



Casa di Cura
"Regina Pacis"



MEDICINE
HEALTH
TREATMENT
DOCTOR
SURVEY
RECIPE

CARTA DEI SERVIZI

Rev. Q

2019

Caro lettore,

la Carta dei Servizi che si appresta a leggere rappresenta la dichiarazione di impegno della Casa di Cura "Regina Pacis" per migliorare nel tempo la qualità dei servizi erogati ed il rapporto con chi ne usufruisce, in termini di accoglienza, tutela e consapevolezza dei rispettivi diritti e doveri. Tale obiettivo tiene conto delle esigenze della Persona-Paziente insieme a fattori importanti quali l'efficienza e l'efficacia della prestazione, la trasparenza, la continuità e la regolarità dell'erogazione del servizio.

La Carta dei Servizi dell'Azienda è redatta nel rispetto delle vigenti direttive sulla salvaguardia dei diritti dell'utente ed i suoi contenuti si ispirano allo schema-tipo suggerito dal Ministero della Salute nelle relative linee guida.

Nel rispetto degli impegni assunti con l'utenza, l'Azienda assicura la periodica revisione della Carta dei Servizi per un puntuale aggiornamento delle informazioni ivi contenute. Nella presente edizione, visionabile anche online sul sito ufficiale www.casadicurareginapacis.com, la Carta dei Servizi contiene aggiornamenti al mese di Dicembre 2018.

Gli ultimi anni di vita aziendale sono stati caratterizzati da numerosi cambiamenti, i cui contenuti sono stati indirizzati alla realizzazione di servizi ed alla erogazione di prestazioni sempre più rispondenti ai bisogni e alle attese degli utenti. Gli interventi realizzati negli anni più recenti, cospicui e in alcuni casi profondi, hanno cambiato radicalmente l'aspetto della Casa di Cura anche in una visione futura di attuazione delle normative in campo sanitario. In tale contesto è stato realizzato

- un significativo rinnovamento delle strutture edilizie interne: si offrono spazi confortevoli e rinfrescati, maggior confort nelle camere di degenza e un ampliamento degli ambulatori nonché delle stanze dedicate a colloqui privati medico-paziente;*
- l'acquisto di nuove tecnologie sanitarie: molti servizi infatti sono stati dotati di apparecchiature innovative e più moderne, in particolare nell'ambito della diagnostica per immagini ed endoscopia;*
- l'inaugurazione di nuove aree e servizi ambulatoriali convenzionati, sulla scia già avviata della Casa di Cura riconosciuta come "Breast Center" di rilievo dal 2013, dedicati alla prevenzione e cura dei tumori.*

Si augura all'utenza che si rivolge alla Casa di Cura "Regina Pacis" una buona lettura e si rammenta che la Carta dei Servizi rappresenta uno degli strumenti messi a disposizione del cittadino affinché lo stesso possa esercitare il proprio diritto di essere partecipe e protagonista nel rapporto con le Aziende Sanitarie del territorio.

San Cataldo, 1 gennaio 2019

L'URP
Casa di Cura "Regina Pacis"



SKEMA
Iniziative
Sanitarie
s.r.l.
S. Cataldo (CL)

Indice

PARTE I

PRESENTAZIONE	4
Valori e principi	5
Dove siamo e come raggiungerci	6
Responsabili e contatti	8
Mappa della struttura	10

PARTE II

PRESTAZIONI EROGATE	11
Reperti e servizi	13

PARTE III

GUIDA AI SERVIZI	18
Servizio di prenotazione	18
Servizio di accettazione e registrazione ricoveri	19
Rilascio della documentazione clinica	20
Informazioni su diagnosi e cura	21
La preparazione del paziente	21
Servizio religioso	24
Servizio alberghiero, ristorazione e telefonico	24

PARTE IV

LA POLITICA PER LA QUALITÀ	25
Miglioramenti organizzativi	25
Valutazione dell'attività sanitaria	26
Ampliamenti impiantistici e tecnologici	26
Fattori di qualità dei servizi erogati	26
Reclami: modalità e gestione	27
La soddisfazione dei pazienti (Customer Satisfaction)	28
Sicurezza	29

PARTE V

DIRITTI E DOVERI	30
-------------------------------	-----------

PARTE I

PRESENTAZIONE

Nata nel 1933 la Casa di Cura “Regina Pacis”, clinica privata accreditata con il Sistema Sanitario Nazionale, eroga prestazioni di diagnosi e cura sia in regime di ricovero sia in regime ambulatoriale. In essa vengono esercitati avanzati trattamenti avvalendosi di moderne tecnologie medicali e di competenze professionali plurispecialistiche. Essa infatti mette a disposizione dei cittadini l’esperienza del suo staff medico ed una struttura ad alto profilo tecnologico e qualitativo al fine di sostenere la tutela ed il miglioramento dello stato di salute del cittadino.

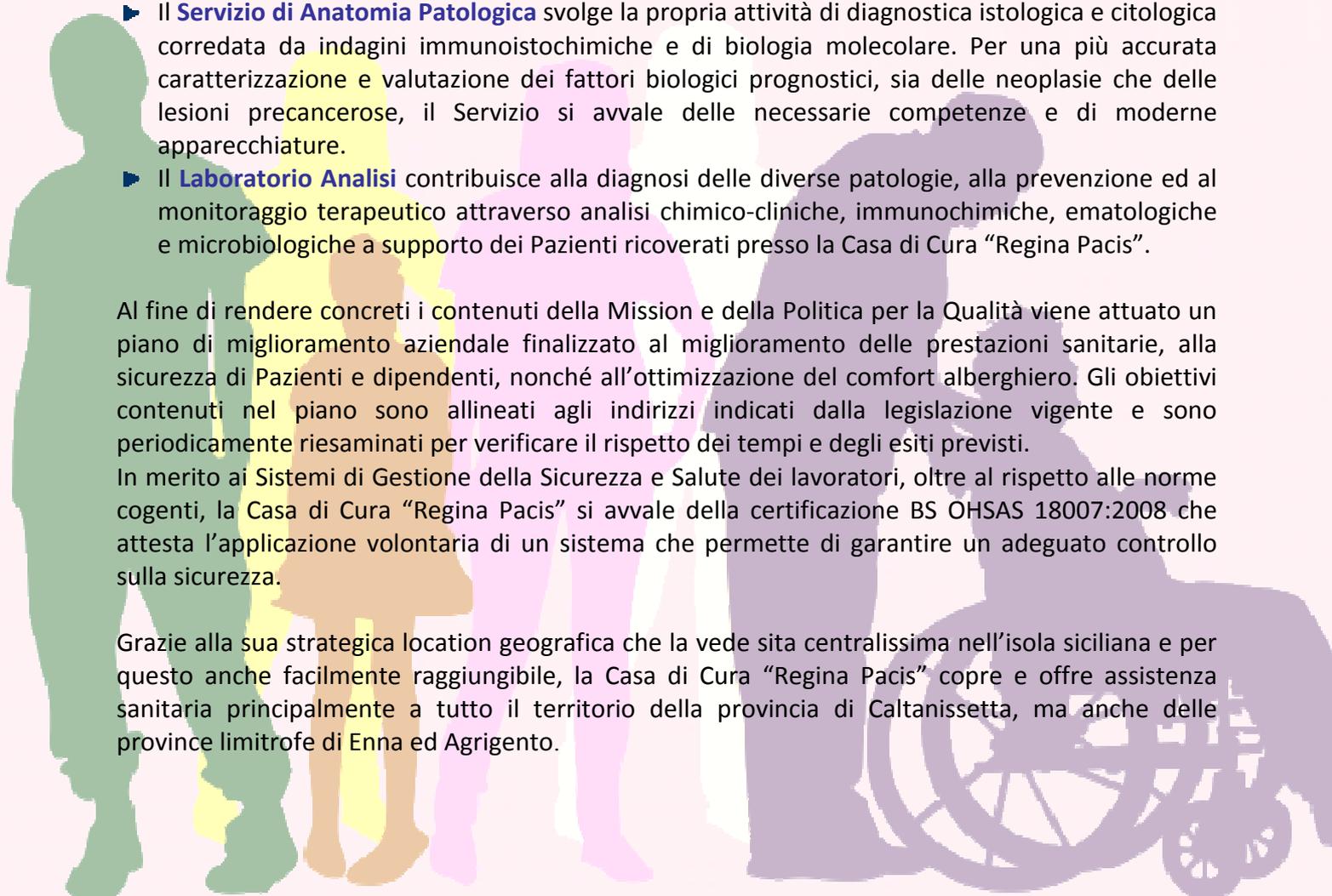
La Casa di Cura “Regina Pacis” dispone di 45 posti letto, distribuiti nei reparti di Chirurgia e Specialità Chirurgiche e Riabilitazione e Specialità Riabilitative; nella struttura sono presenti anche il servizio di Radiodiagnostica, due laboratori rispettivamente di analisi e di anatomia patologica e numerosi ambulatori medici e chirurgici.

- ▶ Il **Reparto di Chirurgia** è diviso su due piani comprensivi di ambulatori, infermeria, sale medici, camere di degenza e blocco operatorio.
- ▶ Il **Reparto di Riabilitazione** è anch’esso diviso su due piano ed è dotato di ambulatori e palestre dedicate alla riabilitazione cardiologica, respiratoria, neuromotoria o motoria.
- ▶ Il **Reparto di Radiologia e Diagnostica per Immagini** è situata al piano interrato e piano terra della clinica, esso mette a disposizione i più recenti e moderni macchinari per effettuare qualsiasi tipo d’indagine. Il reparto è attrezzato per eseguire ogni tipo di esame radiologico comprese le procedure interventistiche.
- ▶ Il **Servizio di Anatomia Patologica** svolge la propria attività di diagnostica istologica e citologica corredata da indagini immunoistochimiche e di biologia molecolare. Per una più accurata caratterizzazione e valutazione dei fattori biologici prognostici, sia delle neoplasie che delle lesioni precancerose, il Servizio si avvale delle necessarie competenze e di moderne apparecchiature.
- ▶ Il **Laboratorio Analisi** contribuisce alla diagnosi delle diverse patologie, alla prevenzione ed al monitoraggio terapeutico attraverso analisi chimico-cliniche, immunochimiche, ematologiche e microbiologiche a supporto dei Pazienti ricoverati presso la Casa di Cura “Regina Pacis”.

