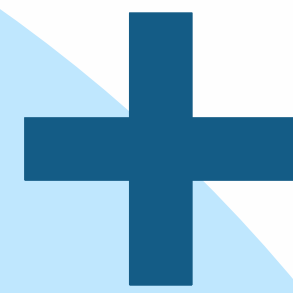




CASA DI CURA  
**REGINA PACIS**  
ACCREDITATA E CONVENZIONATA SSN



# Carta dei Servizi



**2024**

REV. S

*Caro lettore,*

La Carta dei Servizi è uno strumento rivolto a tutelare il diritto alla salute, offrendo ai cittadini la possibilità di valutare la qualità dei servizi sanitari erogati dall'azienda. Essa viene pubblicata a garanzia del nostro impegno per fornire un'assistenza adeguata alle esigenze dei cittadini di questa provincia, anche con gli obiettivi di rispondere al mutare dei bisogni e di migliorare i rapporti con i pazienti in termini di accoglienza e di tutela dei diritti e doveri. Essa si applica a tutti i settori e attività della Casa di Cura "Regina Pacis".

Nel rispetto degli impegni assunti con l'utenza, la Casa di Cura "Regina Pacis" assicura la periodica annuale revisione e pubblicazione della Carta dei Servizi sul proprio sito internet per un puntuale aggiornamento delle informazioni qui contenute.

Gli ultimi anni di vita aziendale sono stati caratterizzati da numerosi cambiamenti tanto in relazione alla situazione socio-sanitaria mondiale con impatto notevole sui protocolli sanitari interni adottati, quanto di tipo strutturale e organizzativo con riferimento alla scelta di realizzare numerosi investimenti aziendali in termini di ampliamento del parco tecnologico. Tra gli interventi realizzati negli ultimi anni si citano, fra tutti: il più avanzato sistema scanner a raggi X per tomografia **TC Aquilion ONE/PRISM Edition a 640 Strati di Canon** – a oggi unico in Italia - che offre grande innovazione nell'ambito dell'imaging medico; il **Sistema Robotico Chirurgico Versius®**, un dispositivo robotico pensato per un controllo preciso ed efficace degli strumenti chirurgici durante procedure laparoscopiche in sala operatoria, esso aiuta i chirurghi a fornire ai Pazienti cure chirurgiche di altissima qualità e precisione; e infine il più recente **Sistema Chirurgico A Ultrasuoni EasyUS**, un bisturi chirurgico che utilizza l'energia ad ultrasuoni per ottenere dissezione, taglio, sintesi e coagulo dei tessuti molli e che, in confronto ad altri dispositivi che utilizzano sorgenti di energia diverse, offre una maggior accuratezza, minor fumo, nessun flusso di corrente che attraversa il paziente, garantendo così una maggior sicurezza per il paziente e al chirurgo.

Ti auguro una buona lettura e, ancora una volta, ti ricordo che questa Carta dei Servizi è un documento finalizzato alla tutela dei diritti degli utenti tramite l'attribuzione agli utenti di poteri di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati. Essa cioè rappresenta uno strumento messo a disposizione del cittadino affinché egli possa esercitare il proprio diritto a essere partecipe e protagonista nel rapporto con le Aziende Sanitarie del territorio.

*L'Ufficio Relazioni con il Pubblico*

*Casa di Cura "Regina Pacis"*







# Indice

## PARTE I

<b>PRESENTAZIONE</b> .....	<b>5</b>
Valori e principi .....	6
Dove siamo e come raggiungerci .....	7
Responsabili e contatti .....	8
Mappa della struttura .....	10
<b>PARTE II - PRESTAZIONI EROGATE</b> .....	<b>11</b>
Reparti e servizi .....	13
<b>PARTE III - GUIDA AI SERVIZI</b> .....	<b>17</b>
Servizio di prenotazione .....	17
Servizio di accettazione e registrazione ricoveri .....	18
Rilascio della documentazione clinica .....	19
Informazioni su diagnosi e cura .....	20
La preparazione del paziente: guida a ricoveri e servizi .....	20
Servizio religioso .....	23
Servizio alberghiero, ristorazione e telefonico .....	23
<b>PARTE IV - LA POLITICA PER LA QUALITÀ</b> .....	<b>24</b>
Miglioramenti organizzativi .....	24
Valutazione dell'attività sanitaria .....	24
Ampliamenti impiantistici e tecnologici .....	25
Fattori di qualità dei servizi erogati .....	25
Standard di qualità dei servizi .....	27
Reclami: modalità e gestione .....	27
La soddisfazione dei pazienti ( <i>Customer Satisfaction</i> ) .....	28
Umanizzazione dell'assistenza .....	31
Gestione delle urgenze .....	31
Sicurezza .....	31
<b>PARTE V- DIRITTI E DOVERI</b> .....	<b>32</b>
<b>DATI AZIENDALI</b> .....	<b>34</b>

## 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 **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”.
- ▶ Il **Servizio di Anatomia Patologica** è esternalizzato, esso svolge la propria attività di diagnostica istologica e citologica corredata da indagini immunoistochimiche e di biologia molecolare.

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. (**Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001:2015**).

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 che attesta l’applicazione volontaria di un sistema che permette di garantire un adeguato controllo sulla sicurezza (**Certificazione Sicurezza UNI EN ISO 45001:2018**).

