



# CARTA 2023 DEI SERVIZI





	<b>Manuale della Qualità</b>	Cod. Doc. <b>MQ I/2</b>	
	<i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i>	Data: 26/07/23	
		Rev. n° 3	Pagina 2 di 44

## **Premessa**

### **SEZIONE PRIMA**

Presentazione del Policlinico Morgagni e principi fondamentali

1. Presentazione del Policlinico Morgagni
  - 1.1 Presentazione del presidio Oculistico Di Stefano Velona
  - 1.2 Fini Istituzionali
  - 1.3 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

1. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE
  - 1.1 Ricovero ordinario a ciclo diurno Day Hospital e Day surgery
  - 1.2 Specialità in regime ambulatoriale privato o con Assicurazione
    - 1.2.1 Elenco convenzioni per l'assistenza integrativa
2. Reparti e servizi
3. Attività ambulatoriali
4. Servizio di assistenza religiosa
5. Servizi accessori
6. Comfort
7. Modalità di accesso al Ricovero ordinario a ciclo diurno Day Hospital e Day surgery
8. Modalità di accesso alla specialistica ambulatoriale
9. Modalità di tenuta, conservazione e rilascio di: Cartelle cliniche, Referti Clinici, Altra documentazione Sanitaria

 <p>CENTRO CLINICO DIAGNOSTICO <b>G.B. Morgagni</b> S.p.A. POLICLINICO CASE DI CURA</p> <p>POLISPECIALISTICO CATANIA CHECK POINT SAN GREGORIO    CENTRO CUORE PEDARA DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	<b>Manuale della Qualità</b>	Cod. Doc. <b>MQ I/2</b>	
	<i>Carta dei Servizi presidio          oculistico Di Stefano Velona</i>	Data: 26/07/23	
		Rev. n° 3	Pagina 3 di 44

### SEZIONE TERZA

Standard di qualità, Impegni e programmi

1. Fattori, indicatori e standard di Qualità per ogni fase dell'esperienza del ricovero ospedaliero
2. Prestazioni ambulatoriali

### 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

 <p>POLISPECIALISTICO CATANIA CHECK POINT SAN GREGORIO</p> <p>CENTRO CUORE PEDARA DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	<h2>Manuale della Qualità</h2>	Cod. Doc. <h3>MQ I/2</h3>	
	<i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i>	Data: 26/07/23	
		Rev. n° 3	Pagina 4 di 44

### **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.*

	<b>Manuale della Qualità</b>	Cod. Doc. <b>MQ I/2</b>	
	<i>Carta dei Servizi presidio          oculistico Di Stefano Velona</i>	Data: 26/07/23 Rev. n° 3      Pagina 5 di 44	

## 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 - 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.

#### 1.1 Presentazione del presidio Oculistico Di Stefano Velona

La clinica Di Stefano Velona, nuova acquisizione del Policlinico Morgagni, è destinata a ritrovare la popolarità che l'ha caratterizzata nei suoi 114 anni di vita.

Questa casa di cura è infatti la più antica fra le esistenti a Catania, fra le più antiche di tutta la Sicilia. Ha una storia ricca di momenti che ne hanno fatto un simbolo della grande sanità italiana. Fin dalla sua fondazione, ad opera di Nunzio Di Stefano nel 1905, ad oggi, che è diventata il terzo presidio Morgagni, questa casa di cura ha visto avvicinarsi, anche nel corso delle due grandi guerre, al suo interno chirurghi di fama che al tempo illustravano anche l'ospitalità pubblica e la facoltà di Medicina dell'Università.

 <p>CENTRO CLINICO DIAGNOSTICO <b>G.B. Morgagni</b> 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. <b>MQ I/2</b>	
	<p><i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i></p>	Data: 26/07/23	Rev. n° 3

Ricordiamo il già citato fondatore, il prof. Nunzio Di Stefano, catanese ma di formazione di scuola chirurgica napoletana, per diverso tempo anche ad Heidelberg quando dominavano le scuole tedesche nella sperimentazione delle tecniche di resezione gastrico-enterica e non solo. La casa di cura catanese ospitò per molto tempo anche il prof. Achille Mario Dogliotti di scuola torinese e il prof. Raffaele Brancati, siracusano ma di scuola romana, entrambi clinici nell'ateneo catanese. Per ultimo, ma solo per cronologia, ricordiamo il prof. Gioacchino Di Stefano Velona, figlio del fondatore, di scuola milanese, patologo chirurgo nella facoltà di Medicina dell'università di Catania.

Ma torniamo al presente, oggi si guarda al futuro, soprattutto all'oftalmologia.

La struttura sorge in un palazzo di tre piani, dispone di tre sale operatorie e di un piano destinato alle degenze. Nel 1963 l'edificio fu ristrutturato e ampliato, poi ulteriormente rimodernato dai nipoti del prof. Gioacchino Di Stefano Velona, Nunzio, Anna Lea, Ornella e Corrado, conservando all'interno dello stabile lo stile Liberty iniziale.