Al fine di rendere concreti i contenuti della Mission e della Politica per la Qualità viene attuato un piano di miglioramento aziendale finalizzato al miglioramento delle prestazioni sanitarie, alla sicurezza di Pazienti e dipendenti, nonché all’ottimizzazione del comfort alberghiero. Gli obiettivi contenuti nel piano sono allineati agli indirizzi indicati dalla legislazione vigente e sono periodicamente riesaminati per verificare il rispetto dei tempi e degli esiti previsti.

In merito ai Sistemi di Gestione della Sicurezza e Salute dei lavoratori, oltre al rispetto alle norme cogenti, la Casa di Cura “Regina Pacis” si avvale della certificazione BS OHSAS 18007:2008 che attesta l’applicazione volontaria di un sistema che permette di garantire un adeguato controllo sulla sicurezza.

Grazie alla sua strategica location geografica che la vede sita centralissima nell’isola siciliana e per questo anche facilmente raggiungibile, la Casa di Cura “Regina Pacis” copre e offre assistenza sanitaria principalmente a tutto il territorio della provincia di Caltanissetta, ma anche delle province limitrofe di Enna ed Agrigento.





VALORI E PRINCIPI

Nel rispetto della Mission aziendale e considerando il benessere del cittadino come principale obiettivo del proprio lavoro, la Casa di Cura “Regina Pacis” s’impegna ad erogare servizi e prestazioni che si ispirano ai principali valori di:

► SALUTE

Lavoriamo per il benessere di ogni persona, a partire dal più anziano, il disabile, il bisognoso fino ai pazienti più giovani, attraverso un approccio integrale che si rivolge alla persona nella sua globalità.

► CENTRALITA’ DELLA PERSONA

Ogni persona per noi è unica e i suoi bisogni di salute ricevono la massima considerazione e attenzione. Nei rapporti con la persona assistita curiamo molto l’accoglienza, la relazione e la comunicazione.

► ETICA

Il rispetto e la dignità della persona umana sono la fonte del nostro operare negli ambiti della prevenzione, della cura, dell’assistenza, della riabilitazione, della ricerca clinica.

► EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Il diritto di ogni cittadino di ricevere l’assistenza e le cure mediche più appropriate, senza discriminazione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni socio economiche. I comportamenti degli operatori verso l’utente sono, infatti, improntati su criteri di obiettività, giustizia e neutralità.

► MULTIDISCIPLINARIETA’

Per garantire una risposta adeguata ai bisogni di salute delle persone assistite ci avvaliamo di personale qualificato e specializzato il quale segue ogni persona. L’impegno della “Regina Pacis” è volto al raggiungimento del miglior stato di salute di ogni Paziente. La professionalità dei nostri operatori, sostenuta da regolari corsi di formazione, e le tecnologie d’avanguardia presenti nella struttura permettono di erogare un servizio di alta qualità. Questo risultato è raggiunto, ottimizzando ed impiegando nel miglior modo le risorse.

► DIRITTO DI SCELTA

Il diritto del Paziente di poter scegliere, tra i soggetti che erogano assistenza ospedaliera, quello che risponde al meglio alle proprie esigenze di cure.

► PRIVACY

Garanzia e sicurezza della tutela nel trattamento dei dati personali.



DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

La sede operativa della Casa di Cura "Regina Pacis" si trova nell'entroterra siculo, nella città di San Cataldo in provincia di Caltanissetta in Via Principe di Scalea 3/5 a, a circa 20 metri dal Municipio.

La sede amministrativa è sita in Viale della Rinascita, 2 a San Cataldo (CL). In quest'ultima sono allocati gli uffici della Direzione Generale, Direzione Amministrativa, Ufficio acquisti, Ufficio fatturazione, Contabilità, Ufficio Relazioni con il Pubblico, Aula riunioni e formazione, Archivi

Nella tabella che segue sono riportate tutte le indicazioni per raggiungere la struttura. Inoltre, per visualizzare la mappa, è possibile localizzare la struttura su Google maps digitando "Casa di Cura Regina Pacis San Cataldo".

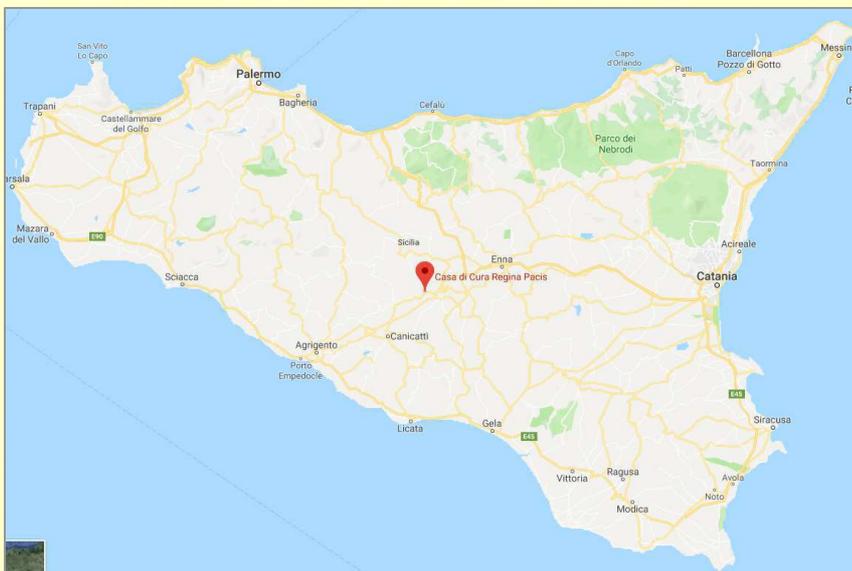
DA CALTANISSETTA da Stazione "Caltanissetta Centrale", Piazza Roma, 19	<ol style="list-style-type: none">1. Prendi Via delle Calcare e Via Salvo D'Acquisto in direzione di Via F. Turati2. Prendi Via Due Fontane e Via Il Fontane in direzione di Via Babbaurra a San Cataldo3. Svolta a destra e prendi Via Babbaurra4. Continua su SS122 in direzione di Via Principe Lanza di Scalea5. Svolta a sinistra e prendi Via Principe Lanza di Scalea (la tua destinazione è sulla sinistra!)
DALLA AUTOSTRADA A19	<ol style="list-style-type: none">1. Prendi l'uscita sulla SS640, in direzione di Caltanissetta2. Lascia la SS640 prendendo l'uscita per Caltanissetta3. Prendi Via delle Calcare e Via Salvo D'Acquisto in direzione di Via F. Turati4. Prendi Via Due Fontane e Via Il Fontane in direzione di Via Babbaurra a San Cataldo5. Svolta a destra e prendi Via Babbaurra6. Continua su SS122 in direzione di Via Principe Lanza di Scalea7. Svolta a sinistra e prendi Via Principe Lanza di Scalea (la tua destinazione è sulla sinistra)
DA CALTANISSETTA da SS640	<ol style="list-style-type: none">1. Prendi l'uscita per Caltanissetta2. Prendi Via delle Calcare e Via Salvo D'Acquisto in direzione di Via F. Turati3. Prendi Via Due Fontane e Via Il Fontane in direzione di Via Babbaurra a San Cataldo4. Svolta a destra e prendi Via Babbaurra

5. Continua su SS122 in direzione di Via Principe Lanza di Scalea
6. Svolta a sinistra e prendi Via Principe Lanza di Scalea (la tua destinazione è sulla sinistra)

DA AGRIGENTO

da SS640

1. Prendi l'uscita San Cataldo da SS640
2. Prendi Strada Provinciale 6/SP6 in direzione di Corso Vittorio Emanuele/SS122 a San Cataldo
3. Continua su SS122 in direzione di Via Principe Lanza di Scalea
4. Svolta a sinistra e prendi Via Principe Lanza di Scalea (la tua destinazione è sulla sinistra)



La Casa di Cura "Regina Pacis", posizionata nel cuore della Sicilia, vista dal satellite.

Mappa di San Cataldo, il comune più grande del capoluogo nisseno, e indicazione della struttura sita sul corso principale.