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’

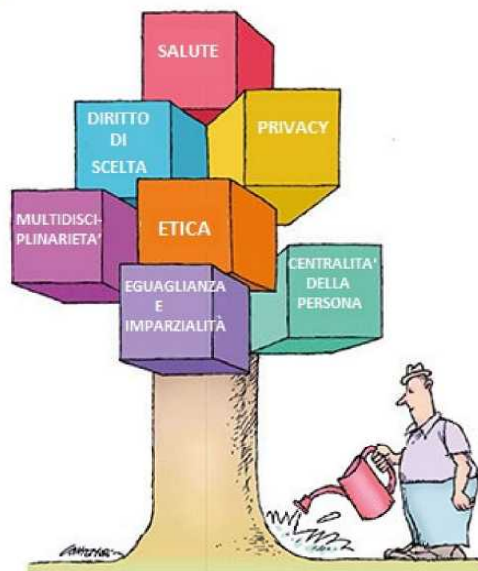
Per garantire una risposta adeguata ai bisogni di salute delle persone assistite ci avvaliamo di personale qualificato e specializzato il quale segue ogni persona. L’impegno della “Regina Pacis” è volto al raggiungimento del miglior stato di salute di ogni Paziente. La professionalità dei nostri operatori, 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. A pagina 31 della presente Carta dei Servizi verrà approfondita la tutela della riservatezza dei dati dell’utente-Paziente e le modalità in cui vengono raccolti e trattati i dati personali e sensibili.



## DOVE SIAMO E COME RAGGIUNGERCI

La sede operativa della Casa di Cura "Regina Pacis" è ubicata nell'entroterra siciliano, nella città di **San Cataldo**, provincia di Caltanissetta, precisamente in **Via Principe di Scalea 3/5**, a soli circa 20 metri dal Municipio. La sede amministrativa e l'aula formazione sono site in Viale della Rinascita, 2 a San Cataldo (CL). In questa sede, trovano inoltre collocazione gli uffici della Direzione Generale, Direzione Amministrativa, Ufficio Acquisti, Ufficio Fatturazione, Contabilità,



Ufficio Relazioni con il Pubblico nonché gli Archivi. Nella tabella a seguire sono fornite tutte le indicazioni per raggiungere la struttura. Per una ricerca autonoma della mappa, è sufficiente digitare "Casa di Cura Regina Pacis San Cataldo" su Google Maps.

<p><b>DA CALTANISSETTA</b> da Stazione "Caltanissetta Centrale" (Piazza Roma n. 19)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prendi Via delle Calcare e Via Salvo D'Acquisto in direzione di Via F. Turati;</li> <li>2. Prendi Via Due Fontane e Via Il Fontane in direzione di Via Babbaurra a San Cataldo;</li> <li>3. Svolta a destra e prendi Via Babbaurra;</li> <li>4. Continua su SS122 in direzione di Via Principe Lanza di Scalea</li> <li>5. Svolta a sinistra e prendi Via Principe Lanza di Scalea (la tua destinazione è sulla sinistra).</li> </ol>
<p><b>DALL'AUTOSTRADA A19</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prendi l'uscita sulla SS640, in direzione di Caltanissetta;</li> <li>2. Lascia la SS640 prendendo l'uscita per Caltanissetta;</li> <li>3. Prendi Via delle Calcare e Via Salvo D'Acquisto in direzione di Via F. Turati;</li> <li>4. Prendi Via Due Fontane e Via Il Fontane in direzione di Via Babbaurra a San Cataldo;</li> <li>5. Svolta a destra e prendi Via Babbaurra;</li> <li>6. Continua su SS122 in direzione di Via Principe Lanza di Scalea;</li> <li>7. Svolta a sinistra e prendi Via Principe Lanza di Scalea (la tua destinazione è sulla sinistra).</li> </ol>
<p><b>DA CALTANISSETTA</b> da SS640</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prendi l'uscita per Caltanissetta;</li> <li>2. Prendi Via delle Calcare e Via Salvo D'Acquisto in direzione di Via F. Turati;</li> <li>3. Prendi Via Due Fontane e Via Il Fontane in direzione di Via Babbaurra a San Cataldo;</li> <li>4. Svolta a destra e prendi Via Babbaurra;</li> <li>5. Continua su SS122 in direzione di Via Principe Lanza di Scalea;</li> <li>6. Svolta a sinistra e prendi Via Principe Lanza di Scalea (la tua destinazione è sulla sinistra).</li> </ol>
<p><b>DA AGRIGENTO</b> da SS640</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Prendi l'uscita San Cataldo da SS640;</li> <li>2. Prendi Strada Provinciale 6/SP6 in direzione di Corso Vittorio Emanuele/SS122 a San Cataldo;</li> <li>3. Continua su SS122 in direzione di Via Principe Lanza di Scalea;</li> <li>4. Svolta a sinistra e prendi Via Principe Lanza di Scalea (la tua destinazione è sulla sinistra).</li> </ol>



## RESPONSABILI E CONTATTI

### DIREZIONE AZIENDALE

#### DIREZIONE SANITARIA

Direttore Sanitario

**DOTT. GIUSEPPE VIRZÌ**

Tel: (+39) 0934 5152272

E-mail: [dr.giuseppevirzi@gmail.com](mailto:dr.giuseppevirzi@gmail.com)

PEC: [cdcreginapacis@pec.it](mailto:cdcreginapacis@pec.it)

Vice Direttore Sanitario

**DOTT. GIUSEPPE PIRRELLO**

Tel: (+39) 0934 5152280

#### DIREZIONE AMMINISTRATIVA

Direttore Amministrativo

**DANIELE IVAN LA MONICA**

Tel: (+39) 0934 5152272

E-mail: [d.lamonica@casadicurareginapacis.com](mailto:d.lamonica@casadicurareginapacis.com)

PEC: [cdcreginapacis@pec.it](mailto:cdcreginapacis@pec.it)

### AREE MEDICHE E CHIRURGICHE

#### CHIRURGIA E SPECIALITÀ CHIRURGICHE

Responsabile U.F. Chirurgia

**DOTT. GIUSEPPE VIRZÌ**

Tel: (+39) 0934 5152272

PEC: [cdcreginapacis@pec.it](mailto:cdcreginapacis@pec.it)

Caposala di reparto

**DANIEL SALVO**

Tel: (+39) 0934 5152213

#### RADIODIAGNOSTICA

Responsabile U.F. Radiologia

**DOTT.SSA VALENTINA VIRZÌ**

E-mail: [prenota@casadicurareginapacis.com](mailto:prenota@casadicurareginapacis.com)