### 1.2 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 <b>G.B. Morgagni</b> 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. <b>MQ I/2</b>	
	<p><i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i></p>	Data: 26/07/23	
		Rev. n° 3	Pagina 7 di 44

### 1.3 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 dove viene ricoverato;*
  - c) *impressioni di ordine, di pulizia, d'igiene;*
  - d) *la qualità e la quantità dei pasti;*
  - e) *la maniera di servire i pasti;*
  - f) *la possibilità di ricevere visite e di restare coi parenti;*
  - g) *la possibilità di essere lasciato tranquillo, di riposarsi;*
  - h) *le cure ricevute durante il ricovero;*
  - i) *la competenza dei medici;*
  - j) *la maniera cui i medici trattano i ricoverati;*
  - k) *il tempo consacrato dai medici ai ricoverati;*
  - n) *la preparazione del personale;*
  - o) *il tempo consacrato ai malati dal personale;*
  - p) *le attrezzature elettromedicali;*
  - q) *la possibilità d' avere informazioni sullo stato di salute.*

	<b>Manuale della Qualità</b>	Cod. Doc. <b>MQ I/2</b>	
	<i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i>	Data: 26/07/23	
		Rev. n° 3	Pagina 8 di 44

*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.*

	<b>Manuale della Qualità</b>	Cod. Doc. <b>MQ I/2</b>	
	<i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i>	Data: 26/07/23 Rev. n° 3      Pagina 9 di 44	

## 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, ceti, 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" nonché ai principi della Costituzione espressi negli articoli 2, 3 e 32)

 <p>POLISPECIALISTICO CATANIA CHECK POINT SAN GREGORIO</p> <p>CENTRO CUORE PEDARA DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	<h1>Manuale della Qualità</h1>	Cod. Doc. <b>MQ I/2</b>	
	<p><i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i></p>	Data: 26/07/23	
		Rev. n° 3	Pagina 10 di 44

## 2.1 Diritti

Il paziente ha il diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religione.

- ⇒ Durante la degenza ospedaliera il paziente ha diritto ad essere sempre individuato con il proprio nome e cognome anziché con un numero o con il nome della propria malattia; ha, altresì, il diritto di essere interpellato con il pronome “Lei”.
- ⇒ Il paziente ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze; lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- ⇒ Il paziente ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi.
- ⇒ In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha il diritto di ricevere notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi; le dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento della inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
- ⇒ Il paziente ha il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi anche se eseguibili in altre strutture; ove il paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente le stesse informazioni dovranno essere fornite alle persone di cui al punto precedente.
- ⇒ Il paziente ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano segreti.
- ⇒ Il paziente ha il diritto di proporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

 <p>POLISPECIALISTICO CATANIA CHECK POINT SAN GREGORIO</p> <p>CENTRO CUORE PEDARA DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	<h1>Manuale della Qualità</h1>	Cod. Doc. <h2 style="text-align: center;">MQ I/2</h2>	
	<i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i>	Data: 26/07/23	
		Rev. n° 3	Pagina 11 di 44

⇒ Il Paziente ha diritto al rilascio di copia della cartella clinica e della documentazione sanitaria prodotta in Casa di Cura (vedi Regolamento Allegato)

## 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.
- ⇒ 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.

	<b>Manuale della Qualità</b>	Cod. Doc. <b>MQ I/2</b>	
	<i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i>	Data: 26/07/23 Rev. n° 3      Pagina 12 di 44	

⇒ 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 alla 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.

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 Vs. dati personali relativi alla salute 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.

	<b>Manuale della Qualità</b>	Cod. Doc. <b>MQ I/2</b>	
	<i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i>	Data: 26/07/23	
		Rev. n° 3	Pagina 13 di 44

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](mailto: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.

#### **DIVIETI**

A tutela della Vs. riservatezza:

- ♣ non potranno essere fornite telefonicamente informazioni cliniche sul Vs. stato di salute.  
*Gli interessati sono cortesemente pregati di non insistere con il personale di reparto;*
- ♣ 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

 <p>POLISPECIALISTICO CATANIA CHECK POINT SAN GREGORIO</p> <p>CENTRO CUORE PEDARA DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	<h1>Manuale della Qualità</h1>	Cod. Doc. <b>MQ I/2</b>	
	<p><i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i></p>	Data: 26/07/23	
		Rev. n° 3	Pagina 14 di 44

## 2.5 Doveri

Il paziente, quando accede ad una struttura sanitaria, è invitato a tenere un comportamento responsabile nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri ammalati; deve collaborare con i medici ed il personale sanitario al fine di agevolare la diagnosi e le terapie da seguire, informando, inoltre, gli stessi di eventuali patologie croniche da cui fosse affetto e delle eventuali terapie praticate.