Mappe tratte da Google Maps®



RESPONSABILI E CONTATTI

DIREZIONE

DIREZIONE SANITARIA

Dott. Giuseppe Virzi – *Direttore Sanitario*

Tel: 0934/515212

Pec: cdcreginapacis@pec.it

DIREZIONE AMMINISTRATIVA

Rag. Daniele La Monica – *Direttore Amministrativo*

Tel: 0934/572815

E-mail: info@casadicurareginapacis.com;

Pec: cdcreginapacis@pec.it

AREE

CHIRURGIA E SPECIALITÀ CHIRURGICHE

Dott. Giuseppe Virzi – *Responsabile di Reparto*

Tel. 0934/515247

RADIODIAGNOSTICA

Dott.ssa Valentina Virzi – *Responsabile di Reparto*

Tel. 0934/515246

RIABILITAZIONE FUNZIONALE E SPECIALITÀ RIABILITATIVE

Dott. Salvatore Virzi – *Responsabile di Reparto*

Tel: 0934/515210

LABORATORIO ANATOMIA PATOLOGICA

Dott.ssa Alexandra Giorlandino – *Responsabile di Laboratorio*

Tel: 0934/515242

LABORATORIO ANALISI

Dott. Mario Avellina – *Responsabile di Laboratorio Analisi*

Tel: 0934/515218

SERVIZI

SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE

Paolo Di Franco – Risk Manager

E-mail: p.difranco@casadicurareginapacis.com

Tel: 0934/515230

UFFICIO QUALITÀ E FORMAZIONE

E-mail: p.difranco@casadicurareginapacis.com

Tel: 0934/515230

UFFICIO RAPPORTI CON IL GARANTE E TUTELA DELLA PRIVACY

E-mail: p.difranco@casadicurareginapacis.com

Tel: 0934/515230

UFFICIO RICOVERI PRIVATI (SOLVENTI E ASSICURATI)

E-mail: fmpagano@casadicurareginapacis.com

Tel: 0934/572815

U.R.P. - UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

E-mail: urp@casadicurareginapacis.com

Tel: 0934/572815

UFFICIO COPIE CARTELLE CLINICHE E DOCUMENTAZIONE SANITARIA

E-mail: urp@casadicurareginapacis.com

Tel: 0934/515201 - 0934/572815

UFFICIO CONTABILITÀ E FATTURAZIONE

E-mail: rita.torregrossa@casadicurareginapacis.com

Tel: 0934/572815

UFFICIO ACQUISTI E RAPPORTI CON I FORNITORI

E-mail: a.lamonica@casadicurareginapacis.com

Tel: 0934/572815

CENTRO PRENOTAZIONI visite e prestazioni ambulatoriali

E-mail: prenota@casadicurareginapacis.com

Tel: 0934/515201

MAPPA DELLA STRUTTURA

-1 SEMINTERRATO	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnostica per Immagini (presidio di Risonanza Magnetica) • Laboratorio Analisi e Microbiologia
0 PIANO TERRA	<ul style="list-style-type: none"> • Centro Prenotazioni e Accettazione amministrativa • Ambulatori medici • Laboratorio di Citologia e Istologia Patologica • Diagnostica per immagini • Area di Radiologia Interventistica • Sala prelievi • Ambulatori
1 PRIMO PIANO	<ul style="list-style-type: none"> • Reparto di Chirurgia Generale e Specialità chirurgiche • Accettazione Amministrativa per i ricoveri • Accettazione Sanitaria • Ambulatori • Sala Medici • Infermeria • Sala medicazioni • Direzione Sanitaria • Reparto degenze → stanze dalla n° 101 alla n° 109 • Uffici del RSPP - Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione/ Resp. Qualità / Resp. Privacy
2 SECONDO PIANO	<ul style="list-style-type: none"> • Sale operatorie • Ambulatori • Cappella della “Regina della Pace”
3 TERZO PIANO	<ul style="list-style-type: none"> • Reparto di Riabilitazione Funzionale • Accettazione Sanitaria – Ufficio Prenotazioni per il Reparto • Sala Prove da sforzo • Ambulatori • Infermeria • Medico di Guardia • Reparto degenze → stanze dalla n. 301 alla n. 314
4 QUARTO PIANO	<ul style="list-style-type: none"> • Palestre Riabilitazione Cardio – Respiratoria • Palestre Riabilitazione Neurologica e Motoria • Terapia Individuale • Ambulatori • Attività Psico-diagnostiche • Rieducazione Psico-motoria • Terapia Strumentale

PARTE II PRESTAZIONI EROGATE

L'Azienda garantisce l'assistenza ospedaliera per diagnosi, cura e riabilitazione delle malattie che non possono essere affrontate o risolte a domicilio o in altre strutture attraverso:

1. IL RICOVERO PROGRAMMATO

Si effettua quando il cittadino necessita di un percorso di diagnosi, terapia e riabilitazione non erogabile in regime ambulatoriale e per patologia che non presentano carattere d'urgenza.

Generalmente, il Paziente viene indirizzato alla Casa di Cura "Regina Pacis" dal proprio medico curante che richiede una visita specialistica. Se, dopo la visita, il medico specialista riterrà necessario un ricovero, il Paziente sarà inserito in una lista di attesa e sarà successivamente ricontattato dagli operatori dell'Ufficio Ricoveri o dalla Caposala per concordare la data e l'ora per gli eventuali esami preoperatori e per il ricovero. La tipologia del ricovero viene stabilita dal Medico della struttura dove avverrà il ricovero medesimo, in base a criteri d'appropriatezza, e d'intesa con il paziente.

Il ricovero programmato per intervento chirurgico è preceduto da esami e visite in regime di pre-ricovero.

Il giorno del ricovero, il cittadino deve presentarsi con:

- Codice fiscale o Tessera sanitaria
- Documento d'identità valido
- Documentazione Sanitaria in possesso (lastre, cartelle cliniche di precedenti ricoveri, documentazione relativa ad patologie, etc.)
- Documentazione relativa a farmaci in corso d'assunzione
- Consenso informato precedentemente consegnato ed esplicito al Paziente dal medico chirurgo sottoscritto

Il ricovero in **Regime Ordinario** si applica laddove sia necessaria un'osservazione sanitaria protratta in ambiente ospedaliero con pernottamento (mediamente 3 giorni).

Il ricovero in **Day Hospital** può risolversi in una sola giornata o può prevedere, per lo stesso tipo di trattamento, più accessi anche non consecutivi.



2. IL RICOVERO PRIVATO

► Ricovero privato con solvenza totalmente a carico del Paziente:

Il Paziente o il medico specialista rivolge richiesta di preventivo all'Ufficio Ricoveri Privati. Accettato il preventivo proposto, il Paziente sarà inserito nel programma operatorio il giorno concordato e, in tale giornata, sarà tenuto a presentarsi al 1° piano della struttura per effettuare l'accettazione amministrativa del ricovero, durante la quale provvederà al pagamento dell'intero importo precedentemente concordato. A seguire, il Paziente eseguirà gli accertamenti di routine preoperatoria (se fino a quel momento non sono stati ancora espletati) per poi essere sottoposto all'intervento chirurgico.

► Ricovero a carico della Assicurazione Sanitaria

La possibilità di effettuare il proprio ricovero e/o prestazioni mediche in regime privato si coniuga con l'opportunità, da parte di tutti i Pazienti, di richiedere le cure intramoenia. Per questo la Casa di Cura "Regina Pacis" ha attivato una serie di Convenzioni con Istituti di Assicurazione che permettono a chiunque lo voglia di accedere ai servizi medici sia in regime ambulatoriale che di ricovero ordinario e diurno.

La Casa di Cura "Regina Pacis" consente inoltre ai suoi Pazienti di richiedere le prestazioni ambulatoriali sia mediante *Convenzioni dirette*, se la Società assicurativa provvede al pagamento delle prestazioni erogate al proprio assistito, sia mediante *Convenzioni indirette* se, invece, è l'utente che provvede al rimborso delle somme dovute all'ospedale e richiede soltanto in un secondo momento il rimborso alla propria compagnia assicurativa.

Convenzioni attive per l'anno 2018:



Gli accordi assicurativi sono in continuo aggiornamento.

Il giorno del ricovero è necessario presentarsi in accettazione muniti di:

- Carta d'identità valida
- Codice fiscale o Tessera Sanitaria
- Consenso informato precedentemente consegnato ed esplicito al Paziente dal medico chirurgo sottoscritto



Foto di una delle sala operatorie della Casa di Cura "Regina Pacis"

REPARTI E SERVIZI

1. CHIRURGIA E SPECIALITÀ CHIRURGICHE

Presso la Struttura sono eseguiti interventi di chirurgia:

- ▶ addominale: tratto digerente superiore e inferiore, fegato, pancreas e vie biliari, della parete addominale
- ▶ endocrina: tiroide, paratiroide, surrene
- ▶ mammaria
- ▶ dermatologica
- ▶ plastica e ricostruttiva
- ▶ ginecologica
- ▶ urologica
- ▶ vascolare
- ▶ otorinolaringoiatrica
- ▶ oculistica

Attività clinica in regime di Degenza ordinaria:

- ▶ chirurgia del tratto digerente superiore e inferiore.
- ▶ chirurgia epatobiliopancreatica
- ▶ chirurgia proctologica: prolassectomia;
- ▶ chirurgia endocrina: patologie benigne e maligne della tiroide, paratiroidi, ghiandole surrenaliche;
- ▶ chirurgia della mammella: patologia maligna della mammella;
- ▶ chirurgia plastica ricostruttiva: malformazioni mammarie, ricostruzione post-mastectomia per patologia maligna, ricostruzioni successive ad intervento chirurgico, trattamento dell'osteomielite



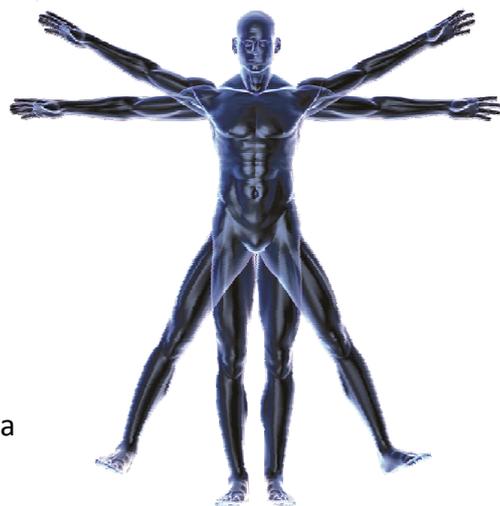
- ▶ chirurgia ginecologica: patologia benigna e maligna di utero ed annessi
- ▶ chirurgia urologica: patologia benigna e maligna dell'apparato genito-urinario
- ▶ chirurgia otorinolaringoiatrica maggiore: tumori benigni e maligni delle ghiandole salivari e della cavità orale

