti e servizi igienici	% di “non soddisfatti” alla voce “Pulizia ambienti” presenti nel questionario di gradimento. Situazione attuale: n° 5 1 % di “non soddisfatto”	Non oltre il 5 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari
	Regolarità dei cambi di biancheria	Numero di ricambi/giorni di degenza. Situazione attuale: 1 ogni giorno	1 ogni due giorni + 1 per ogni situazione eccezionale
	Qualità del Servizio biancheria	% di “non soddisfatti” alla voce “Servizio biancheria” presenti nel questionario di gradimento. Situazione attuale: n° 8 1 % di “non soddisfatto”	Non oltre il 5 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari
	Qualità, orari e modalità di distribuzione dei pasti in Degenza ordinaria	Segnalazione - reclami in riferimento alla qualità, orari e modalità di distribuzione dei pasti. % di “non soddisfatti” alla voce “Servizio pasti” presenti nel questionario di gradimento. Situazione attuale: n° 33 2 % di “non soddisfatto”	Non oltre il 5 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari

 <p>POLISPECIALISTICO CATANIA CENTRO CUORE PEDARA CHECK POINT SAN GREGORIO DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	<h2>Manuale della Qualità</h2>	Cod. Doc. MQ I/2	
	<h3>Carta dei Servizi</h3>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 54 di 63

Segue Prestazioni alberghiere	Qualità, orari e modalità di distribuzione snack in unità di Day Hospital e Day service	Segnalazione - reclami in riferimento alla qualità, orari e modalità di distribuzione dei pasti. % di “non soddisfatti” alla voce “Servizio pasti” presenti nel questionario di gradimento. Situazione attuale: n° 25 2 % di “non soddisfatto”	Non oltre il 5 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari
	Accessibilità al servizio bar	Ore di apertura per giorni a settimana 77 ore per 7 giorni settimanali	77 ore per 7 giorni settimanali
	Regolarità delle visite mediche in corsia	Giro visita per giorni a settimana. Situazione attuale: almeno 2 giri al giorno per 7 giorni settimanali	Almeno un giro visita quotidiano per tutti i giorni
Relazioni con il personale	Visibilità del tesserino di riconoscimento	Presenza del tesserino per ogni operatore. Situazione attuale: 100% presenza rilevata	100% presenza rilevata
Aspetti di umanizzazione	Riservatezza della malattia/rispetto della Privacy e della dignità umana	Istituzionalizzazione procedura secondo normativa privacy-formazione e sensibilizzazione personale, adempimenti privacy. Situazione attuale: 100% dei casi	Presenza al 100% di procedure Privacy
Aspetti amministrativi	Semplicità di ottenimento della cartella clinica	Accessibilità al servizio/ufficio rilascio cartelle cliniche. N. di ore di apertura sportello al g. Situazione attuale: 12 ore al giorno per 6 giorni settimanali	12 ore per giorno feriale

 <p>POLISPECIALISTICO CATANIA CHECK POINT SAN GREGORIO</p> <p>CENTRO CUORE PEDARA DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	Manuale della Qualità		Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>		Data: 18/08/2023	
			Rev. n° 19	Pagina 55 di 63

Segue Aspetti amministrativi	Tempo di rilascio della cartella clinica	n. di giorni per il rilascio della cartella clinica. Situazione attuale: 30 giorni	< 35 giorni
Raccolta valutazione degli utenti	Chiarezza e disponibilità dei questionari di soddisfazione	% n. di questionari (1.789 + 1.172)/ n° di pazienti ricoverati (9.049) Situazione attuale: 32,7 %	25%
	Semplicità di inoltro reclamo e reperibilità del modulo di reclamo	Cassette raccolta per unità operative. + Dispenser di questionari Situazione attuale: 1 per ogni unità operativa	1 cassetta per ogni unità operativa + 1 dispenser di questionari per ogni unità operativa
	Tempo di risposta al reclamo (nei limiti di legge)	n. giornate medie inoltro risposta Situazione attuale: 7 giorni	7 giorni

 <p>CENTRO CLINICO DIAGNOSTICO G.B. Morgagni S.p.A. POLICLINICO CASE DI CURA</p> <p>POLISPECIALISTICO CATANIA CHECK POINT SAN GREGORIO CENTRO CUORE PEDARA DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	<h2>Manuale della Qualità</h2>	Cod. Doc. MQ I/2	
	<h3>Carta dei Servizi</h3>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 56 di 63

5. Fattori, indicatori e standard di Qualità per le Prestazioni ambulatoriali

La seguente tabella illustra i fattori, gli indicatori (dati rilevati anno 2022) e standard di Qualità relativi alla Prestazioni ambulatoriali individuati dalla Casa di Cura, i dati sono estrapolati dalle schede di pre-ricovero e dalle schede di ricovero:

Prestazioni Ambulatoriali	Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità
<p>Segnalazione-reclami in ordine alle procedure di:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visita Cardiologica - Visita Medica - Visita Anestesiologica - Eco-Color-Doppler - Personale ambulatori (**) <p>N° indica il numero assoluto dei soggetti che hanno compilato il singolo campo e le % di reclami o segnalazioni avanzate dai pazienti/utenti attraverso i questionari di gradimento sul totale (*) dei questionari Pre-ricovero e Ricoveri per la voce (**) compilati anno 2022.</p> <p>(*) N° Questionari Pre-ricovero:</p> <ul style="list-style-type: none"> - compilati n° 889 - bianchi n° 1.172 	<p>Accoglienza e professionalità del personale presso gli ambulatori:</p>	<p>Segnalazione-reclami in ordine alle procedure di accettazione. % di “non soddisfatti” alla voce “Qualità del personale ambulatori” presenti nel questionario di gradimento</p> <p>Situazione attuale: n° 9 1 % di “non soddisfatto”</p>	<p>Non oltre il 5 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari</p>
	Visita cardiologica	<p>Situazione attuale: N° 6 1 % di non soddisfatto</p>	<p>Non oltre il 5 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari</p>
	Visita medica	<p>Situazione attuale: N° 29 3 % di non soddisfatto</p>	<p>Non oltre il 5 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari</p>
	Visita anestesiologica	<p>Situazione attuale: N° 3 1 % di non soddisfatto</p>	<p>Non oltre il 5 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari</p>
	Eco-Color-Doppler	<p>Situazione attuale: N° 1 1 % di non soddisfatto</p>	<p>Non oltre il 5 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari</p>

	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 57 di 63

6. Programma per la gestione della prenotazione on line

È in programma, entro la fine del 2023, la realizzazione di un servizio di prenotazione online da PC o da Smartphone scaricando l'Applicazione gratuita (compatibile con IOS e Android), che permetterà al paziente, in assoluta autonomia, di prenotare visite o esami specialistici, visualizzare gli appuntamenti, pagare il ticket, stampare il promemoria dell'appuntamento.

7. Programma Provider ECM

La Fondazione Mediterranea "G.B. Morgagni" per lo sviluppo delle Tecnologie in Medicina e Chirurgia, istituita a Catania nel 1999, opera presso l'omonimo Policlinico G.B. Morgagni di Catania. Nel 2009 ha ottenuto il riconoscimento della qualifica di ONLUS. L'obiettivo è quello di trasferire più adeguatamente ed efficacemente i progressi delle conoscenze alla pratica medica quotidiana e valutare l'efficacia di nuovi approcci terapeutici. I risultati finora ottenuti sono stati pubblicati su riviste scientifiche nazionali e internazionali.

La Fondazione si dedica, prevalentemente, all'attività di ricerca sul carcinoma del colon-retto e del polmone. La collaborazione con il Laboratorio di Ricerca in "Sistemi Complessi", della Scuola Superiore dell'Università di Catania, ha consentito di iniziare uno studio sulla caratterizzazione genetica del carcinoma del colon-retto, mediante l'impiego degli SNP Arrays. Questi, attraverso un'analisi dei polimorfismi dei singoli nucleotidi, hanno fornito informazioni dettagliate sul cariotipo di ciascun paziente, consentendo una eventuale personalizzazione della terapia. Gli interessanti risultati ottenuti hanno spinto la Fondazione ad investire risorse in tale direzione per ampliare sempre più le conoscenze su tale tumore, avvalendosi anche della collaborazione di esperti da anni integrati nella ricerca scientifica. La collaborazione con il CNR di Catania ha invece portato al deposito di una domanda di brevetto per l'uso dell'olio essenziale di salvia nel trattamento del carcinoma del colon e del polmone.

La Fondazione Morgagni si occupa inoltre di formazione continua in medicina tramite l'erogazione di corsi e giornate formative destinate a medici e infermieri e operatori sanitari in genere.

	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 58 di 63

Nel corso del 2023 è stata presentata domanda di Accreditamento come Provider ECM secondo le indicazioni e requisiti previsti per l'accREDITamento dei Provider ECM della Regione Siciliana

Le modalità della formazione continua sono delineate da anni quali dimensioni costanti e fondamentali per La Fondazione Mediterranea G. B. Morgagni, leva per il cambiamento dei comportamenti individuali e collettivi, fattore strategico per il governo ed il miglioramento continuo dell'organizzazione.

La Fondazione Mediterranea G. B. Morgagni, considerando la formazione quale leva strategica, la pone come priorità per lo sviluppo professionale delle professioni sanitarie e la valorizzazione delle loro competenze.