- ⇒ È dovere di ogni paziente informare tempestivamente i sanitari della sua intenzione di rinunciare alle cure e alle prestazioni sanitarie affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.
- ⇒ Il paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno delle strutture sanitarie, considerandoli patrimonio di tutti e quindi anche proprio.
- ⇒ Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari e delle visite stabiliti dalla Direzione Sanitaria; le prestazioni sanitarie richieste in tempi e modi non corretti determinano un notevole disservizio per tutti gli utenti.
- ⇒ Il paziente deve evitare ogni comportamento che possa creare disturbo o disagio agli altri degenti (provocare rumori, tenere luci accese o elevato il volume di radio, TV o suonerie di telefoni cellulari, ecc.).
- ⇒ È doveroso il rispetto del riposo sia diurno che notturno degli altri degenti.
- ⇒ È doveroso il rispetto del divieto di fumare e dell'uso di telefoni cellulari.
- ⇒ Alle visite di controllo il paziente dovrà portare con sé la documentazione sanitaria relativa ai ricoveri o alle visite precedenti.
- ⇒ L'utente ha il diritto ad una corretta informazione sanitaria ma è anche suo dovere informarsi nei tempi e nelle sedi opportune.
- ⇒ Il paziente che si reca dal medico o che deve sottoporsi a terapie programmate è tenuto, per quanto è possibile, a presentarsi nel rispetto della dignità e della cura personale.

 <p>CENTRO CLINICO DIAGNOSTICO <b>G.B. Morgagni</b> POLICLINICO CASE DI CURA S.r.l.</p> <p>POLISPECIALISTICO CATANIA CHECK POINT SAN GREGORIO      CENTRO CUORE PEDARA DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	<h2>Manuale della Qualità</h2>	Cod. Doc. <b>MQ I/2</b>	
	<p><i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i></p>	Data: 26/07/23	
		Rev. n° 3	Pagina 15 di 44

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

#### 3.1 ACCESSO AI PRESIDII DEL CENTRO CLINICO

*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.

#### VISITE ED ESAMI 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 presidio Oculistico DSV è regolamentato dal seguente protocollo comportamentale che prevede:

##### **Day Hospital e Day Surgery** (che prevedano la dimissione a breve)

- un solo visitatore per paziente a fine intervento. Il visitatore può restare in reparto per un tempo massimo di 30 minuti.

##### **Ricoveri Privati che prevedono il pernottamento**

- È autorizzata la presenza di un accompagnatore per paziente.

È obbligatorio l'uso della mascherina, se sprovvisto, gli sarà fornita dalla Casa di Cura.

	<b>Manuale della Qualità</b>	Cod. Doc. <b>MQ I/2</b>	
	<i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i>	Data: 26/07/23	
		Rev. n° 3	Pagina 16 di 44

## 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.

### 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 e ambulatori di diagnostica vengono sanificati 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 dispenser di bevande. Sanificazione straordinaria 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

 <p>POLISPECIALISTICO CATANIA CHECK POINT SAN GREGORIO</p> <p>CENTRO CUORE PEDARA DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	<h2>Manuale della Qualità</h2>	Cod. Doc. <b>MQ I/2</b>	
	<i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i>	Data: 26/07/23	
		Rev. n° 3	Pagina 17 di 44

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.

	<b>Manuale della Qualità</b>	Cod. Doc. <b>MQ I/2</b>	
	<i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i>	Data: 26/07/23	
		Rev. n° 3	Pagina 18 di 44

## SEZIONE SECONDA

### Informazioni sulle strutture e i servizi forniti

#### 1. TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI FORNITE

##### 1.1 Ricovero a ciclo diurno Day Hospital e Day surgery

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. 21.

##### **Specialità accreditate (\*) a ciclo diurno Day Hospital e Day surgery:**

- Oculistica
- Microchirurgia oculare

	<b>Manuale della Qualità</b>	Cod. Doc. <b>MQ I/2</b>	
	<i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i>	Data: 26/07/23	
		Rev. n° 3	Pagina 19 di 44

## 1.2 Specialità in regime ambulatoriale privato o con Assicurazione

Per le visite mediche, così come per gli esami diagnostici, è necessaria la prenotazione

Elenco completo delle prestazioni in regime ambulatoriali in regime privato e relativi tempi medi di attesa che il presidio Oculistico Di Stefano Velona è in grado di offrire è il seguente:

<i>Visite mediche in regime privato o con assicurazione:</i>	<i>Tempi medi di attesa</i>
Visita Oculistica di base	15 giorni
Visita Oculistica di controllo	7 giorni
Visita per primo intervento	1 giorni
Visita ortottica	7 giorni