#### RIABILITAZIONE FUNZIONALE E SPECIALITÀ RIABILITATIVE

Responsabile U.F. Riabilitazione

**DOTT. SALVATORE VIRZÌ**

Tel: (+39) 0934 5152246

Tel: (+39) 0934 5152349

#### LABORATORIO ANALISI CLINICHE E MICROBIOLOGICHE

Responsabile di Laboratorio

**DOTT.SSA MARTA CASSISI**

Tel: (+39) 0934 5152322

## SERVIZI AL PUBBLICO

### **CENTRO PRENOTAZIONI** Visite e prestazioni ambulatoriali

*Tel: (+39) 0934 515201*

*E-mail: prenota@casadicurareginapacis.com*

### **PRENOTAZIONI REP. RIABILITAZIONE** Ricoveri e prestazioni ambulatoriali cardiologia

*Caposala di reparto:*

**ROBERTA CAMMARATA**

*Tel: (+39) 0934 5152246*

### **UFFICIO COPIE CARTELLE CLINICHE E DOCUMENTAZIONE SANITARIA**

**LAURA VERGA**

*Tel: (+39) 0934 5152328*

*E-mail: l.verga@casadicurareginapacis.com*

### **U.R.P.**

**Ufficio Relazioni con il Pubblico**

**FEDERICA MARIA PAGANO**

*Tel: (+39) 0934 1905951*

*E-mail: urp@casadicurareginapacis.com*

### **SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE**

**PAOLO DI FRANCO**

*Tel: (+39) 0934 1904452*

*E-mail: p.difranco@casadicurareginapacis.com*

### **UFFICIO CONTABILITÀ INTERNA**

**ASSUNTA MARIA LA MONICA**

*Tel: (+39) 0934 199134*

*E-mail: a.lamonica@casadicurareginapacis.com*

### **D.P.O / R.P.D**

**Responsabile della Protezione dei Dati**

*Tel: (+39) 0934 1904452*

*E-mail: p.difranco@casadicurareginapacis.com*

### **UFFICIO ECONOMATO**

*Tel: (+39) 0934 1905951*

*E-mail: fmpagano@casadicurareginapacis.com*

### **UFFICIO FORMAZIONE E TIROCINI**

*Tel: (+39) 0934 572815*

*E-mail: p.difranco@casadicurareginapacis.com*

### **UFFICIO ACQUISTI E RAPPORTI CON I FORNITORI**

*Tel: (+39) 0934 1994677*

*E-mail: a.lamonica@casadicurareginapacis.com*

### **UFFICIO QUALITÀ**

*Tel: (+39) 0934 1904452*

*E-mail: p.difranco@casadicurareginapacis.com*

## MAPPA DELLA STRUTTURA

### SEDE OPERATIVA

Via P.pe Lanza di Scalea n. 3 – San Cataldo



### SEDE AMMINISTRATIVA

Viale della Rinascita, 2B – San Cataldo



## PARTE II PRESTAZIONI EROGATE

L'Azienda garantisce l'assistenza ospedaliera per diagnosi, cura e riabilitazione di malattie che richiedono un intervento non praticabile a domicilio o in altre strutture, mediante ricovero programmato e ricovero privato o con assicurazione sanitaria.

### 1. IL RICOVERO PROGRAMMATO

È indicato quando il cittadino necessita di un percorso di diagnosi, terapia e riabilitazione non erogabile in regime ambulatoriale e per patologie che non richiedono cure 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 ritiene necessario un ricovero, il Paziente è inserito in una lista di attesa ed è 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 in base a criteri d'appropriatezza e d'intesa con il paziente.

Il ricovero programmato per intervento chirurgico è preceduto da esami e visite nell'ambito del 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 a 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 struttura permette ai Pazienti di richiedere le prestazioni ambulatoriali tramite **Convenzioni dirette**, nel caso in cui la Società assicurativa si occupi del pagamento delle prestazioni erogate al proprio assistito. In alternativa, è possibile accedere alle prestazioni attraverso **Convenzioni indirette**, in cui l'utente effettua il pagamento all'ospedale e successivamente richiede il rimborso alla propria compagnia assicurativa.

**Convenzioni attive:**



*Gli accordi assicurativi sono in continuo aggiornamento.*

## REPARTI E SERVIZI

### 1. DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

- ▶ Radiologia tradizionale
- ▶ Mineralometria ossea computerizzata (MOC - DEXA)
- ▶ Ortopantomografia
- ▶ Mammografia
- ▶ Tomosintesi Mammaria
- ▶ CEM (Mammografia con m.d.c.)
- ▶ Ecografia
- ▶ Tomografia computerizzata (TC)
- ▶ Colonscopia virtuale
- ▶ Dentascan
- ▶ Risonanza magnetica a 3 Tesla (RM)



Immagine della RM SIGNA Pioneer Sistema 3.0 Tesla - GE Healthcare operativa presso i locali della Casa di Cura "Regina Pacis" dal 2018.



Immagine della TC Aquilion ONE / PRISM Edition di Canon a 640 strati di Canon di ultima generazione installata presso la struttura nel mese di dicembre 2022.

### 2. RADIOLOGIA INTERVENTISTICA

L'Unità di Radiologia Interventistica della Casa di Cura "Regina Pacis" è dedicata alla gestione di problematiche cliniche, fornendo un servizio completo che va dalla diagnosi, compresa la biopsia, al trattamento locoregionale delle lesioni neoplastiche.

Le attività di questa unità, condotte in regime di Day Surgery/Day Service, includono:

- ▶ **Agoaspirato Mammario**
- ▶ **Agobiopsia Mammaria**



Immagine del sistema per biopsia VABB e dei locali presso cui è installato il Mammotome-Mammotest nel novembre 2016.