Attività clinica in regime di Day Surgery/Day Service:

- ▶ chirurgia dermatologica
- ▶ trattamento di ernie e di patologia di parete
- ▶ trattamento della patologia proctologica minore: emorroidectomia, sfinterotomia, fistulectomia
- ▶ trattamento di patologia minore della mammella
- ▶ chirurgia plastica ricostruttiva: ricostruzione successiva a asportazione di lesioni maligne
- ▶ trattamento di patologia flebologica: safenectomia, flebectomia, creazione di fistola artero-venosa per dialisi renale
- ▶ trattamento della patologia otorinolaringoiatrica minore: turbinectomia, settoplastica
- ▶ chirurgia oculistica: trattamento della cataratta, della retinopatia, dello strabismo, della ptosi palpebrale
 - ▶ day service diagnostico
 - ▶ terapia del dolore

2. RIABILITAZIONE FUNZIONALE E SPECIALITA' RIABILITATIVE

- ▶ Riabilitazione cardiologica
- ▶ Riabilitazione fisiatrice
- ▶ Riabilitazione neurologica
- ▶ Riabilitazione respiratoria



3. ENDOSCOPIA

- ▶ Esofagogastroduodenoscopia(EGDS), Rettoscopia, Colonscopia
- ▶ Ginecologica: isteroscopia diagnostica
- ▶ Urologica: uretrocistoscopia

4. DIAGNOSTICA PER IMMAGINI



- ▶ Radiologia tradizionale
- ▶ Mineralometria ossea computerizzata (MOC)
- ▶ Ortopantomografia
- ▶ Mammografia
- ▶ Tomosintesi Mammaria
- ▶ Ecografia
- ▶ Tomografia computerizzata (TC)
- ▶ Colonscopia virtuale
- ▶ Dentascan
- ▶ Risonanza magnetica a 3 Tesla (RM)

Foto della RM SIGNA Pioneer Sistema 3.0 Tesla - GE Healthcare di ultima generazione installata presso i locali della Casa di Cura "Regina Pacis" nel dicembre 2017 e operativa da gennaio 2018

5. RADIOLOGIA INTERVENTISTICA

L'Unità di Radiologia Interventistica della Casa di Cura "Regina Pacis", in stretta collaborazione di tipo multidisciplinare con le Divisioni cliniche, Chirurgiche e Mediche, si occupa della gestione di problematiche cliniche, dalla diagnosi (anche mediante biopsia) al trattamento locoregionale delle lesioni neoplastiche. L'attività che viene svolta presso la Casa di Cura "Regina Pacis" in regime di Day Surgery/Day Service prevede:

▶ **Agoaspirato Mammario**

Tecnica che consente di prelevare attraverso un sottilissimo ago materiale biologico da punti del corpo e organi in caso di sospetto di formazioni tumorali. Il prelievo permette di sottoporre i campioni a esami di laboratorio per stabilirne la natura e le caratteristiche o escludere la diagnosi di tumore maligno.

► **Agobiopsia Mammaria**

Si tratta di un accertamento di tipo istologico che consiste nel prelievo (micro-biopsia) di uno o più campioni di tessuto mediante un ago da biopsia posizionato all'interno della lesione sotto guida ecografica (ecoassistito) o radiografica (stereotassico). Il prelievo effettuato viene adeguatamente preparato (fissazione, inclusione, colorazione) e successivamente osservato al microscopio per la diagnosi.

La Breast Unit della Casa di Cura "Regina Pacis" è stata implementata con l'acquisizione del nuovo Mammotome, diventando una delle pochissime realtà siciliane ad esserne dotata.

Il **Mammotome** è un sistema di agobiopsia mininvasiva che utilizza una sonda assistita da un computer per valutare la natura di lesioni non palpabili della mammella e non visualizzabili all'esame ecografico. Questo permette di avere una maggiore precisione nell'operazione di inserimento dell'ago, perché è il sistema computerizzato con misurazioni precise (stereotassi) a valutare profondità e posizione dell'ago per

un'aspirazione più efficace del tessuto da esaminare in laboratorio.

Ago per biopsia mammaria



L'uso di questa tecnica consente di prelevare più campioni di tessuto da sottoporre agli esami di laboratorio (istologici) per stabilire se la lesione è di natura maligna o benigna (ad esempio una cisti).

Solitamente si esegue in seguito a un esame di mammografia che ha evidenziato probabili lesioni o formazioni tumorali oppure a un esame citologico che ha lasciato un certo grado di incertezza sulla diagnosi finale su determinati reperti come aree discorsive e/o micro calcificazioni.



Il Mammotome-Mammotest è stato installato presso i locali della Casa di Cura "Regina Pacis" nel novembre 2016

6. LABORATORI

► Laboratorio Analisi e Microbiologia

Il Laboratorio Analisi si occupa di misurare i parametri di campioni di materiale ematico, biologico ed urine di Pazienti ricoverati presso la struttura e Pazienti esterni.



► Laboratorio Di Citologia e Istologia Patologica

L'anatomia patologica svolge un ruolo fondamentale per la pianificazione di eventuali terapie mediche o chirurgiche fornendo diagnosi su tessuti o cellule prelevate da pazienti in cui si sospetta una malattia. L'indagine anatomopatologica permette di distinguere tra tessuti normali, infiammazione, tumori benigni e maligni ed altre condizioni patologiche.



Il laboratorio offre i seguenti servizi:

- Esami istologici
- Esami citologici
- Esami estemporanei intra-operatori
- Pap-test
- Immunoistochimica
- Consulenze diagnostiche
- Telepatologia statica

7. AMBULATORI

► Ambulatori Medici

- Allergologia
- Anestesia
- Cardiologia
- Dermatologia
- Endocrinologia e diabetologia
- **Genetica Oncologica (CGO)***
- Fisiatria
- Nefrologia
- Neurologia
- Oculistica
- Ortopedia
- Otorinolaringoiatria
- Pneumologia
- Senologia
- Terapia del dolore
- Urologia

Ambulatori chirurgici

- Chirurgia generale
- Chirurgia ginecologica
- Chirurgia plastica e ricostruttiva
- Chirurgia senologica
- Chirurgia oculistica
- Chirurgia ortopedica
- Chirurgia otorinolaringoiatrica
- Chirurgia urologica
- Chirurgia vascolare

► Altri servizi

- Sostegno Psicologico
- Logopedia e Foniatria
- Nutrizione e Dietologia
- Riabilitazione Post-Chirurgica della Mammella
- Riabilitazione del Pavimento Pelvico
- Assistenza domiciliare

IL CENTRO DI GENETICA ONCOLOGICA (CGO)

La Casa di Cura “Regina Pacis” di San Cataldo, forte della propria esperienza oncologica senologica e ginecologica (**Breast Unit** dal 2013 nel circuito internazionale “Breast Center Network”), ha avviato un progetto di Counseling Genetico dedicato allo studio di alterazioni genomiche responsabili dell’insorgenza del tumore maligno mammario ed ovarico.

L’ambulatorio, avviato nell’anno 2017, è volto valutare l’effettiva probabilità di avere una predisposizione ereditaria e programmare un eventuale approfondimento tramite specifici test genetici attraverso il coinvolgimento di alcune figure professionali, quali:

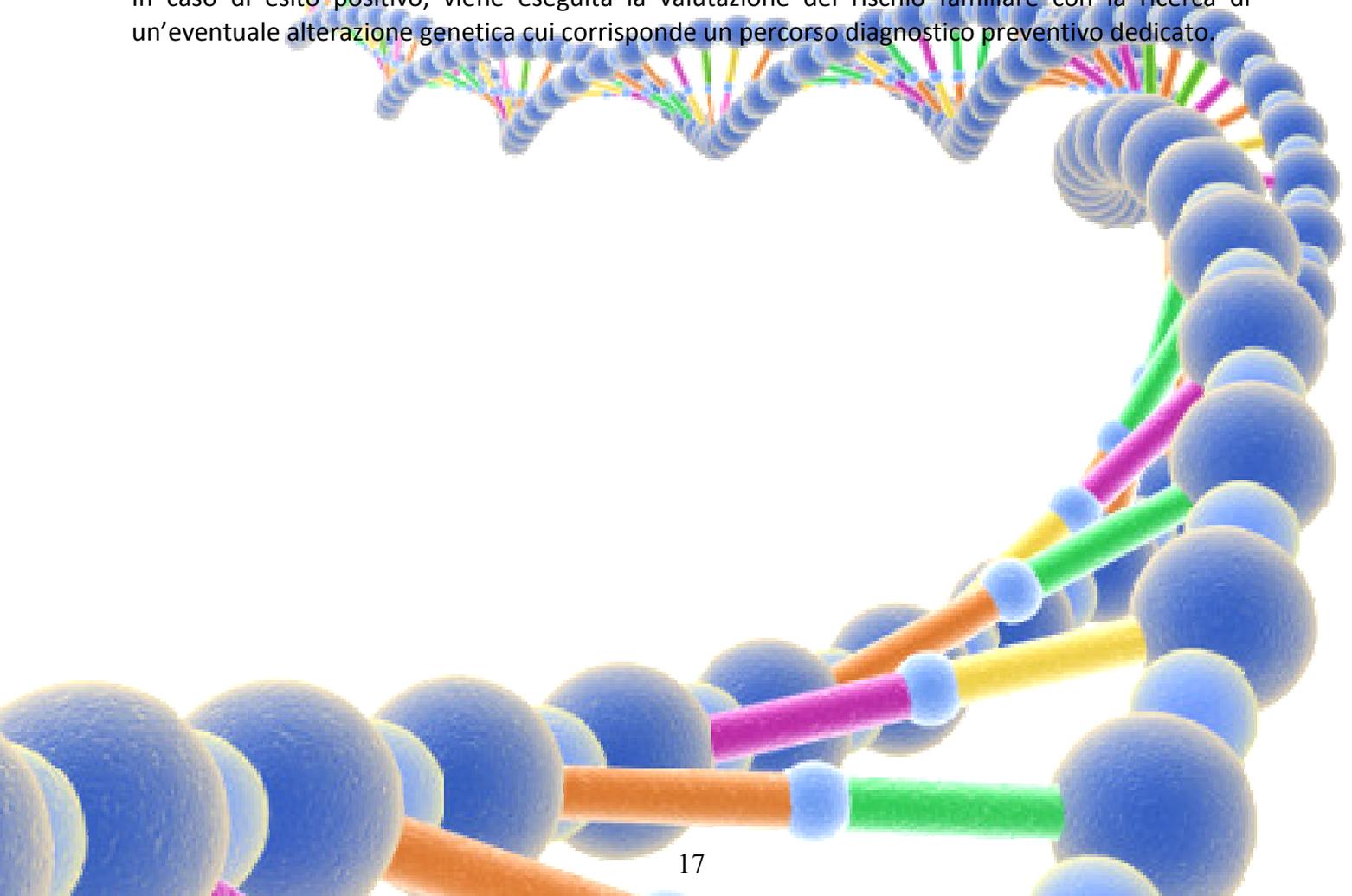
- ▶ Genetista
- ▶ Radiologo
- ▶ Senologo
- ▶ Ginecologo
- ▶ Psico-oncologo