<i>Esami strumentali eseguibili in regime privato o con assicurazione:</i>	<i>Tempi medi di attesa</i>
<i>Area oculistica</i>	
Angio OCT	14 giorni
Aergon laser retinico	7 giorni
Biometria	7 giorni
Campo Visivo	7 giorni
Conta endoteliale	7 giorni
Curva Tonometrica	7 giorni
Ecografia Bulbare	7 giorni
Fluoroangiografia	14 giorni
Mappa Corneale	7 giorni
OCT Macula e nervo ottico	14 giorni
Pachimetria	7 giorni
Retinografia	7 giorni
Tonometria Oculare	7 giorni

<p>POLISPECIALISTICO CATANIA CHECK POINT SAN GREGORIO</p> <p>CENTRO CUORE PEDARA DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	<b>Manuale della Qualità</b>	Cod. Doc. <b>MQ I/2</b>	
	<i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i>	Data: 26/07/23	
		Rev. n° 3	Pagina 20 di 44

<i>Trattamenti ambulatoriali chirurgici eseguibili in regime privato o con assicurazione:</i>	<i>Tempi medi di attesa</i>
---	-----------------------------

<i>Area oculistica</i>	
Iniezione intravitreale Bevacizunab (Avastin)	15 giorni

 <p>CENTRO CLINICO DIAGNOSTICO <b>G.B. Morgagni</b> POLICLINICO CASE DI CURA POLISPECIALISTICO CATANIA CENTRO CUORE PEDARA CHECK POINT SAN GREGORIO DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	<b>Manuale della Qualità</b>	Cod. Doc. <b>MQ I/2</b>	
	<i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i>	Data: 26/07/23	Rev. n° 3    Pagina 21 di 44

### 1.2.1 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><b>CENTRO CLINICO DIAGNOSTICO G.B. Morgagni S.p.A. POLICLINICO CASE DI CURA</b>  <b>POLISPECIALISTICO CATANIA CHECK POINT SAN GREGORIO</b>    <b>CENTRO CUORE PEDARA DI STEFANO VELONA CATANIA</b></p>	<b>Manuale della Qualità</b>	Cod. Doc. <b>MQ I/2</b>	
	<i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i>	Data: 26/07/23	
		Rev. n° 3	Pagina 22 di 44

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

 <p><b>CENTRO CLINICO DIAGNOSTICO G.B. Morgagni</b> Policlinico CASE DI CURA</p> <p>POLISPECIALISTICO CATANIA    CENTRO CUORE PEDARA CHECK POINT SAN GREGORIO    DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	<b>Manuale della Qualità</b>	Cod. Doc. <b>MQ I/2</b>	
	<i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i>	Data: 26/07/23	
		Rev. n° 3	Pagina 23 di 44

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

	<b>Manuale della Qualità</b>	Cod. Doc. <b>MQ I/2</b>	
	<i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i>	Data: 26/07/23	
		Rev. n° 3	Pagina 24 di 44

## 2. REPARTI E SERVIZI

L' Assegnazione dei 20 posti letto del presidio Oculistico Di Stefano Velona alla singola Unità Funzionale:

Direttore Sanitario: Dr.ssa Ossino Anna Maria

**1° raggruppamento “Unità funzionale Chirurgica” posti letto 20 Medico Responsabile  
Dr. Antonio Rapisarda (Specialista in Chirurgia Generale)**

<b>1° Raggruppamento (20 posti letto)</b>	
<b>Specialità</b>	<b>N° posti letto</b>
Day Surgery	20

	<b>Manuale della Qualità</b>	Cod. Doc. <b>MQ I/2</b>	
	<i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i>	Data: 26/07/23	
		Rev. n° 3	Pagina 25 di 44

### 3. ATTIVITA' AMBULATORIALI PRESENTI

#### 3.1 Elenco dei medici che svolgono attività di ambulatorio:

Dott. Amore Augusto

Dott. Biondi Pietro

Dott.ssa Correnti Odile

Dott.ssa Ghirlanda Rita

Dott.Rapisarda Carlo

Dott.Spinello Alfonso

 <p>POLISPECIALISTICO CATANIA CHECK POINT SAN GREGORIO</p> <p>CENTRO CUORE PEDARA DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	<b>Manuale della Qualità</b>	Cod. Doc. <b>MQ I/2</b>	
	<i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i>	Data: 26/07/23	
		Rev. n° 3	Pagina 26 di 44

### 3.2 Tariffario

<b>Tariffe OCULISTICA</b>	<b>tariffa</b>
VISITA OCULISTICA DI BASE	80,00
VISITA DI CONTROLLO	40,00
VISITA PER PRIMO SOCCORSO	50,00
VISITA ORTOTTICA	40,00
ANGIO OCT	70,00
ARGON LASER RETINICO	200,00
BIOMETRIA	50,00
CAMPO VISIVO	75,00
CONTA ENDOTELIALE	50,00
CURVA TONOMETRICA	70,00
ECOGRAFIA	80,00
ECOGRAFIA BULBARE	50,00
FLUORANGIOGRAFIA	120,00
MAPPA CORNEALE	50,00
OCT MACULA E NERVO OTTICO	70,00
PACHIMETRIA	50,00
RETINOGRAFIA	50,00
TONOMETRIA OCULARE	30,00
PACCHETTO ESAMI PER REFRATTIVA	200,00
INIEZIONE INTRAVITREALE BEVACIZUMAB (AVASTIN) – <b>CICLO DI N. 3 INIEZIONI</b>	600,00
INIEZIONE INTRAVITREALE BEVACIZUMAB (AVASTIN) – <b>INIEZIONE SINGOLA</b>	250,00