Immagine della MOC - Sistema di Densitometria Ossea HOLOGIC HORIZON con tecnologia DXA installata nel settembre 2021.

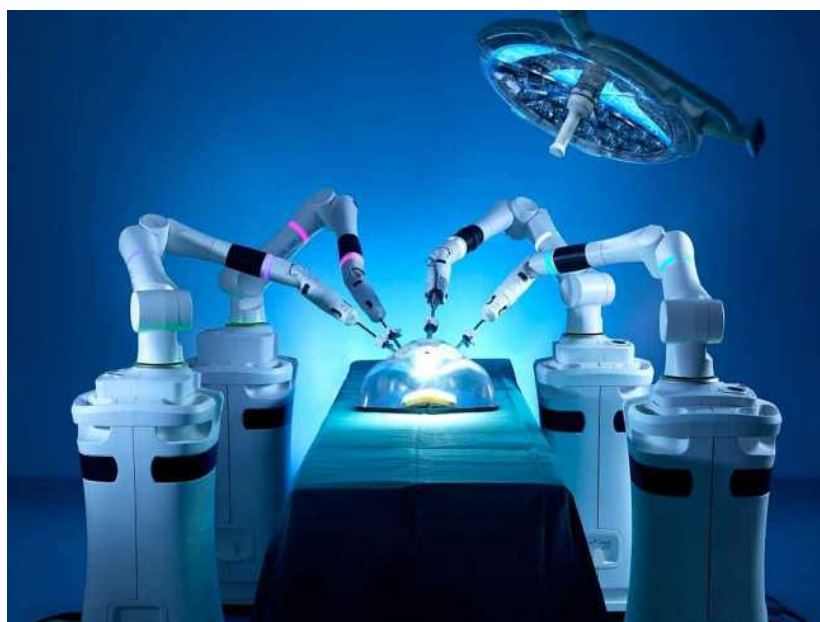
### 3. CHIRURGIA E SPECIALITÀ CHIRURGICHE

- ▶ Chirurgia Generale
- ▶ Chirurgia Plastica e Ricostruttiva
- ▶ Chirurgia Ginecologia
- ▶ Chirurgia Urologica
- ▶ Chirurgia Ortopedica
- ▶ Chirurgia Vascolare



*Nell'immagine la foto di una delle sale operatorie*

Nel dicembre 2023, la Casa di Cura “Regina Pacis” ha introdotto **Versius®**, un sistema di chirurgia robotica di ultima generazione progettato per assistere i chirurghi nell'esecuzione di interventi di chirurgia mininvasiva generale, urologica e ginecologica. Questo sistema completa e potenzia le capacità del chirurgo, contribuendo a migliorare gli esiti per il Paziente. **Versius®** è stato progettato per apportare tutti i benefici della robotica, è equipaggiato con strumenti chirurgici completamente articolati, un sistema video 3D-HD e permette una maggiore destrezza, precisione e controllo all'interno della cavità addominale. Segue un'immagine dimostrativa.



#### 4. RIABILITAZIONE FUNZIONALE E SPECIALITA' RIABILITATIVE

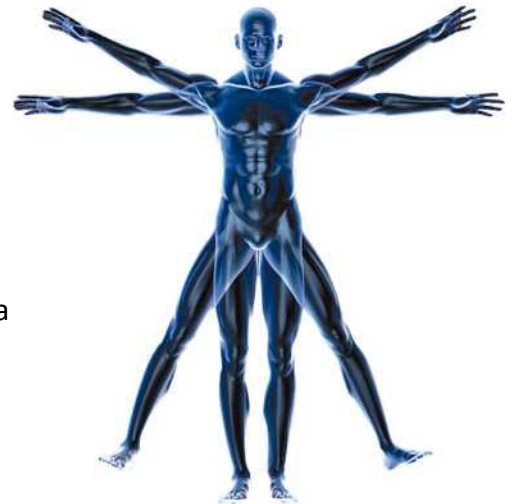
- ▶ Riabilitazione cardiologica
- ▶ Riabilitazione fisiatrica
- ▶ Riabilitazione neurologica

#### 5. SERVIZIO DI ENDOSCOPIA

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

#### 6. LABORATORI

- ▶ Laboratorio Analisi e Microbiologia
- ▶ Laboratorio Di Citologia e Istologia Patologica (servizio esternalizzato)



#### 7. AMBULATORI

##### ▶ Ambulatori Medici:

- Anestesia
- Cardiologia
- Dermatologia
- Endocrinologia e diabetologia
- Fisiatria
- Neurologia
- Ortopedia
- Senologia
- Terapia del dolore
- Urologia

##### ▶ Ambulatori chirurgici:

- Chirurgia generale e proctologica
- Chirurgia ginecologica





- Chirurgia plastica e ricostruttiva
- Chirurgia senologica
- Chirurgia ortopedica
- Chirurgia urologica
- Chirurgia vascolare
- Neurochirurgia

▶ **Altri servizi:**

- Sostegno Psicologico
- Logopedia e Foniatria
- Dietologia e Nutrizione clinica
- Riabilitazione del Pavimento Pelvico



## 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 solvente o con la richiesta del Medico di Medicina Generale;
- richiedere informazioni in tempo reale sull'offerta di prestazioni specialistiche prenotabili, costi e tempi di attesa.

Qualora il cittadino decida di non presentarsi all'appuntamento previsto per la prestazione, dovrà comunicare la DISDETTA almeno 24 ore prima.

<b>ORARI DI APERTURA DEGLI SPORTELLI</b>	<b>Lunedì - venerdì dalle ore 7:30 alle 19:00</b> <b>Sabato dalle 8:00 alle 13:00</b>
--	--

a) **Prenotazione Telefonica:** in questo caso il cittadino può prenotare chiamando il numero **0934/515201** da telefono fisso o cellulare, attivo **da 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.



