

Carta dei Servizi Sanitari



Member of CISQ Federation



STRUTTURA OSPEDALIERA PRIVATA ACCREDITATA CON IL SERVIZIO
SANITARIO NAZIONALE DDG. N.551/18 del 09.04.2018

Egregio Signore, sta leggendo la Carta dei Servizi, che le permetterà di conoscere meglio la Casa di Cura Macchiarella.

Questa “Carta dei Servizi” è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti della Casa di Cura Macchiarella e costituisce un importante strumento per il cittadino sulle modalità di utilizzo dei servizi offerti, sugli standard di qualità assicurati, sulla completezza dell’informazione.

Essa illustra, altresì, gli organismi interni alla Casa di Cura preposti alla tutela del malato e le procedure per la presentazione di reclami contro gli atti o i comportamenti che possono negare o limitare la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria da parte dei cittadini assicurando così, la trasparenza e l’efficacia delle attività connesse con la diagnosi e la cura.

Ai cittadini utenti chiediamo di collaborare, anche attraverso la compilazione dei questionari che vengono distribuiti dal personale medico, paramedico, ausiliario ed amministrativo che qui lavora, per consentirci di offrire una “medicina a misura d’uomo”, frutto di diversi e coordinati impegni sanitari ed amministrativi.

In sintesi, l’obiettivo che ci proponiamo con questo documento è quello di coinvolgere direttamente il cittadino utente nella gestione della propria salute attraverso la conoscenza, la scelta, la verifica.

Dott. Vittorio Biagio Macchiarella

Presidente CASA DI CURA MACCHIARELLA

Sommario

Presentazione e Principi Fondamentali	1
Presentazione	1
mission	1
Struttura organizzativa	1
Principi fondamentali	3
La struttura della Casa di Cura	6
Descrizione degli ambienti	6
Schema struttura	8
Reparti e Servizi	9
Ricovero	11
Tipo di ricovero	11
Prenotazione – accettazione - dimissione ricovero	11
Servizi Specialistici Ambulatoriali	13
Ambulatori	13
Organismi di controllo e verifica	21
Dove Siamo e come raggiungerci	26
Informazioni di contatto	27
Informazioni sulla società	27

Presentazione e Principi Fondamentali

PRESENTAZIONE

La Casa di Cura Macchiarella, è stata fondata dal dott. Biagio Macchiarella medico radiologo il 9 febbraio 1957.

L'odierno assetto della casa di cura è il frutto di un'ampia e intensa attività di ristrutturazione e di adeguamento ai requisiti della legge 890/2002, volti a creare un ambiente dotato di maggiore comfort alberghiero e rispettoso delle normative in tema di privacy e sicurezza.



MISSION

Il nostro obiettivo primario è quello di tutelare la salute del paziente, ritenendolo non soltanto oggetto di attenzioni e cure ma cliente, ovvero individuo con dignità e diritto di scelta.

Perseguendo tale fine ci occupiamo di offrire una serie di garanzie che potremmo così sintetizzare:

- il massimo della sicurezza sia nell'esecuzione dei trattamenti che nella vigilanza sui malati;
- un'elevata qualità delle cure determinata da un lato, dall'alto grado di competenza professionale, dall'altro da una particolare attenzione alle condizioni ambientali e al rapporto umano improntato alla correttezza, alla gentilezza e alla propensione all'ascolto e al dialogo;
- un'ampia disponibilità delle più moderne attrezzature necessarie a svolgere un iter diagnostico terapeutico quanto più completo possibile;
- una particolare attenzione al comfort alberghiero.

STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La Casa di Cura Macchiarella è una struttura sanitaria accreditata con il SSN "DDG. N.551/18 DEL 09/04/2018", e dispone di 129 posti letto, 124 accreditati per ricovero medico/chirurgico a totale carico del Servizio Sanitario Nazionale (S.S.N.) e 5 autorizzati per attività libero-professionale.

Sono inoltre accreditati con il SSN il Laboratorio di Analisi Cliniche (n. CRQ0073), il servizio Diagnostico per Immagine, l'ambulatorio di Cardiologia, Chirurgia Generale e di Radioterapia e con D.A. 704/22 ortopedia, oncologia medica, medicina interna, geriatria.

CARTA DEI SERVIZI

Il **Direttore Sanitario** è il **Dr. Gianpiero Seroni** che sovrintende tutte le attività sanitarie ospedaliere ed è responsabile della buona organizzazione dei reparti e dei servizi, da lui dipendono tutti gli addetti di ruolo sanitario.

Il personale medico è composto da medici strutturati e da medici consulenti.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Presidente-Legale rappresentante	Dott. Vittorio B. Macchiarella
Consigliere	Dott. Gioacchino Macchiarella
Consigliere	Dott. Biagio Macchiarella
Direttore Sanitario	Dott. Gianpiero Seroni
Responsabile Qualità	Dott. Gianpiero Seroni
Rsp	Ing. Emilio Candida
Resp. URP – Resp. Qualità – Resp. Servizi Informativi	Sig. Fabio Impallomeni
Resp. servizi Informativi	Sig. Salvatore Spagnolo

ORGANISMO DI VIGILANZA – D.L. 231/01

Responsabile	Avv. Stefano Fresina
---------------------	----------------------

La Casa di Cura è associata A.I.O.P. (Associazione Italiana Ospedalità Privata).

La carta dei servizi è redatta con l'apporto dei responsabili della struttura.

CARTA DEI SERVIZI

PRINCIPI FONDAMENTALI

Lo scopo principale della **Casa di Cura Macchiarella** è quello di erogare servizi di elevata qualità sia in regime di ricovero che ambulatoriale.