Gli individui che possono essere sottoposti ai test genetici sono essenzialmente tutti coloro per i quali si sospetta una predisposizione ereditaria allo sviluppo di determinate neoplasie. L’ambulatorio, tuttavia, accoglie sia coloro che sospettano di avere un rischio ereditario di sviluppare tumori, sia persone senza storia familiare di tumori che vogliono semplicemente conoscere meglio sè stesse.

Come si svolge l’attività dell’ambulatorio di genetica oncologica?

Il percorso del **counseling genetico** prevede innanzitutto una consulenza genetica, trattasi di un colloquio durante il quale si ricostruisce la storia familiare e personale mediante l’albero genealogico per identificare eventuali situazioni di rischio genetico di tumore della mammella, dell’ovaio, ma anche dello stomaco, del colon e altri organi.

In caso di esito positivo, viene eseguita la valutazione del rischio familiare con la ricerca di un’eventuale alterazione genetica cui corrisponde un percorso diagnostico preventivo dedicato.



PARTE III GUIDA AI SERVIZI

1. SERVIZIO DI PRENOTAZIONE

- ▶ La prenotazione può essere effettuata recandosi personalmente agli sportelli CUP della Casa di Cura “Regina Pacis” o nelle modalità di seguito descritte.



Presso il centro di prenotazione allocato al Piano Terra della Casa di Cura “Regina Pacis” il cittadino può:

- prenotare le prestazioni specialistiche, in regime privato e/o con la richiesta del Medico di Medicina Generale,
- avere informazioni in tempo reale sull'offerta di prestazioni specialistiche prenotabili, sui costi e i tempi di attesa.

Qualora il cittadino decida di non presentarsi all'appuntamento previsto per la prestazione, dovrà comunicare la DISDETTA prima possibile.

ORARI DI APERTURA DEGLI SPORTELLI

lunedì - venerdì dalle ore 8:00 alle 18:00

sabato dalle 8:00 alle 13:00

- ▶ **Prenotazione Telefonica:** in questo caso il cittadino può prenotare chiamando il numero **0934/515201** da telefono fisso o cellulare, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 18:00; il sabato dalle 8:00 alle 12:30, Il cittadino è tenuto a comunicare all'operatore il proprio CODICE FISCALE, RECAPITO TELEFONICO, PRESTAZIONE/I RICHIESTA/E.



- ▶ **Prenotazione tramite Fax:** al numero **0934/572434**, inviando la richiesta su carta semplice nella quale viene indicato NOME, RECAPITO TELEFONICO, PRESTAZIONE/I RECHIESTA/E. Se si desidera prenotare l'esame in regime di convenzione è necessario allegare la ricetta redatta dal medico curante o dallo specialista.

- ▶ **Prenotazione Online:** attraverso il sito ufficiale **www.casadicurareginapacis.com** cliccando sull'icona “PRENOTA ONLINE” e indicando i dati richiesti dalla piattaforma telematica

oppure



Inviando una e-mail all'indirizzo di posta elettronica **prenota@casadicurareginapacis.com** indicando in essa il proprio NOME, CODICE FISCALE, RECAPITO TELEFONICO, PRESTAZIONE/I RECHIESTA/E. Se si desidera prenotare l'esame in regime di convenzione è necessario allegare la ricetta redatta dal medico curante o dallo specialista.

2. SERVIZIO DI ACCETTAZIONE E REGISTRAZIONE RICOVERI

Per effettuare la registrazione precedente all'esecuzione dell'esame diagnostico o della visita specialistica o del ricovero, il cittadino deve presentarsi agli sportelli di accettazione ubicati al piano terra e primo piano della struttura con tutta la documentazione utile per la registrazione.

► Documentazione

- impegnativa del medico curante
- documento d'identità
- tesserino sanitario
- documentazione clinica relativa a eventuali ricoveri ed esami eseguiti in precedenza e l'elenco dei farmaci che si stanno assumendo



► Modalità di accesso

- In convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale
- In solvenza
- In convenzione diretta o indiretta con enti non SSN (es: assicurazioni sanitarie)



Solo dopo aver effettuato l'accettazione e il pagamento del ticket, il Paziente viene dislocato presso i reparti o gli ambulatori di pertinenza.

► Modalità di pagamento

- Contanti, Bancomat, Carta di credito, Assegno bancario non trasferibile

► Ulteriori informazioni

- È indispensabile presentarsi presso l'area di radiologia o all'ambulatorio per eseguire la prestazione con il ticket già regolarizzato, in caso contrario la prestazione non sarà effettuata.
- Il cittadino è tenuto **ritirare i referti** la data indicata dagli operatori sanitari del reparto (generalmente entro 7 giorni dall'esecuzione dell'esame diagnostico e 15 giorni per i referti istologici).
- All'atto della registrazione, al Paziente è consegnato il **modulo di Privacy** che è tenuto a sottoscrivere, nel quale è richiesta l'autorizzazione al trattamento dei dati personali e sanitari.
- La **ricetta medica** rossa o bianca (elettronica) deve necessariamente contenere:
 - a) i dati anagrafici
 - b) codice fiscale
 - c) per chi ne ha diritto, il campo relativo all'esenzione
 - d) il tipo di esame e la diagnosi
 - e) la data di emissione
- Per informazioni aggiuntive si rimanda il lettore alla Parte II - "Prestazioni Erogate" della presente Carta dei Servizi o si invita a contattare gli uffici amministrativi.

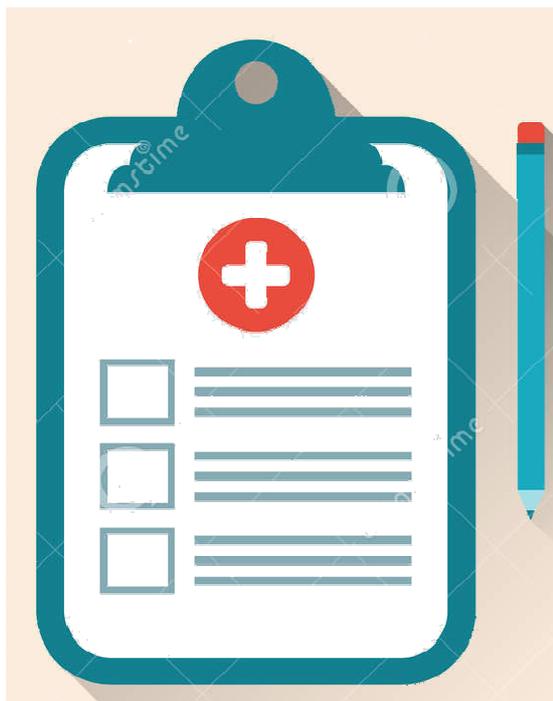
3. RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE CLINICA

► Lettera di dimissione

Al momento della dimissione il Paziente riceve la lettera di dimissione contenente i risultati delle indagini cliniche e delle cure eseguite durante il ricovero, la terapia consigliata e i suggerimenti per gli eventuali controlli ambulatoriali. È importante presentare la lettera di dimissione al medico curante e conservarla poi accuratamente.

► Richiesta della Copia di Cartella Clinica

La richiesta di copia di cartella clinica deve essere effettuata dal diretto interessato direttamente presso lo sportello accettazione/cartelle cliniche su apposito modulo. Qualora il richiedente fosse diverso dall'intestatario della cartella dovrà fornire delega o atto notorio che attesti il suo diritto di accesso alla cartella clinica.



La documentazione sanitaria richiesta può essere ritirata dall'avente diritto secondo una delle seguenti modalità:

- Ritiro presso gli sportelli amministrativi da parte dell'avente diritto o di persona munita di delega scritta. La delega dovrà essere firmata dall'avente diritto ed essere accompagnata da un documento di riconoscimento originale o da copia controfirmata dall'avente diritto e da documento in originale del delegato.
- Invio al recapito indicato dall'avente diritto, con spese a carico del destinatario, a condizione che la richiesta di domiciliazione sia stata autorizzata dal titolare della documentazione.

NOTE:

- Il pagamento della copia di cartella clinica è anticipato e deve avvenire al momento della richiesta.
- Si avverte che il tempo di attesa per il ritiro è di 7 giorni lavorativi dalla data della richiesta.
- Non è possibile ottenere copia conforme di cartella clinica informatizzata e inviata per mezzo e-mail.