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

c) **Prenotazione Online:** attraverso il sito ufficiale [www.casadicurareginapacis.com](http://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](mailto:prenota@casadicurareginapacis.com) indicando in essa il proprio NOME, RECAPITO TELEFONICO, PRESTAZIONE RECHIESTA. 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)



**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 prestazione;
  - e) la diagnosi
  - f) la data di emissione
- Per informazioni aggiuntive si rimanda il lettore alla Parte II - "Prestazioni Erogate" della presente Carta dei Servizi o a visitare il sito internet [www.casadicurareqinapacis.com](http://www.casadicurareqinapacis.com)

A detailed image of a medical prescription form (ticket) from the Servizio Sanitario Nazionale, Regione Sardegna. The form includes fields for patient name (ROSSI MARIO), insurance code (E 01), exam type (doc lombare), diagnosis (Osteoporosi in soggetto con g g m m a a), and date of issue. It also features a barcode and a priority field.



### 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 oppure attraverso l'invio del modulo scaricabile sul sito al link: <https://casadicurareginapacis.com/moduli>.

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 accompagnata da un documento di riconoscimento del delegante e del delegato;
- Invio presso il domicilio indicato su apposito modulo, con spese a carico del destinatario;
- Invio all'indirizzo e-mail o PEC indicato sul modulo.

Il pagamento della copia di cartella clinica è contestuale alla richiesta.

#### Richiesta del duplicato CD esami di Radiologia

La richiesta può essere presentata di persona, per fax, per mezzo e-mail. 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 A RICOVERI E SERVIZI:

Quelle che seguono sono le principali linee guida per la preparazione del paziente ai vari ricoveri o agli esami medici. Ulteriori informazioni più dettagliate su ciascun argomento sono disponibili sul sito della struttura al seguente link: <https://casadicurareginapacis.com/preparazione-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 pre-ospedaliera**, quali anamnesi, prelievo del sangue (se previsto da protocollo dell'intervento) ed elettrocardiogramma.



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

- a) eseguire la **doccia** la sera prima, preferibilmente completa di shampoo;
- b) 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:** È vietato l'uso del rasoio a lama;
- c) la mattina dell'operazione, effettuare un'accurata pulizia della regione che sarà sottoposta all'intervento;
- d) portare un cambio di biancheria pulita, pigiama, sapone, asciugamano e posate;
- e) togliere trucco, smalto e qualsiasi gioiello o accessorio prima di entrare in sala operatoria;
- f) 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;
- g) **se fumatore**, ricordare che è assolutamente vietato fumare prima dell'intervento;
- h) 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.

## ► 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.



E' necessario che il Paziente porti con sé una **tuta e scarpette di ginnastica** per l'attività fisica riabilitativa da svolgersi in palestra.

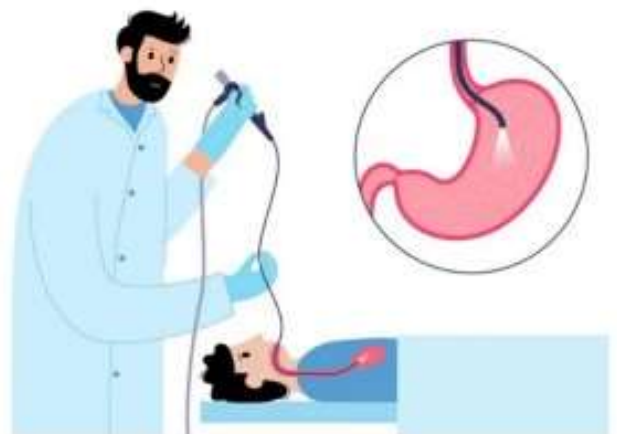
La durata media della degenza varia a seconda della patologia e del tipo di ricovero (da 15 giorni a un massimo di 60)

E' possibile trovare informazioni aggiuntive riguardo l'argomento sul sito ufficiale <https://casadicurareginapacis.com/preparazione-paziente/> o contattando il reparto al numero 0934/515246.

## ► GUIDA PER LA ENDOSCOPIA

### **Esofagogastroduodenoscopia (EGDS)**

- Digiuno dalla mezzanotte
- È consentita l'assunzione di farmaci nelle terapie croniche
- 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 anestesiologicalo. 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.

## ► 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.

### 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.
- In caso di **allergia** al mezzo di contrasto: parlare con il medico e farlo presente all'atto della prenotazione.



## 6. SERVIZIO RELIGIOSO

La Casa di Cura "Regina Pacis" si distingue per la sua profonda impronta cattolica, come si evince dal nome e dal logo aziendale. La Cappella della "Regina della Pace" è situata al secondo piano della struttura, dove ogni giovedì alle ore 17:00 si svolge la celebrazione della Santa Messa. Inoltre, su richiesta, ogni paziente ha la possibilità di ricevere assistenza spirituale direttamente in reparto, fornita dal sacerdote rettore della cappellania.



## 7. SERVIZIO ALBERGHIERO, RISTORAZIONE E TELEFONICO



### ► **Camere di degenza:**

Sono disponibili con uno, due o tre posti letto e sono dotate dei seguenti servizi e comfort:

- Servizi igienici;
- Dispositivo di chiamata del personale;
- Televisione;
- Guardaroba;
- Poltrona;
- Luce individuale

### ► **Igienizzazione:** la pulizia delle camere di

degenza e dei servizi igienici avviene 2 volte al giorno.

- **Pasti:** vengono serviti in camera il Paziente si fa carico di portare la posateria. Gli accompagnatori dei degenti hanno la possibilità di usufruire dei pasti in camera previa prenotazione, con onere a loro carico. I pasti vengono distribuiti secondo gli orari indicati nella tabella a lato.