Una Professione sanitaria è infatti capace di soddisfare i bisogni di salute nella misura in cui riesce a promuovere ed orientare lo sviluppo professionale degli iscritti in termini di conoscenza, capacità, consapevolezza e disponibilità ad assumere responsabilità.

La formazione e l'aggiornamento professionale si configurano come strumenti fondamentali ai fini del perseguimento di obiettivi di approfondimento disciplinare con particolare interesse a tematiche etico-deontologiche e della responsabilità professionale sia come valore individuale che collettivo; pertanto, sarà interesse del Provider Fondazione Mediterranea G. B. Morgagni realizzare un piano specifico che consenta di perseguire tali obiettivi.

8. Programma LILT

La Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori (LILT), unico Ente Pubblico Nazionale riconosciuto di notevole rilievo e medaglia d'oro al merito della Sanità Pubblica, opera da 100 anni (nel 2022 centenario LILT) senza fine di lucro su tutto il territorio nazionale con la specifica finalità di combattere il cancro attraverso la promozione della prevenzione oncologica.

Agisce sotto l'Alto Patronato della Presidenza della Repubblica, la vigilanza della Presidenza del Consiglio dei Ministri, del Ministero della Salute, del Ministero dell'Economia e delle Finanze e il controllo della Corte dei Conti.

A Catania la LILT opera nel territorio da oltre 20 anni periodo nel quale ha sviluppato una ricerca scientifica di primissimo livello, partecipando a un gran numero di studi nazionali e

	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 59 di 63

internazionali che hanno contribuito a innovazioni scientifiche e ricerche epidemiologiche di fondamentale ricaduta clinica.

Dal mese di ottobre 2023 la LILT sarà ospite del Policlinico Morgagni nel quale è stata istituita una Unità Poliambulatoriale al fine di facilitare la presenza sul territorio ai residenti del quartiere Barriera e dell'intera Città oltre agli utenti che frequentano la Casa di Cura.

Gli screening di prevenzione ambulatoriale saranno effettuati su prenotazione secondo calendari prestabiliti dalla segreteria Lilt, presso il Blocco EST 1.

Per informazioni maggiori visitare il sito <https://www.legatumoricatania.it/>.

	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	Rev. n° 19 Pagina 60 di 63

SEZIONE QUARTA

1. Presentazione delle osservazioni, opposizioni, denunce, reclami e ristoro

Il Policlinico Morgagni garantisce la funzione di tutela nei confronti dell'utente attraverso la possibilità di sporgere reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'erogazione dei servizi sanitari usufruiti.

Allo scopo è disponibile per il paziente presso l'U.R.P. gli uffici accettazione ed i reparti di degenza un'apposita modulistica per la segnalazione di reclami, disservizi, suggerimenti e soddisfazione relativi ai nostri servizi.

I pazienti sono invitati a compilare le schede dopo la prestazione ambulatoriale o all'atto della dimissione ospedaliera.

Tali schede possono essere firmate o anonime (ved. Art. 2) e devono essere inserite in apposite cassette ubicate nella sala d'attesa degli ambulatori blocco Est, presso i reparti di Degenza e all'ingresso del blocco Centro.

È inoltre disponibile sul nostro portale all'indirizzo <https://policlinicomorgagni.it/it/reclami> il modulo reclami da stampare e spedire, opportunamente compilato e firmato (ved. Art. 2), tramite posta ordinaria (C.C.D. G.B. Morgagni Via Del Bosco, 105 – 95125 Catania) o al numero di fax (095 238 580) presenti sul modulo stesso.

1.1 L'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Resp. Le Dr. Giuseppe Contina

L'U.R.P. si trova presso il blocco Centro nella Hall di ingresso ai reparti, riceve tutti i giorni feriali (n° 095/238592), dalle 08.00 alle 20.00 ed il personale è a disposizione per fornire informazioni e raccogliere le segnalazioni da parte dei pazienti.

Art. 1

Gli utenti del "Policlinico Morgagni", personalmente o a mezzo di parenti o affini, possono presentare osservazioni, opposizioni, denunce o reclami contro gli atti o comportamenti che negano o limitano la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria.

 <p>POLISPECIALISTICO CATANIA CENTRO CUORE PEDARA CHECK POINT SAN GREGORIO DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 61 di 63

Art. 2

I soggetti individuati dall'art.1, per esercitare il proprio diritto, possono utilizzare una delle seguenti modalità:

- comunicazione scritta in carta semplice, purché chiaramente leggibile
- compilazione dell'apposito modello RQ 05 A "Proposta di Miglioramento" distribuito presso l'U.R.P. (Ufficio Relazioni con il Pubblico)
- compilazione dell'apposito "RAPPORTO DI RECLAMO" scaricabile all'indirizzo <https://policlinicomorgagni.it/it/reclami>
- colloquio diretto con il responsabile dell'U.R.P. o con un suo delegato.