► Richiesta della copia CD esami di Radiologia

La richiesta può essere presentata di persona, per fax, per mezzo e-mail. Se la richiesta è presentata di persona, l'interessato deve avere con sé un documento d'identità; se la richiesta è presentata per fax o per posta elettronica, è obbligatorio allegare una copia di un documento d'identità in corso di validità.

Il pagamento può avvenire in forma anticipata o al momento del ritiro.

► Certificato di degenza e/o di presenza per esecuzione di esami

Durante e al termine del ricovero è possibile richiedere il Certificato di Degenza che viene rilasciato dagli uffici amministrativi.

L'Accettazione Ricoveri, su richiesta, può provvedere alla spedizione del Certificato via e-mail.

Non è previsto alcun pagamento per l'ottenimento del certificato.

4. INFORMAZIONI SU DIAGNOSI E CURA

Il personale medico garantisce ogni tipo d'informazione sulla diagnosi e la cura. I Pazienti della clinica hanno il diritto di essere informati sugli atti terapeutici, inclusi i trattamenti chirurgici e strumentali; i medici di reparto sono a disposizione per fornire ogni chiarimento necessario.

Per l'attuazione dell'intervento chirurgico, dell'anestesia e di eventuali emotrasfusioni viene richiesto la sottoscrizione del **Consenso Informato**. Il consenso informato è un atto con il quale l'operatore sanitario informa il paziente, in modo trasparente e completo sul tipo e le modalità d'intervento, le finalità, le possibilità di successo, rischi e le alternative terapeutiche.

5. LA PREPARAZIONE DEL PAZIENTE: GUIDA AL RICOVERO IN CHIRURGIA

Il giorno del ricovero, il cittadino è pregato di presentarsi presso l'accettazione per i ricoveri sita al 1° piano della Casa di Cura "Regina Pacis" alle ore 7.30 a **digiuno** portando con sé la documentazione utile al ricovero (carta d'identità, tessera sanitaria, ricetta del medico curante, esami clinici se precedentemente effettuati, elenco dei farmaci assunti regolarmente, consenso informato sottoscritto e datato).

Nello stesso giorno dell'intervento verranno eseguiti gli **esami di routine**

preospedialera, quali anamnesi, prelievo del sangue (se previsto da protocollo dell'intervento) ed elettrocardiogramma.



Prima dell'esecuzione dell'intervento chirurgico, il Paziente è tenuto a

- ▶ eseguire la **doccia** la sera prima, preferibilmente completa di shampoo;
- ▶ effettuare la **depilazione** dell'area cutanea indicata durante la visita medica, seguendo i consigli del medico e/o infermiere, purché sia utilizzata una tecnica poco traumatizzante per la cute (ad esempio il rasoio elettrico o la crema depilatoria). **ATTENZIONE:** E' vietato l'uso del rasoio a lama;
- ▶ la mattina dell'operazione, effettuare un'accurata pulizia della regione che sarà sottoposta all'intervento;
- ▶ portare un cambio di biancheria pulita, pigiama, sapone, asciugamano e posate;
- ▶ togliere trucco, smalto e qualsiasi gioiello o accessorio prima di entrare in sala operatoria;
- ▶ per quanto riguarda l'**alimentazione**: è consigliata una dieta leggera, preferibilmente a base di minestrina, semolino o tè, la sera prima dell'intervento. Sospendere la somministrazione di ogni alimento 8 ore prima dell'orario previsto per l'intervento (digiuno completo) e segnalare all'anestesista ogni interruzione di digiuno, qualora ve ne fossero. Durante il periodo di digiuno possono essere somministrati i farmaci prescritti, sia per via parenterale che per via orale;
- ▶ se fumatore, ricordare che è assolutamente vietato fumare prima dell'intervento;
- ▶ se il ricovero non prevede pernottamento: il Paziente che esprime la volontà di pernottare in struttura, è tenuto a indicarlo al personale amministrativo addetto ai ricoveri privati almeno 24 ore prima del ricovero così da permettere di verificare la disponibilità e riservare una stanza per la notte, dietro pagamento di un plus pari a 150,00€/notte (la quota prevede stanza singola, acqua, ciabatte, asciugamano, pranzo/cena e colazione se non indicato diversamente dal chirurgo).

E' possibile trovare informazioni aggiuntive riguardo l'argomento sul sito ufficiale della Casa di Cura "Regina Pacis" <https://casadicurareginapacis.com/preparazione-paziente/>

6. LA PREPARAZIONE DEL PAZIENTE: GUIDA AL RICOVERO IN RIABILITAZIONE

Previa presentazione dei documenti utili al ricovero:

- **impegnativa** rilasciata dal proprio Medico curante che deve essere compilata con la seguente dicitura: *“Si richiede ricovero post acuzie in riabilitazione cardiologica/ funzionale/ respiratoria/ neuromotoria per... (specificare la diagnosi)”*
- **lettera di dimissione dell’ultimo ricovero ospedaliero** e tutta la documentazione medica in possesso relativa alla patologia e/o ai precedenti ricoveri
- prescrizioni farmacologiche in atto e piccole scorte di farmaci di uso non frequente

è necessario che il Paziente porti con sé una Tuta e scarpette di ginnastica per l’attività fisica riabilitativa in palestra.

La durata media della degenza varia a seconda della patologia e del tipo di ricovero (da 15 giorni a un massimo di 60)

E’ possibile trovare informazioni aggiuntive riguardo l’argomento sul sito ufficiale <https://casadicurareginapacis.com/preparazione-paziente/> o contattando il reparto al numero 0934/515211.

7. LA PREPARAZIONE DEL PAZIENTE: GUIDA PER LA ENDOSCOPIA

► Esofagogastroduodenoscopia (EGDS)

- Digiuno dalla mezzanotte
- E’ consentita l’assunzione di farmaci nelle terapie croniche
- Se l’indagine endoscopica è programmata nel pomeriggio, è possibile consumare entro le ore 7.00 una colazione leggera (una tazza di tè o caffè zuccherati con due fette biscottate)
- Portare con sé gli esami radiologici precedenti e la richiesta medica in cui sono specificate le indicazioni dell’esame.
- Non sospendere le terapie croniche. Si prega di contattare la Sezione di Endoscopia Digestiva per un colloquio con il medico specialista in caso di terapia cronica antiaggregante o anticoagulante.
- L’assunzione di farmaci antiinfiammatori (aspirina e simili) deve essere sospesa temporaneamente a partire da cinque giorni prima dell’indagine endoscopica.
- In caso di gravi patologie renali o cardiocircolatorie, si prega di contattare la Sezione di Endoscopia Digestiva prima di iniziare la preparazione.
- I Pazienti diabetici che assumono ipoglicemizzanti orali o insulina devono consultare il proprio Medico per regolare l’assunzione di tali farmaci prima dell’esecuzione dell’esame.
- I Pazienti che assumono anticoagulanti orali devono segnalarlo al Medico che esegue l’esame e devono consultare il proprio Medico curante per l’eventuale sospensione e/o sostituzione; tali farmaci debbono essere sospesi alcuni giorni prima se è in programma una procedura operativa.
- I Pazienti portatori di protesi valvolari cardiache o pace-maker devono segnalarlo al Medico che esegue l’esame.
- **ATTENZIONE:** In corso di esame possono essere somministrati farmaci sedativi allo scopo di rendere l’esame endoscopico più confortevole; in reparto si deciderà il tipo di sedazione più opportuno. Le prestazioni in sedazione profonda, saranno effettuate previo consulto anestesilogico. Per tale motivo dopo l’esame è vietato guidare l’automobile nelle 12 ore successive ed è necessario essere accompagnati.

► **Colonscopia**

- Dieta priva di scorie per 3 giorni (senza frutta e verdura).
- Dalle ore 17.00 alle ore 20.00: bere 3 litri d'acqua con n.3 buste di SELG ESSE®.
- A cena: è sconsigliato cenare.
- La mattina dell'esame: presentarsi a digiuno.
- **ATTENZIONE:** In corso di esame possono essere somministrati farmaci sedativi allo scopo di rendere l'esame endoscopico più confortevole; in reparto si deciderà il tipo di sedazione più opportuno. Le prestazioni in sedazione profonda, saranno effettuate previo consulto anestesiologicalo. Per tale motivo dopo l'esame è vietato guidare l'automobile nelle 12 ore successive ed è necessario essere accompagnati.

8. LA PREPARAZIONE DEL PAZIENTE: GUIDA AGLI ESAMI RADIOLOGICI

► **Ecografia**

- digiuno da almeno sei ore dall'orario dell'esame;
- urinare un'ora prima dell'esame;
- dopo aver urinato, bere mezzo litro circa d'acqua non gasata, senza più urinare fino all'esecuzione dell'esame;
- portare con sé gli esami radiologici precedenti e la richiesta medica in cui sono specificate le indicazioni dell'esame.

► **Esami con mezzo di contrasto**

- presentarsi a digiuno da almeno 8 ore;
- portare i risultati dei seguenti esami, eseguiti da non più di un mese: glicemia, AST, ALT, Ig M, rapporto kappa/lambda (o, in alternativa, elettroforesi delle proteine), creatinina;
- portare con sé gli esami radiologici precedenti e la richiesta medica in cui sono specificate le indicazioni dell'esame.
- **TRATTAMENTO FARMACOLOGICO PER ALLERGIA AL MDC:** parlare con il medico

► **Colonscopia Virtuale**

Nei 3 giorni precedenti l'esame:

- dieta priva di scorie;
- Assumere 1 bustina di MOVICOL® (acquistabile in farmacia senza ricetta) diluita con acqua 3 volte al giorno (dopo colazione, pranzo e cena) e bere almeno 2 litri d'acqua nell'arco della giornata;
- La sera prima dell'esame, a cena assumere dieta liquida: brodo vegetale, latte scremato, bevande decaffeinatate o con poca caffeina, succo di frutta senza polpa.