	<b>Manuale della Qualità</b>	Cod. Doc. <b>MQ I/2</b>	
	<i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i>	Data: 26/07/23	
		Rev. n° 3	Pagina 27 di 44

#### 4. SERVIZI DI ASSISTENZA RELIGIOSA

Presso il Presidio Oculistico Di Stefano Velona è presente al piano rialzato una Cappella.

La Cappella è fruibile ai pazienti e accompagnatori dal lunedì al venerdì (orario 08:00 17:00).

#### 5. SERVIZI ACCESSORI

1 BAR (orario: 07:30 - 15:30)

1 Sala mensa presso Bar per consumo snack degenti (orario 09:30 15:30)

1 Area di parcheggio per il personale della Casa di Cura

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

Diverse sale d'attesa

Una Cappella

1 Aula meeting attrezzata per televideo conferenza

#### 6. COMFORT

Esiste un'area dedicate alla degenza degli utenti, nel corpo centrale distribuito su 2 livelli, costituito da camere a due letti o più letti per due pazienti e camere singole dove un familiare può essere ospitato, dotati di frigo, TV, servizi igienici ed aria condizionata.

##### **Camere a due letti per 2 pazienti.**

A carico dell'Utente una quota comfort extra-sanitario costituito da: frigobar, TV, cambio biancheria quotidiano, menù snack a scelta presso Bar. Il costo del comfort extrasanitario è valorizzato in una cifra pagata solo una volta.

##### **Camera singola**

Confort extra sanitario: frigobar, servizio bar aziendale a chiamata, TV, letto e pasti con menù a scelta per accompagnatore.

Il costo del comfort extra-sanitario è valorizzato da una quota di degenza giornaliera.

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

	<b>Manuale della Qualità</b>	Cod. Doc. <b>MQ I/2</b>	
	<i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i>	Data: 26/07/23	
		Rev. n° 3	Pagina 28 di 44

## 7. Modalità di accesso al ricovero a ciclo diurno Day Hospital e Day surgery

**Ricovero a ciclo diurno Day Hospital e Day surgery** (su prenotazione): su proposta autonoma di uno specialista, a seguito di una visita eseguita presso i presidi del Policlinico Morgagni. o in altri ambulatori esterni:

Qualora il Ricovero, derivasse da una visita specialistica svolta in altri ambulatori (all'esterno dei presidi del Policlinico Morgagni): la congruità della richiesta di ricovero, sarà vagliata dal Medico di Accettazione dei ricoveri.

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

Il paziente non è ammesso ad alcuna procedura senza avere preso coscienza sottoscritta del valore del consenso dato anche ai fini medico legali.

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

### **Prericovero oculistico chirurgico**

Il giorno indicato per la valutazione preoperatoria l'utente si presenterà digiuno, all'ora indicata, al Poliambulatorio dedicato al prericovero sito al piano rialzato del presidio Oculistico Di Stefano Velona.

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 Poliambulatorio, 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.

L'impegnativa di ricovero deve essere consegnata alla Segreteria, in sede di Prericovero, in via Santeuplio, 162 .

 <p>POLISPECIALISTICO CATANIA CHECK POINT SAN GREGORIO</p> <p>CENTRO CUORE PEDARA DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	<b>Manuale della Qualità</b>	Cod. Doc. <b>MQ I/2</b>	
	<i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i>	Data: 26/07/23	
		Rev. n° 3	Pagina 29 di 44

## 8. 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 18:00**.

Le prestazioni sono tutte erogate previa prenotazione, per la quale ci si può rivolgere di persona (\*) presso lo sportello del Coordinamento ambulatoriale di via Santeuplio,162, o si può telefonare al nostro Centro Prenotazione n. 095/446980 – 095 6735244 presidiato dal Lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00.

L'accesso ai nostri servizi è possibile inoltre compilando il modulo prenotazione online sul sito web [www.policlinicomorgagni.it](http://www.policlinicomorgagni.it) cliccando su **“richiedi prenotazione”**, o inviando una e-mail a [ambulatoriodsv@policlinicomorgagni.it](mailto:ambulatoriodsv@policlinicomorgagni.it) per essere ricontattati.

### Numeri Utili:

Al fine di facilitare l'accesso ai servizi del Presidio Oculistico, è attivo un **Operatore Automatico** telefonico (n° 095/446950) capace di smistare le telefonate e indirizzarle al servizio richiesto con tempi minimi di attesa; il servizio è a disposizione degli utenti dal Lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 18:00.