Le comunicazioni e i modelli vanno indirizzati al Direttore Sanitario della Casa di Cura, consegnandoli a mano, spedendoli a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento o infine inviandoli via fax al numero 095 /238 450.

Le segnalazioni non sottoscritte non determineranno alcun obbligo di presa in considerazione del loro contenuto.

Art. 3

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentati secondo una delle modalità elencate dall'art. 2 e dovranno essere spediti o consegnati a mano non oltre il 15° giorno da quello in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o del comportamento lesivo dei propri diritti in armonia con il disposto dell'art. 14, comma 5 del Decreto legislativo 502/92, come modificato dal Decreto legislativo 517/93.

Art. 4

Il Responsabile dell'U.R.P. fornirà gli opportuni chiarimenti se consentono il superamento del problema. In caso contrario si attiverà, con comunicazione scritta, verso il dirigente dell'Unità Operativa chiamato in causa ai fini della risoluzione della questione. Nel caso in cui non riesca a risolvere il problema sollevato sulla base degli elementi acquisiti, instruirà il reclamo e lo trasmetterà al Direttore Sanitario, nei tempi rapportati all'urgenza del caso.

Il Responsabile dell'U.R.P. per l'espletamento dell'attività istruttoria può acquisire tutti gli elementi necessari alla formazione del giudizio.

	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 62 di 63

Art. 5

Il Direttore Sanitario adotta il provvedimento richiesto nel reclamo o comunica le ragioni che non hanno reso possibile l'accoglimento.

Tale comunicazione va data entro il 15° giorno successivo a quello della consegna o ricevimento dell'istanza.

In essa informerà il reclamante che, qualora la risposta non fosse ritenuta soddisfacente, egli può produrre istanza di riesame entro 15 giorni dal suo ricevimento senza che tale facoltà impedisca o precluda il suo diritto di impugnativa in via giurisdizionale ai sensi del comma 5 dell'art. 14 del Decreto legislativo 5027/92, come risulta modificato dal Decreto legislativo 517/93.

Art. 6

Nell'istanza di riesame, redatta sempre su carta semplice e indirizzata al Direttore Sanitario va prodotta con le stesse procedure di cui agli artt. 2 e 3 entro il 15° giorno dal ricevimento della comunicazione prevista dal precedente articolo. In essa l'interessato può addurre ulteriori elementi a supporto della propria tesi. Il responsabile dell'U.R.P. ne darà copia al Dirigente dell'Unità chiamato in causa per riacquisire, con il riscontro epistolare, gli elementi su cui basare la nuova istruttoria da trasmettere al Direttore Sanitario che provvede o decide in via definitiva.

La comunicazione al ricorrente va data entro il 15° giorno successivo a quello del ricevimento dell'istanza, annotando la facoltà di impugnativa in via giurisdizionale.

Art. 7

Ristoro per disservizi

Il Policlinico Morgagni prevede che qualora non sia in condizioni di erogare la prestazione alla data programmata e il paziente non sia stato avvisato in tempo utile (il giorno precedente) al paziente gli venga consegnato un bonus con il quale avrà diritto ad usufruire di analoga prestazione senza ulteriore pagamento ticket bypassando la lista di attesa.

 <p>POLISPECIALISTICO CATANIA CHECK POINT SAN GREGORIO</p> <p>CENTRO CUORE PEDARA DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	Manuale della Qualità	Cod. Doc. MQ I/2	
	<i>Carta dei Servizi</i>	Data: 18/08/2023	
		Rev. n° 19	Pagina 63 di 63

2. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

2.1 Relazione sullo stato degli standard

Con frequenza quadrimestrale, la Direzione analizzerà le risposte ai questionari rese dagli utenti, provvedendo all'eliminazione di eventuali cause di disservizio ed insoddisfazione.

Annualmente vengono pubblicati sulla carta dei servizi Sezione 3 Cap. 1 i dati statistici relativi ai questionari raccolti.

2.2 Indagine sulla soddisfazione degli utenti

All'utente vengono consegnati, in funzione dei servizi usufruiti, appositi questionari (Ambulatori - Pre-ricovero - Ricovero) che la Direzione invita a compilare (anche in forma anonima).

Sulla base delle risposte, la Direzione si impegna ad eliminare eventuali fonti di insoddisfazione degli utenti.

Con frequenza quadrimestrale la Direzione rende pubblici i dati elaborati dai questionari raccolti presso tutti i reparti/servizi della Casa di Cura.

Durante il ricovero, ad ogni pasto viene consegnata una scheda per la valutazione del servizio mensa.