Il giorno dell'esame:

- Digiuno da almeno 5 ore.
- Presentarsi in Radiologia 3 ore prima dell'orario dell'esame: le verranno dati da bere 800 ml di acqua (due grossi bicchieri) contenenti circa 20 ml di mezzo di contrasto (Gastrografin®).
- In seguito dovrà bere ulteriori 500 ml di acqua e attendere fino all'orario dell'esame.
- Portare con sé l'esito dei seguenti esami del sangue: Creatinina, Ig M, Rapporto kappa/lambda (o, in alternativa, elettroforesi delle proteine).

E' possibile trovare informazioni aggiuntive riguardo l'argomento sul sito ufficiale <https://casadicurareginapacis.com/preparazione-paziente/>

9. SERVIZIO RELIGIOSO

La Casa di Cura "Regina Pacis" ha una forte impronta cattolica. Al secondo piano è ubicata la Cappella della "Regina della Pace", qui ogni giovedì pomeriggio viene celebrata la Santa Messa. Inoltre, facendone richiesta, ogni paziente può ricevere l'assistenza spirituale in reparto da parte del sacerdote incaricato dalla Casa di Cura.



10. SERVIZIO ALBERGHIERO, RISTORAZIONE E TELEFONICO



► Le **camere di degenza** sono a uno, due o tre posti letto; esse sono dotate di servizi igienici, di dispositivo di chiamata del personale, televisione, telefono, guardaroba, poltrona e luce individuale.

► La pulizia delle camere di degenza e dei servizi igienici avviene 2 volte al giorno.

► I Pazienti possono ricevere telefonate dall'esterno direttamente nella propria

stanza. Per accedere al **servizio telefonico** in camera e parlare con le stanze di degenza, è sufficiente chiamare il centralino della Casa di Cura, digitare il tasto 5 e selezionare l'interno della stanza desiderata.

► I pasti vengono serviti in camera, il Paziente si fa carico di portare la posateria. Anche gli accompagnatori dei degenti possono usufruire dei pasti in camera, previa prenotazione e con onere a loro carico. Orari di distribuzione dei pasti:

- colazione dalle 8,00 alle 9,00
- pranzo dalle 12,00 alle 13,00
- cena dalle 18,00 alle 19,00

► **Accesso dei visitatori alle camere:** è consentito nei seguenti orari:

- GIORNI FERIALI: 13,00-14,00 / 19,00-21,00
- GIORNI FESTIVI: 10,00-12,00 / 19,00-21,00
- Per l'assistenza notturna, da autorizzarsi dalla Direzione Sanitaria
- E vietato ai visitatori di far uso dei servizi igienici delle stanze di degenza, in ogni reparto sono a disposizione per i visitatori appositi servizi igienici al piano. E vietato portare ai degenti cibi e bevande per non arrecare danno al regime dietetico previsto. E' consigliato non portare per le visite i bambini d'età inferiore ai 12 anni.

PARTE IV LA POLITICA PER LA QUALITÀ

La Casa di Cura “Regina Pacis” si propone di offrire servizi di qualità e personalizzati, nel rispetto degli standard previsti dalla normativa vigente, ponendo particolare attenzione a: qualificazione professionale, responsabilizzazione a tutti i livelli, capacità esperienziale, partecipazione e motivazione ed alla creazione di un clima sano, sereno, propositivo e collaborativo, ritenendoli il miglior presupposto per il miglioramento continuo.



1. MIGLIORAMENTI ORGANIZZATIVI

Al fine di rendere concreti i contenuti della Mission e della Politica per la Qualità, la Direzione della “Regina Pacis” definisce ed attua un piano di miglioramento aziendale finalizzato al miglioramento delle prestazioni sanitarie, alla sicurezza di pazienti e dipendenti, all’ottimizzazione del comfort alberghiero. Gli obiettivi contenuti nel piano sono allineati agli indirizzi ed alle priorità indicate dalla legislazione vigente, dalla programmazione e dalle direttive nazionali e regionali e sono periodicamente riesaminati per verificare il rispetto dei tempi e degli esiti previsti.

Per quanto riguarda la governance e l’organizzazione aziendale, la struttura ha adottato ed attuato un sistema di gestione conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008. Il sistema è integrato con tutte le prescrizioni derivanti dal Decreto Assessoriale 890/02 e da tutta la legislazione cogente e le raccomandazioni emesse dalle strutture sanitarie sovra ordinate.

La costante applicazione del miglioramento continuo garantisce un’elevata qualità dei servizi erogati proiettati verso l’eccellenza.



L’efficace applicazione del sistema qualità è garantita dalla certificazione di parte terza rilasciata da **AJA Registrars Europe**, accreditato da ANAB, ente indipendente che offre servizi di Certificazione di terza parte su Sistemi di Gestione, Prodotti, marcatura CE, competenze.

Tutte le attività sono sottoposte regolarmente ad Audit interni per la verifica della conformità e l’individuazione di aree critiche ove attuare azioni di miglioramento.

Particolare attenzione viene dedicata alla crescita professionale del personale interno: l’analisi dei bisogni effettuata periodicamente orienta le azioni di crescita delle competenze su tematiche sanitarie, di efficacia delle prestazioni, di sicurezza del paziente e dei dipendenti.

2. VALUTAZIONE DELL'ATTIVITÀ SANITARIA

L'attività sanitaria è sottoposta a valutazione ad intervalli regolari. Questa ha lo scopo di verificare i risultati conseguiti in ciascuna delle aree di intervento ed individuare le azioni di sistema necessarie al loro perfezionamento. Ricevono particolare attenzione le aree di:

- ▶ gestione del rischio clinico
- ▶ lotta alle infezioni ospedaliere
- ▶ utilizzo razionale dei farmaci
- ▶ miglioramento della qualità e della documentazione clinica (informatizzata)
- ▶ verifica periodica dei requisiti strutturali ed organizzativi previsti dal DA 890/02 e s.m.i. e dalla legislazione cogente.

3. AMPLIAMENTI IMPIANTISTICI E TECNOLOGICI

Negli ultimi anni sono stati realizzati sempre più investimenti tecnologici finalizzati ad incrementare sia le prestazioni dei servizi erogati che la sicurezza dei Pazienti e dei dipendenti.

Tali interventi riguardano principalmente:

- ▶ Ampliamenti dei servizi in area riabilitativa, ambulatoriale e chirurgica
- ▶ Recente inaugurazione dell'area di Radiologia Interventistica
- ▶ Attrezzature ed apparecchiature per l'area diagnostica e chirurgica di sala operatoria ed endoscopia
- ▶ Attrezzature ed apparecchiature mediche per i nuovi ambulatori
- ▶ Ampliamento della palestra e attrezzature per la fisioterapia
- ▶ Implementazione di sistemi informatici per l'automatizzazione dei processi di lavoro

4. FATTORI DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI

I fattori di qualità dei servizi erogati e le relative iniziative per il miglioramento della qualità applicate dalla Casa di Cura "Regina Pacis" sono così individuati:

- ▶ **Comunicazione:** per perseguire l'impegno a rendere tempestivo il servizio di informazione all'utenza, l'apposito **Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** individua le seguenti iniziative:
 - distribuzione agli utenti (Pazienti, cittadini, enti e associazioni convenzionati) della Carta dei Servizi e pubblicazione della stessa sul sito Internet della Casa di Cura;
 - predisposizione di apposite bacheche per gli Avvisi agli Utenti (almeno una per ciascun piano della struttura)
 - predisposizione, affissione e diffusione di brochure, volantini, locandine informative sulla attività svolta presso la Casa di Cura "Regina Pacis"
 - distribuzione dei questionari relativi al soddisfacimento del Paziente/Utente
 - gestione delle informazioni e dei reclami attraverso un modulo da compilare online sul sito della Casa di Cura
 - somministrazione a campione delle interviste telefoniche sul grado di soddisfacimento rivolte a utenti/pazienti di tutte le età distribuiti sul territorio.
 - garantire il monitoraggio periodico del grado di soddisfazione degli utenti grazie all'utilizzo dei questionari di Customer Satisfaction



- ▶ **Accoglienza, Affidabilità e Tempestività:** al fine di agevolare il rapporto con l'Utenza in ogni suo aspetto vengono previste le seguenti iniziative
 - predisposizione di segnaletica esterna che faciliti l'individuazione della struttura;
 - affissione di una targa con *a)* gli orari di apertura dell'ufficio prenotazione e accettazione; *b)* gli orari di ricevimento del pubblico negli uffici amministrativi; *c)* gli orari di apertura per le visite agli ospiti;
 - Ricezione dell'utenza: obbligo per ciascun operatore di portare il cartellino di riconoscimento, individuazione di spazi per i colloqui che necessitino di particolare riservatezza;
 - Privacy: viene garantita la custodia dei documenti contenenti dati sensibili;
 - Formazione: vengono programmati interventi formativi del personale, sanitario e non, per accrescerne la professionalità e l'orientamento all'utenza;
 - Tempestività nei limiti dei posti disponibili e delle liste di attesa al momento della prenotazione: è stato aumentato di due unità il personale addetto alle prenotazioni, è data possibilità all'Utente di prenotare attraverso svariati sistemi:
 - a)* telefonicamente al numero 0934/515201;
 - b)* per mezzo fax al numero 0934/572434;
 - c)* per mezzo e-mail all'indirizzo di posta elettronica prenota@casadicurareginapacis.com;
 - d)* per tramite sito ufficiale www.casadicurareginapacis.com alla sezione "prenota online".