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 di prenotazione telefonica per la prenotazione e i servizi online.**

	<b>Manuale della Qualità</b>	Cod. Doc. <b>MQ I/2</b>	
	<i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i>	Data: 26/07/23	
		Rev. n° 3	Pagina 30 di 44

## 9. 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>CENTRO CLINICO DIAGNOSTICO <b>G.B. Morgagni</b> 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. <b>MQ I/2</b>	
	<p><i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i></p>	Data: 26/07/23	
		Rev. n° 3	Pagina 31 di 44

### **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 CHECK POINT SAN GREGORIO</p> <p>CENTRO CUORE PEDARA DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	<h2>Manuale della Qualità</h2>	Cod. Doc. <b>MQ I/2</b>	
	<p><i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i></p>	Data: 26/07/23	
		Rev. n° 3	Pagina 32 di 44

### **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;

 <p>CENTRO CLINICO DIAGNOSTICO <b>G.B. Morgagni</b> POLICLINICO CASE DI CURA S.p.A.</p> <p>POLISPECIALISTICO CATANIA CENTRO CUORE PEDARA CHECK POINT SAN GREGORIO DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	<h2>Manuale della Qualità</h2>	Cod. Doc. <b>MQ I/2</b>	
	<p><i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i></p>	Data: 26/07/23	
		Rev. n° 3	Pagina 33 di 44

- 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,

	<b>Manuale della Qualità</b>	Cod. Doc. <b>MQ I/2</b>	
	<i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i>	Data: 26/07/23	
		Rev. n° 3	Pagina 34 di 44

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.

 <p>POLISPECIALISTICO CATANIA CHECK POINT SAN GREGORIO</p> <p>CENTRO CUORE PEDARA DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	<h2>Manuale della Qualità</h2>	Cod. Doc. <b>MQ I/2</b>	
	<p><i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i></p>	Data: 26/07/23	Rev. n° 3

### SEZIONE TERZA

Standard di qualità, Impegni e programmi

#### 1. Fattori, indicatori e standard di Qualità per ogni fase dell'esperienza del ricovero ospedaliero in regime di Day Surgery – Day Service

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 in regime di Day Surgery – Day Service presso il presidio Oculistico Di Stefano Velona individuati dal responsabile Garanzia Qualità:

Fasi dell'esperienza	Fattori di qualità	Indicatori di qualità	Standard di qualità
Ricovero Programmato	Tempo di attesa per il ricovero	Giorni intercorsi fra la prenotazione e la chiamata. Situazione attuale: Ricovero programmato per <b>Oculistica:</b> - 21 giorni  <b>Iniezione intravitreale Bevacizunab (Avastin)</b> - 15 giorni	< 45 giorni
	Informazioni preventive sul ricovero	Esistenza di presidi informativi Situazione attuale: presenti	Presenti

 <p><b>CENTRO CLINICO DIAGNOSTICO G.B. Morgagni</b> POLISPECIALISTICO CATANIA    CENTRO CUORE PEDARA CHECK POINT SAN GREGORIO    DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	<b>Manuale della Qualità</b>		Cod. Doc. <b>MQ I/2</b>	
	<i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i>		Data: 26/07/23	
			Rev. n° 3	Pagina 36 di 44

<p><b>Pre ricovero:</b> Segnalazione-reclami in ordine alle procedure di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accettazione</li> <li>- Prelievo</li> <li>- Esami radiografici</li> <li>- E.C.G.</li> <li>- Visita Cardiologica</li> <li>- Visita Medica</li> <li>- Visita Anestesiologica</li> <li>- Eco-Color-Doppler</li> </ul> <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 compilati anno 2022.</p> <p>(*) N° Questionari Pre-ricovero:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- compilati n° 1.362</li> <li>- bianchi n° 157</li> </ul>	Accoglienza e professionalità :  Accettazione	<b>Situazione attuale:</b> N° 5 1 % di non soddisfatto	Non oltre il 5 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari
	Prelievo	<b>Situazione attuale:</b> N° 22 2 % di non soddisfatto	Non oltre il 5 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari
	Esami radiografici	<b>Situazione attuale:</b> N° 6 1 % di non soddisfatto	Non oltre il 5 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari
	E.C.G.	<b>Situazione attuale:</b> N° 12 1 % di non soddisfatto	Non oltre il 5 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari
	Visita cardiologica	<b>Situazione attuale:</b> N° 19 2 % di non soddisfatto	Non oltre il 5 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari
	Visita medica	<b>Situazione attuale:</b> N° 11 1 % di non soddisfatto	Non oltre il 5 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari
	Visita anestesiologica	<b>Situazione attuale:</b> N° 2 1 % di non soddisfatto	Non oltre il 5 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari
	Eco-Color-Doppler	<b>Situazione attuale:</b> N° 1 0% di non soddisfatto	Non oltre il 5 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari

<p><b>Ricovero</b></p> <p><b>Assistenza sanitaria</b></p> <p>Segnalazione-reclami in ordine alle procedure di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accettazione</li> <li>- Informazione al paziente</li> <li>- Assistenza infermieristica</li> <li>- Assistenza SocioSanitaria</li> <li>- Servizio di Radiologia</li> <li>- Pulizie dei reparti</li> <li>- Servizio biancheria</li> <li>- Servizio pasti</li> </ul> <p><b>Segue Ricovero</b></p> <p><b>Assistenza sanitaria</b></p> <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 Ricovero compilati anno 2022.</p> <p>(**) N° Questionari Ricovero: - compilati n° 566</p>	<p>Accoglienza all'ingresso e presso gli sportelli di segreteria accettazione:</p>	<p>Segnalazione-reclami in ordine alle procedure di accettazione. % di "non soddisfatti" alla voce <b>"Disponibilità personale segreteria"</b> presenti nel questionari di gradimento</p> <p><b>Situazione attuale:</b> n° 0 0 % di "non soddisfatto"</p>	<p>Non oltre il 5 % di segnalazioni di "non soddisfatto" nella voce specifica dei questionari</p>
	<p>Informazione al paziente sui trattamenti terapeutici</p>	<p>% di "non soddisfatti" alla voce <b>"Rapporto con gli specialisti"</b> presenti nel questionario di gradimento.</p> <p><b>Situazione attuale:</b> n° 0 0 % di "non soddisfatto"</p>	<p>Non oltre il 2 % di segnalazioni di "non soddisfatto" nella voce specifica dei questionari</p>
		<p>% di "non soddisfatti" alla voce <b>"Rapporto Medici di reparto"</b> presenti nel questionario di gradimento.</p> <p><b>Situazione attuale:</b> n° 0 0 % di "non soddisfatto"</p>	<p>Non oltre il 2 % di segnalazioni di "non soddisfatto" nella voce specifica dei questionari</p>
	<p><b>Accoglienza e professionalità :</b></p> <p>Assistenza infermieristica</p>	<p>% di "non soddisfatti" alla voce <b>"Qualità degli infermieri"</b> presenti nel questionario di gradimento.</p> <p><b>Situazione attuale:</b> n° 0 0 % di "non soddisfatto"</p>	<p>Non oltre il 2 % di segnalazioni di "non soddisfatto" nella voce specifica dei questionari</p>
	<p>Assistenza Socio Sanitaria</p>	<p>% di "non soddisfatti" alla voce <b>"Qualità degli O.S.S."</b> presenti nel questionario di gradimento.</p> <p><b>Situazione attuale:</b> n° 0 0 % di "non soddisfatto"</p>	<p>Non oltre il 2 % di segnalazioni di "non soddisfatto" nella voce specifica dei questionari</p>

 <p>CENTRO CLINICO DIAGNOSTICO <b>G.B. Morgagni</b> 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. <b>MQ I/2</b>	
	<p><i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i></p>	Data: 26/07/23	Rev. n° 3

<b>Segue Ricovero</b>	Servizio di Radiologia	% di “non soddisfatti” alla voce <b>“Qualità personale Radiologia”</b> presenti nel questionario di gradimento. <b>Situazione attuale:</b> n° 0 0 % di “non soddisfatto”	Non oltre il 2 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari
	<b>Prestazioni alberghiere</b>	Pulizie dei reparti e servizi igienici	% di “non soddisfatti” alla voce <b>“Pulizia ambienti”</b> presenti nel questionario di gradimento. <b>Situazione attuale:</b> n° 0 0 % di “non soddisfatto”
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 <b>“Servizio biancheria”</b> presenti nel questionario di gradimento. <b>Situazione attuale:</b> n° 0 0 % 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 camera di Degenza e snack presso sala Bar		Segnalazione - reclami in riferimento alla qualità, orari e modalità di distribuzione dei pasti. % di “non soddisfatti” alla voce <b>“Servizio pasti”</b> presenti nel questionario di gradimento. <b>Situazione attuale:</b> n° 0 0 % di “non soddisfatto”	Non oltre il 5 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari
Regolarità delle visite mediche in corsia		Giro visita post-operatorio <b>Situazione attuale:</b> almeno 1 giri al giorno post intervento	Almeno un giro visita quotidiano post intervento

 <p>CENTRO CLINICO DIAGNOSTICO <b>G.B. Morgagni</b> S.p.A. POLICLINICO CASE DI CURA</p> <p>POLISPECIALISTICO CATANIA CHECK POINT SAN GREGORIO CENTRO CUORE PEDARA DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	<b>Manuale della Qualità</b>		Cod. Doc. <b>MQ I/2</b>	
	<i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i>		Data: 26/07/23	
			Rev. n° 3	Pagina 39 di 44