<b>COLAZIONE</b>	dalle 08:00 alle 09:00
<b>PRANZO</b>	dalle 12:00 alle 13:00
<b>CENA</b>	dalle 18:00 alle 19:00

- **Orario visite:** L'accesso dei visitatori alle camere di degenza è consentito ad un univo visitatore per volta

### **DALLE 19:00 ALLE 20:00**

salvo esigenze dei pazienti che potranno portare all'attenzione dei responsabili di reparto. L'**assistenza notturna** è da autorizzarsi dalla Direzione Sanitaria. È vietato ai visitatori fare uso dei servizi igienici delle stanze di degenza; in ogni reparto sono disponibili appositi servizi igienici predisposti per i visitatori. È vietato portare cibi e bevande ai Pazienti per non arrecare danno al regime dietetico previsto. Si consiglia di non portare per le visite i minori di 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 9001:2015. 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.

**ISO 9001:2015**

### 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

Dal 2017 è stato avviato un processo di investimento in alta tecnologia finalizzato ad incrementare sia le prestazioni dei servizi erogati che la sicurezza dei Pazienti e dei dipendenti, nonché ad aumentare la competitività dell'Azienda.

Tali interventi riguardano principalmente:

- ▶ Attrezzature ed apparecchiature per l'area diagnostica e chirurgica di sala operatoria ed endoscopia
- ▶ Implementazione di sistemi informatici per l'automatizzazione dei processi di lavoro

### 4. FATTORI DI QUALITA' 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" vengono individuati, per ciascun servizio erogato all'utenza, in 5 diverse dimensioni della qualità: COMUNICAZIONE, ACCOGLIENZA, TEMPESTIVITA', FORMAZIONE, TUTELA DELLA PRIVACY.

- ▶ **COMUNICAZIONE:** avviene attraverso la realizzazione di uno **sportello per i cittadini** che intendono rivolgersi a un operatore per chiedere qualsivoglia informazione. Esso è aperto 12 ore al giorno (dalle 7 alle 19) ed è situato all'ingresso della struttura; nonché attraverso l'istituzione dell'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** il quale favorisce l'esercizio del diritto a conoscere l'attività amministrativa, l'accesso alle informazioni, ai documenti e la fruizione dei servizi. Esso inoltre individua le seguenti iniziative:



- distribuzione della *Carta dei Servizi* con pubblicazione della stessa sul sito Internet della struttura;
  - predisposizione di apposite bacheche per gli *Avvisi agli Utenti*;
  - predisposizione, affissione e diffusione di *brochure, volantini, dépliant, locandine informative* sulla attività svolta presso la Casa di Cura "Regina Pacis";
  - gestione delle *informazioni e dei reclami* attraverso le modalità previste a pagina 27;
  - somministrazione a campione delle *interviste telefoniche* sul grado di soddisfazione rivolte a utenti/pazienti di tutte le età distribuiti sul territorio;
  - distribuzione dei *questionari relativi al soddisfacimento del Paziente/Utente*, recentemente sostituiti da *QRcode* al fine permettere all'utente di compilare il questionario comodamente su smartphone in sala d'attesa o dal letto della camera di degenza;
  - monitoraggio periodico del grado di *soddisfazione degli utenti* grazie all'utilizzo dei questionari di Customer Satisfaction: le attività di controllo per l'applicazione degli standard di qualità e quantità indicati nella presente Carta dei Servizi trova le evidenze nei verbali degli audit interni.
- ▶ **ACCOGLIENZA:** al fine di agevolare il rapporto con l'Utenza in ogni suo aspetto vengono previste le seguenti iniziative:

- realizzazione di un **centro informazioni** dedicato all'utente che direttamente intende rivolgersi a un operatore per chiedere qualsivoglia informazione. Esso situato all'ingresso della struttura ed aperto 12 ore al giorno (dalle 7:00 alle 19:00);
  - predisposizione di **segnaletica** interna alla struttura ed esterna per le vie della città al fine di facilitare l'individuazione della struttura;
  - affissione di una targa con gli orari di apertura dell'ufficio prenotazione e accettazione; gli orari di ricevimento del pubblico negli uffici amministrativi; gli orari di apertura per le visite agli ospiti;
  - obbligo per ciascun operatore di portare il cartellino di riconoscimento, individuazione di spazi per i colloqui che necessitino di particolare riservatezza;
- ▶ **TEMPESTIVITÀ:** intesa come ragionevolezza del tempo intercorrente tra la richiesta e l'erogazione e rispetto dei tempi previsti. Essa viene garantita al momento della prenotazione, nei limiti dei posti disponibili e delle liste di attesa. A tal proposito è stato aumentato nell'ultimo anno il personale addetto alle prenotazioni fino a 3 unità in più.
- ▶ **FORMAZIONE:** vengono programmati interventi formativi del personale, sanitario e non, per accrescerne la professionalità e l'orientamento all'utenza.
- ▶ **TUTELA DELLA PRIVACY:** La Casa di Cura *"Regina Pacis"* titolare del trattamento, ha adeguato il proprio sistema gestionale e le proprie strutture alle norme contenute nel *"Codice in materia di protezione dei dati personali"* (D.Lgs. n. 196/03 come novellato dal D.Lgs. 101/18 e successivo Reg. UE 2016/679 Regolamento Generale sulla protezione dei dati – GDPR). 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. La tutela della riservatezza dei dati dell'utente, in particolare categorie particolari di dati personali ex art. 9 GDPR (per es. dati relativi alla salute), rappresenta un mezzo per offrire una reale tutela della dignità della persona ed un servizio di maggiore qualità per gli utenti, per i loro familiari e per tutti gli operatori. I dati personali dei Pazienti vengono 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.
- All'interno della Casa di Cura *"Regina Pacis"* i dati raccolti sono utilizzati con modalità manuali e informatiche e custoditi in modo corretto, tutelando la riservatezza ed i diritti, nel rispetto del segreto professionale e in forma anonima per la ricerca scientifico-statistica. La comunicazione di dati a soggetti pubblici e privati è effettuata nel rispetto degli obblighi di legge.
- In relazione al trattamento dei dati, scrivendo al titolare a [dpo@casadicurareginapacis.com](mailto:dpo@casadicurareginapacis.com), gli interessati potranno effettuare segnalazioni ed esercitare in ogni momento, i diritti (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.