5. RECLAMI: MODALITA' E GESTIONE

Gli utenti e chiunque ne abbia interesse possono esercitare il proprio diritto al reclamo, secondo le seguenti modalità:

- ▶ presentazione di lettera in carta semplice, datata e firmata, poi trasmessa all'ufficio competente personalmente brevi manu o per mezzo di posta ordinaria al seguente indirizzo:

Casa di Cura "Regina Pacis" – C. A. Ufficio Relazioni con il Pubblico
Via Principe di Scalea, 3/5
93017 San Cataldo (CL)
- ▶ invio di una e-mail per mezzo di posta elettronica a urp@casadicurareginapacis.com
- ▶ invio del reclamo tramite sito internet www.casadicurareginapacis.com alla sezione "Informazioni e Reclami" accessibile da ogni pagina del sito cliccando sull'icona gialla a sinistra

Le segnalazioni anonime verranno prese in considerazione solo in termini di valutazione generale del funzionamento dei servizi. La risposta al reclamo è quasi immediata (l'URP si avvale di 24 ore lavorative dalla ricezione dello stesso) per le segnalazioni che si presentano di facile soluzione, mentre nei casi più complessi si procederà in questo modo:

- il reclamo relativo ad un comportamento scorretto o presunto tale da parte di un operatore della Casa di Cura "Regina Pacis" sarà sottoposto alla direzione e i vertici aziendali di competenza del personale;
- se il reclamo ha valenza di carattere generale, il responsabile dell'URP si consulterà con la direzione e i vertici aziendali per disporre azioni migliorative volte alla rimozione delle cause, e dandone informazione agli utenti.

6. LA SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI (CUSTOMER SATISFACTION)



Di anno in anno la Casa di Cura “Regina Pacis” effettua indagini sulla soddisfazione dei Pazienti. Ciò avviene tramite la distribuzione e somministrazione di un breve questionario relativo al grado di soddisfazione di tutti quei Pazienti che si rivolgono alla struttura per eseguire una o più prestazioni sanitarie. Le informazioni che scaturiscono dal questionario costituiscono un prezioso input per la verifica della “qualità percepita” e forniscono spunti per il miglioramento del servizio.

Procedura per la rilevazione della Customer Satisfaction:



a) Distribuzione: il questionario è distribuito dal personale dell'accettazione amministrativa e sanitaria a tutti i Pazienti accettati. Una volta compilato dovrà essere imbucato in una delle apposite cassette postali fissate a parete per ogni piano della struttura (ad esclusione delle palestre site al 4° piano).

b) Ritiro: l'operatore che ne ha la competenza provvede al ritiro del questionario con una cadenza trimestrale.

c) Catalogazione e Analisi dei Dati: i quesiti sono caricati su una piattaforma digitale dedicata che permette all'URP la rilevazione della reale soddisfazione del Paziente attraverso l'analisi dei dati e la produzione di risultati statistici. I risultati dell'indagine verranno poi consegnati alla direzione che provvederà, in sede collegiale, a promuovere una discussione mirata alla valutazione e alla formulazione di eventuali azioni correttive.

Contenuto dei questionari di Customer Satisfaction:

Il questionario è totalmente anonimo per non condizionare le risposte e quindi l'efficacia e la significatività dell'indagine. Esso è stato suddiviso in diversi ambiti di indagine focalizzati principalmente sulla valutazione della qualità di servizi quali, nello specifico:

- ▶ tempi di attesa
- ▶ informazioni ricevute
- ▶ assistenza del personale
- ▶ pulizia, igiene e comfort
- ▶ qualità e varietà del cibo

Le valutazioni di gradimento vengono individuate dall'utente su una scala da 1 a 4 che sta ad indicare:

1. *Molto Soddisfatto*
2. *Soddisfatto*
3. *Poco Soddisfatto*
4. *Non Soddisfatto*

E' riservato, in fondo alla pagina, uno spazio libero nel quale viene chiesto all'utente di indicare eventuali suggerimenti circa la propria esperienza del ricovero presso questa Casa Di Cura.



Per l'anno 2018 la rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini/utenti/pazienti e di eventuali criticità risulta particolarmente interessante in considerazione alle modifiche strutturali e dei nuovi acquisti in campo di tecnologia che sono stati realizzati e che hanno restituito alla Casa di Cura "Regina Pacis" un maggior contatto diretto e più tempestivo con i cittadini in termini di servizi erogati. I dati emersi nell'ultimo anno, reperibili da qualsiasi cittadino rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, confermano un grado di soddisfazione degli utenti elevato (intorno al 65%). Il trend di crescita si mantiene tuttavia costante rispetto agli anni passati e senza variazioni di percentuale considerevoli. Pressoché invariato rimane, rispetto ai dati dell'anno precedente, il grado di soddisfazione per la pulizia dei servizi igienici di camere e reparti, per la qualità della mensa, per la disponibilità degli operatori. Invece, la percentuale del tasso di gradimento risulta in diminuzione rispetto al quesito sulla accessibilità ai servizi di prenotazione, soprattutto telefonica.

7. SICUREZZA



In merito ai Sistemi di Gestione della Sicurezza e Salute dei lavoratori, oltre al rispetto alle norme cogenti, la Casa di Cura "Regina Pacis" si avvale della certificazione BS OHSAS 18007:2008 rilasciata da ente terzo che attesta l'applicazione di un sistema che permette di garantire un adeguato controllo sulla sicurezza. L'Azienda è in grado di sostenere lo sviluppo di un sistema di gestione che misura e bilancia i rischi, difende e protegge la forza lavoro, la reputazione e la professionalità. Lo standard OHSAS 18001 di cui si avvale la Casa di Cura Regina Pacis

consente infatti di:

- ▶ identificare i rischi e avviare controlli per la relativa gestione,
- ▶ realizzare le migliori condizioni di lavoro nella tua organizzazione,
- ▶ diminuire gli incidenti e le malattie sul lavoro,
- ▶ coinvolgere e motivare il personale grazie a condizioni di lavoro migliori e più sicure,
- ▶ dimostrare a clienti e fornitori la conformità a standard internazionali.



PARTE V DIRITTI E DOVERI

Il Paziente ha DIRITTO:

- ▶ di essere assistito e curato con premura, attenzione e cortesia da parte di operatori sanitari qualificati e competenti, senza discriminazioni di alcun genere;
- ▶ di essere individuato con il proprio nome e cognome ed essere interpellato con la particella pronominale «Lei»;
- ▶ di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni erogate, alle modalità di accesso di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura, anche a mezzo di apposite targhette di riconoscimento poste sulla divisa e riportati nome e qualifica dell'operatore;
- ▶ ad ottenere informazioni complete e chiare in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla relativa prognosi; le informazioni devono essere fornite al Paziente prendendo atto del Suo livello culturale, emotività e capacità di comprensione;
- ▶ a ricevere, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, le notizie che gli permettano di esprimere un consenso informato prima di essere sottoposto a terapie od interventi. Queste informazioni devono riguardare anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Nel caso in cui il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di informazione diretta del Paziente, la stessa dovrà essere fornita ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria, salvo espresso diniego del paziente;
- ▶ ad essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Nel caso in cui il Paziente non sia in grado di determinarsi autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria;
- ▶ di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano riservati;
- ▶ di mantenere con tempi e spazi sufficienti, i rapporti sociali;
- ▶ alla buona qualità dei pasti e varietà dei pasti, nel rispetto delle restrizioni rese necessarie dalla patologia in atto e dalle convinzioni religiose;
- ▶ di non restare a letto senza giustificato motivo;
- ▶ di essere ospitato in stanze di degenza dignitose e pulite, con sufficiente areazione ed illuminazione naturale, locali igienici adeguati per numero, accessori dotazione e pulizie periodiche, posti letto confortevoli con rifacimento quotidiano e dotazioni di arredo sufficienti;
- ▶ di avere strutture edilizie consone alle esigenze delle prestazioni sanitarie, prive di barriere architettoniche, porte di misura adeguate ed ascensori funzionanti; ed assenza di rumori e attività moleste in prossimità di presidi ospedalieri;
- ▶ di proporre reclami, che devono essere sollecitamente esaminati, ed essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

DIRITTI
DOVERI

Il Paziente ha il DOVERE:

- ▶ di tenere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione del reparto o ambulatorio in cui si trova;
- ▶ di mantenere un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario (medico, infermieristico, tecnico), presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico - assistenziale;
- ▶ di informare tempestivamente i sanitari sulla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate;
- ▶ di rispettare ambienti, attrezzature e arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti e quindi anche propri;
- ▶ di rispettare gli orari di vita stabiliti dalla Direzione Sanitaria, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale e terapeutica al fine di favorire la quiete ed il riposo di altri Pazienti;
- ▶ di evitare affollamenti nelle stanze di degenza per evidenti motivi igienico- sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza ospedaliera;
- ▶ di informarsi, nei tempi e nelle sedi opportune sull'organizzazione, i tempi di attesa e gli orari dei vari presidi sanitari.

DIRITTI
DOVERI



Casa di Cura
“Regina Pacis”

Accreditata e convenzionata con il S.S.N.

Dati della Azienda

- ▶ **RAGIONE SOCIALE: Skema Iniziative Sanitarie S.r.l.**
- ▶ **SEDE LEGALE: Via Principe Lanza di Scalea, 3/5**
93017 San Cataldo (CL)
- ▶ **P.IVA 00195960851**
- ▶ **C.C.I.A.A. CL 49688 – Trib. CL 2597**
- ▶ **TELEFONO: 0934/515201**
- ▶ **FAX: 0934/572434**
- ▶ **E-MAIL: urp@casadicurareginapacis.com – info@casadicurareginapacis.com**
- ▶ **PEC: cdcreginapacis@pec.it**
- ▶ **SITO INTERNET: www.casadicurareginapacis.com**
- ▶ **Codice QR per la fatturazione elettronica e codice destinatario: USAL8PV**