Relazioni con il personale	Visibilità del tesserino di riconoscimento	Presenza del tesserino per ogni operatore. <b>Situazione attuale :</b> 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. <b>Situazione attuale :</b> 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. <b>Situazione attuale:</b> 12 ore al giorno per 6 giorni settimanali	<b>12 ore</b> per giorno feriale
Segue Aspetti amministrativi	Tempo di rilascio della cartella clinica	n. di giorni per il rilascio della cartella clinica. <b>Situazione attuale:</b> 30 giorni	< 35 giorni
Raccolta valutazione degli utenti	Chiarezza e disponibilità dei questionari di soddisfazione	% n. di questionari (566 + 1.362)/ n° di pazienti ricoverati (4.485) <b>Situazione attuale:</b> 43 %	25%
	Semplicità di inoltro reclamo e reperibilità del modulo di reclamo	Cassette raccolta per unità operative. + Dispencer di questionari <b>Situazione attuale:</b> 1 per ogni unità operativa	1 cassetta per ogni unità operativa + 1 dispencer di questionari per ogni unità operativa
	Tempo di risposta al reclamo(nei limiti di legge)	n. giornate medie inoltro risposta <b>Situazione attuale:</b> 7 giorni	7 giorni

 <p><b>CENTRO CLINICO DIAGNOSTICO G.B. Morgagni S.p.A.</b> POLISPECIALISTICO CATANIA    CENTRO CUORE PEDARA CHECK POINT SAN GREGORIO    DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	<h1>Manuale della Qualità</h1>	Cod. Doc. <b>MQ I/2</b>	
	<p><i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i></p>	Data: 26/07/23	
		Rev. n° 3	Pagina 40 di 44

## 2. Prestazioni ambulatoriali

La seguente tabella illustra i fattori, gli indicatori (dati rilevati anno 2020) e standard di Qualità relativi alla Prestazioni ambulatoriali individuati dal responsabile Garanzia Qualità, 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"> <li>- Visita Cardiologica</li> <li>- Visita Medica</li> <li>- Visita Anestesiologica</li> <li>- Eco-Color-Doppler</li> <li>- Personale ambulatori (**)</li> </ul> <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 2020.</p> <p>(*) N° Questionari Pre-ricovero:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- compilati n° 1.362</li> <li>- bianchi n° 157</li> </ul>	<p>Accoglienza e professionalità del personale presso gli ambulatori:</p>	<p>Segnalazione-reclami in ordine alle procedure di accettazione. % di “non soddisfatti” alla voce <b>“Qualità del personale ambulatori”</b> presenti nel questionario di gradimento</p> <p><b>Situazione attuale:</b> n° 0 0 % di “non soddisfatto”</p>	<p>Non oltre il 5 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari</p>
	Visita cardiologica	<p><b>Situazione attuale:</b> N° 19 2 % di non soddisfatto</p>	<p>Non oltre il 5 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari</p>
	Visita medica	<p><b>Situazione attuale:</b> N° 11 1 % di non soddisfatto</p>	<p>Non oltre il 5 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari</p>
	Visita anestesiologica	<p><b>Situazione attuale:</b> N° 2 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><b>Situazione attuale:</b> N° 1 0 % di non soddisfatto</p>	<p>Non oltre il 5 % di segnalazioni di “non soddisfatto” nella voce specifica dei questionari</p>

	<b>Manuale della Qualità</b>	Cod. Doc. <b>MQ I/2</b>	
	<i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i>	Data: 26/07/23	
		Rev. n° 3	Pagina 41 di 44

## 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. 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 Hall di ingresso e presso i reparti di Degenza.

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

L'U.R.P. si trova presso la segreteria di accettazione, riceve tutti i giorni feriali (n° 095-446950 – 095-446980), dalle 08.00 alle 14.00 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 CHECK POINT SAN GREGORIO</p> <p>CENTRO CUORE PEDARA DI STEFANO VELONA CATANIA</p>	<h2>Manuale della Qualità</h2>	Cod. Doc. <b>MQ I/2</b>	
	<p><i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i></p>	Data: 26/07/23	
		Rev. n° 3	Pagina 42 di 44

### 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 /448148.

**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.

	<b>Manuale della Qualità</b>	Cod. Doc. <b>MQ I/2</b>	
	<i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i>	Data: 26/07/23	Rev. n° 3    Pagina 43 di 44

#### **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.

	<b>Manuale della Qualità</b>	Cod. Doc. <b>MQ I/2</b>	
	<i>Carta dei Servizi presidio oculistico Di Stefano Velona</i>	Data: 26/07/23	
		Rev. n° 3	Pagina 44 di 44

## 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.

La Direzione rende pubblici i dati elaborati dai questionari raccolti presso tutti i reparti/servizi del Presidio oculistico Di Stefano Velona.

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