## 5. STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

La tabella seguente riporta gli standard di qualità, relativi ai principali aspetti dei servizi offerti, che la Casa di Cura "Regina Pacis" garantisce al fine di conseguire elevati standard di qualità; il conseguimento di tali standard è reso possibile dalla esistenza di un "Sistema di gestione per la Qualità e Sicurezza".

CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
<b>Tempi di attesa</b>	Tempo medio per la consegna della Cartella Clinica	7 Giorni
<b>Tempi di attesa</b>	Tempo medio per la consegna Referti di diagnostica per immagini	5 Giorni
<b>Qualità dell' assistenza sanitaria</b>	Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	> 90%
<b>Qualità dell' assistenza sanitaria</b>	Dotazione e qualifica personale	Requisiti stabiliti dalla norma
<b>Qualità dell' assistenza sanitaria</b>	Aggiornamento personale	Secondo i programmi ECM
<b>Igiene e comfort degli ambienti</b>	Detergenza Disinfezione	due volte al giorno quotidiana
<b>Sicurezza degli ambienti e degli impianti</b>	Esecuzione della manutenzione preventiva, come previsto da relativo piano aziendale;	Secondo frequenze stabilite dalle disposizioni di legge
<b>Qualità e sicurezza delle attrezzature</b>	Manutenzione preventiva Tarature Test di sicurezza	Secondo indicazione delle ditte costruttrici Frequenza annuale Frequenza annuale
<b>Qualità del Servizio di Accettazione</b>	Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	> 90%
<b>Qualità del Servizio Sanitario</b>	Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	> 90%
<b>Qualità del Servizio Alberghiero</b>	Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	> 90%

I risultati relativi alla qualità alla Customer Satisfaction elaborati annualmente sono riportati nel paragrafo 7 della presente Carta dei Servizi. I dati di rispetto degli standard di qualità sono indicati nel Piano annuale degli indicatori.

## 6. 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” – 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](mailto:urp@casadicurareginapacis.com)
- ▶ invio a mezzo pec a [cdcreginapacis@pec.it](mailto:cdcreginapacis@pec.it)
- ▶ invio del reclamo tramite sito internet [www.casadicurareginapacis.com](http://www.casadicurareginapacis.com) alla sezione “Informazioni e Reclami” accessibile da ogni pagina del sito cliccando sull'icona gialla a sinistra consegna della lettera di reclamo all'interno di una delle cassetine dislocate nei reparti.



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 48 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.

Infine, è bene sapere che i QUESTIONARI SULLA “CUSTOMER SATISFACTION” contengono al loro interno una sezione dedicata ai suggerimenti o alle eventuali lamentele da segnalare. Maggiori informazioni nella sezione a seguire.

## **7. 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 completamente anonimo per garantire la sincerità delle risposte e, di conseguenza, l'efficacia e la significatività dell'indagine. La Struttura adotta due tipi di questionari, uno dedicato a coloro che hanno usufruito delle prestazioni ambulatoriali e un altro dedicato ai ricoveri nei reparti di chirurgia e riabilitazione. Essi sono strutturati in diverse sezioni utili a rilevare, nel dettaglio, il grado di soddisfazione sui servizi di prenotazione e accettazione, sanitari o alberghieri. Gli utenti possono esprimere il loro gradimento su una scala che va da "insoddisfatto" a "molto soddisfatto". Al termine del questionario, vi è anche uno spazio libero in cui gli utenti possono fornire suggerimenti sulla propria esperienza di ricovero presso la Casa di Cura.

## Customer Satisfaction per l'anno 2023

Nel corso del 2023, gli utenti hanno espresso un forte apprezzamento per la comunicazione e l'accesso, con oltre il 73% dichiaratosi soddisfatto o molto soddisfatto. Il servizio di prenotazione e accettazione ha ricevuto un ampio consenso, con il 65% di risposte positive. La struttura si fa apprezzare anche per il comfort offerto, con il 37.76% molto soddisfatto e il 59.18% soddisfatto. Le condizioni igieniche hanno registrato valutazioni positive, confermando la cura dedicata agli standard di pulizia e igiene.

L'assistenza medica e tecnica/infermieristica ha ottenuto rispettivamente il 36.73% e il 32.65% di risposte molto soddisfatte, attestando la qualità del personale sanitario. La riservatezza personale è stata particolarmente apprezzata, con quasi il 40% molto soddisfatto. Infine, la gestione delle informazioni sulle

modalità di consegna dei referti ha ottenuto il 33.67% di risposte molto soddisfatte. Nel complesso, la soddisfazione complessiva sulle prestazioni erogate è alta, con il 66.33% degli utenti dichiaratisi soddisfatti. È significativo notare che non sono emerse risposte insoddisfatte, evidenziando un generale apprezzamento per i servizi offerti dalla Casa di Cura "Regina Pacis". Di contro, sono emerse alcune criticità legate agli aspetti organizzativi in generale (ad esempio: rinvio degli appuntamenti, difficoltà a prenotare telefonicamente).



## Customer Satisfaction per l'anno 2024

La valutazione della Customer Satisfaction per l'anno in corso evidenzia alcune considerazioni importanti, già anticipate nel paragrafo 4 dedicato all'URP. Il numero limitato di risposte ricevute negli anni precedenti è stato influenzato principalmente dal ricambio di personale coinvolto nella distribuzione dei questionari e dall'adozione di un nuovo software gestionale. La decisione di dedicare tempo alla formazione del personale per l'utilizzo del nuovo sistema ha comportato una temporanea riduzione delle risposte da parte degli utenti. Nonostante queste sfide, l'Azienda rimane impegnata a potenziare la Customer Satisfaction nel corso del 2024. L'aggiornamento dei Questionari di Customer Satisfaction (*MR18.01 Revisione C 2022 "Questionario di customer Satisfaction per Ricoveri"*; *MR18.02 Revisione C 2022 "Questionario di customer Satisfaction per Prestazioni Ambulatoriali"*), rappresenta un passo significativo verso l'ottimizzazione del processo di raccolta delle opinioni degli utenti. La modernizzazione dei questionari, con l'introduzione di una grafica più intuitiva e di un **codice QR** per la compilazione online, mira a rendere l'esperienza degli utenti più agevole e partecipativa oltre a combattere lo spreco di carta e permettere all'utente di compilare il questionario comodamente su smartphone in sala d'attesa o dal letto della camera di degenza. Di seguito un esempio dei dépliant/poster distribuiti nelle varie sale d'attesa, nei servizi di accoglienza e nelle camere di degenza.



## 8. UMANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA

L'impegno della Casa di Cura "Regina Pacis" è indirizzato all'accoglienza dell'utenza prendendo in considerazione le necessità relative all'età e specificità e linguistiche.

A tal fine la Struttura ha predisposto dei dépliant informativi in inglese tiene conto della multiculturalità nella definizione delle modalità di accoglienza e di svolgimento delle attività assistenziali.

Nella sala di attesa sono messi a disposizione dei piccoli pazienti giochi e libri adatti alla loro età. Relativamente agli anziani le prenotazioni sono effettuate tra le prime della giornata in modo tale che si evitano eventuali tempi di attesa. Inoltre sono state identificate delle sedute dedicate ad anziani o diversamente abili.

## 9. GESTIONE DELLE URGENZE

Al fine di affrontare eventuali emergenze, il personale sanitario della Casa di Cura "Regina Pacis" ha frequentato il corso BLS – D utile alla conoscenza dei protocolli necessari per incrementare la possibilità di sopravvivenza dell'individuo colpito da morte cardiaca improvvisa o da disturbi che portano ad arresto cardiorespiratorio. Inoltre la Casa di Cura ha in dotazione almeno un carrello per le emergenze più defibrillatore per piano.

## 10. 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 UNI EN ISO 45001:2018 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.



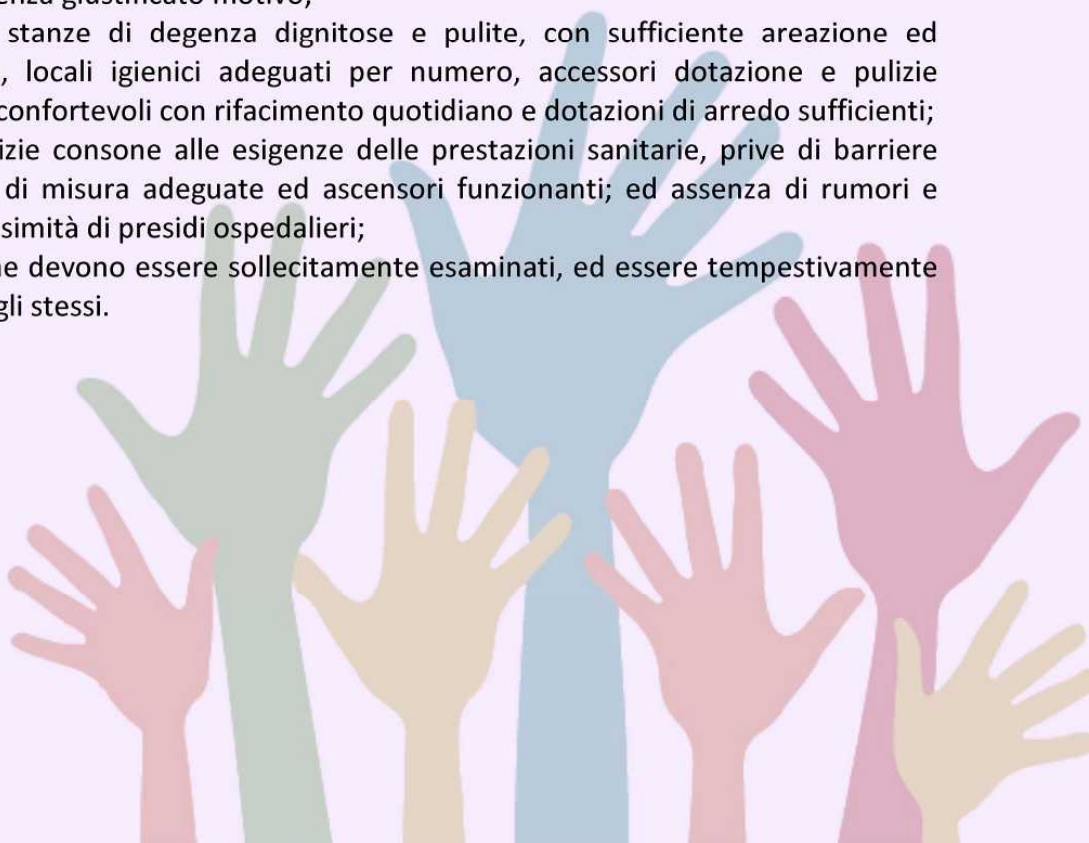


## PARTE V DIRITTI E DOVERI

### 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**





## Dati della Azienda

**RAGIONE SOCIALE:** Skema Iniziative Sanitarie S.r.l.

**SEDE LEGALE e OPERATIVA:** Via Principe Lanza di Scalea, 3/5 - 93017 San Cataldo (CL)

**SEDE AMMINISTRATIVA:** Viale della Rinascita, 2B - 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:** [info@casadicurareginapacis.com](mailto:info@casadicurareginapacis.com)

**PEC:** [cdcreginapacis@pec.it](mailto:cdcreginapacis@pec.it)

**SITO INTERNET:** [www.casadicurareginapacis.com](http://www.casadicurareginapacis.com)

**Codice QR per la fatturazione elettronica e codice destinatario:** USAL8PV