Soggetto principale delle attenzioni è il paziente che sceglie la struttura in assoluta libertà e perfettamente a conoscenza dei servizi che la stessa può rendere sia in termini di quantità che di qualità.

DIRITTI DEL PAZIENTE

EGUAGLIANZA

Nel rapporto tra la Casa di Cura e l'utenza nessuna discriminazione sarà consentita per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche e religione.

IMPARZIALITA'

Il personale sanitario, parasanitario e amministrativo della Casa di Cura ispirerà il proprio comportamento a criteri di giustizia e imparzialità nel pieno rispetto dei principi della dignità umana.

CONTINUITA'

La Casa di Cura assicurerà i suoi servizi con continuità e regolarità nel rispetto delle leggi vigenti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

L'efficienza dei servizi e l'efficacia delle scelte sono e saranno sempre i due principi ispiratori delle determinazioni aziendali.

GESTIONE DEL DOLORE

Al Paziente è assicurata un'adeguata valutazione e gestione del dolore

PARTECIPAZIONE

La Casa di Cura assicura al cittadino, nelle forme previste dalla legge, la partecipazione all'attività assistenziale, garantendo la possibilità di accesso alle informazioni sanitarie riportate in cartella clinica riferite alla propria persona, delle quali si può richiedere copia in qualsiasi momento.

La struttura assicura inoltre, la facoltà di proposta da parte dei cittadini di soluzioni migliorative nell'erogazione dei servizi.

DIRITTO DI SCELTA

Garanzie massime nei confronti del cittadino rispetto alla scelta sia della struttura che, all'interno di questa, dei medici ivi operanti.

ASSOCIAZIONE DI TUTELA DEL MALATO

Convenzione con la LILT di Palermo APS (Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori) che si impegna a coinvolgere i propri volontari, scelti a suo insindacabile giudizio anche tra operatori di altre associazioni che si dichiarano disponibili con le quali verrà stipulato apposito protocollo di intesa, a svolgere attività all'interno della Casa di Cura per l'assistenza e il supporto dei pazienti che afferiscono alla struttura e per la promozione della cultura della prevenzione oncologica, nello specifico:

- Attività di accoglienza
- Informazioni e assistenza all'utenza sui percorsi assistenziali e sui servizi
- Sensibilizzazione dei dipendenti e degli utenti sulle tematiche della prevenzione e corretti stili di vita
- Supporto ad eventi di prevenzione e promozione della salute condotti dalla Casa di Cura
- Supporto psico-fisico a soggetti risultati positivi ai test di Screening o affetti da patologia oncologica
- Supporto nelle relazioni con la rete di associazioni del terzo settore operanti nell'ambito socio-sanitario.

DOVERI DEL PAZIENTE

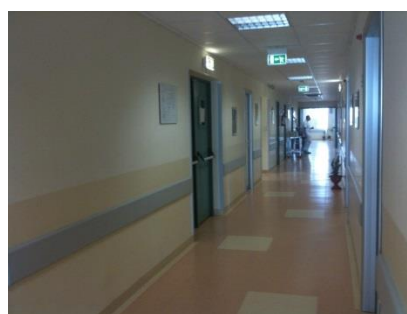
Il Paziente all'interno della Casa di Cura è tenuto ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri pazienti.

- L'accesso alla Casa di Cura esprime da parte del Paziente un rapporto di fiducia e di rispetto verso il personale sanitario.
- È un dovere del Paziente informare tempestivamente il Personale sanitario circa la propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate al fine di evitare spiacevoli complicazioni.
- Il Paziente è tenuto al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della struttura ospedaliera.
- Chiunque si trovi all'interno della Casa di Cura è tenuto al rispetto del Regolamento e delle norme interne.
- Per motivi di sicurezza igienico-sanitaria nei confronti dei bambini si sconsigliano le visite nella Casa di Cura ai minori di anni dodici.
- È dovere rispettare il riposo diurno e notturno degli altri degenti.
- All'interno della struttura sanitaria è vietato fumare.
- È dovere dei pazienti e dei visitatori muoversi all'interno della Casa di Cura solo nell'ambito degli spazi ad essi dedicati.
- Chiunque si trovi in una struttura sanitaria è chiamato al rispetto degli orari delle visite, al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale terapeutica e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti.

CARTA DEI SERVIZI

- Per motivi igienico-sanitari e per il rispetto degli altri degenti presenti nella stanza è indispensabile evitare l'affollamento intorno al letto.
- Al fine di garantire la tutela igienico-sanitaria dei bambini, è vietato l'accesso, alle corsie di degenza.
- È vietato introdurre animali, salvo eventuali deroghe individuali di particolare necessità, disposte ed autorizzate, con permesso scritto, dal Direttore Sanitario.
- È vietato effettuare riprese video e/o fotografie degli ambienti della casa di cura, se non preventivamente autorizzati.

Il Personale sanitario, per quanto di competenza, è invitato a far rispettare le norme per il buon andamento dei reparti.



La struttura della Casa di Cura

DESCRIZIONE DEGLI AMBIENTI

Dal n.25 del viale Regina Margherita, in Palermo, si accede, attraverso un elevatore o una larga scala formata da 10 gradini alla Casa di Cura “Macchiarella”, giungendo su una ampia e luminosa hall.

Dalla hall si accede al corridoio del piano rialzato dove si trova l'accettazione sanitaria, il CUP, l'ambulatorio di ecografia e di ecocardiografia, il servizio di radiologia, la TAC, la Risonanza osteoarticolare da 0,3T e la sala di aspetto con servizio igienico.

Al piano terra di una palazzina attigua si trova il laboratorio di analisi (solo prelievi), l'accettazione sanitaria e l'ambulatorio pre-ricovero.

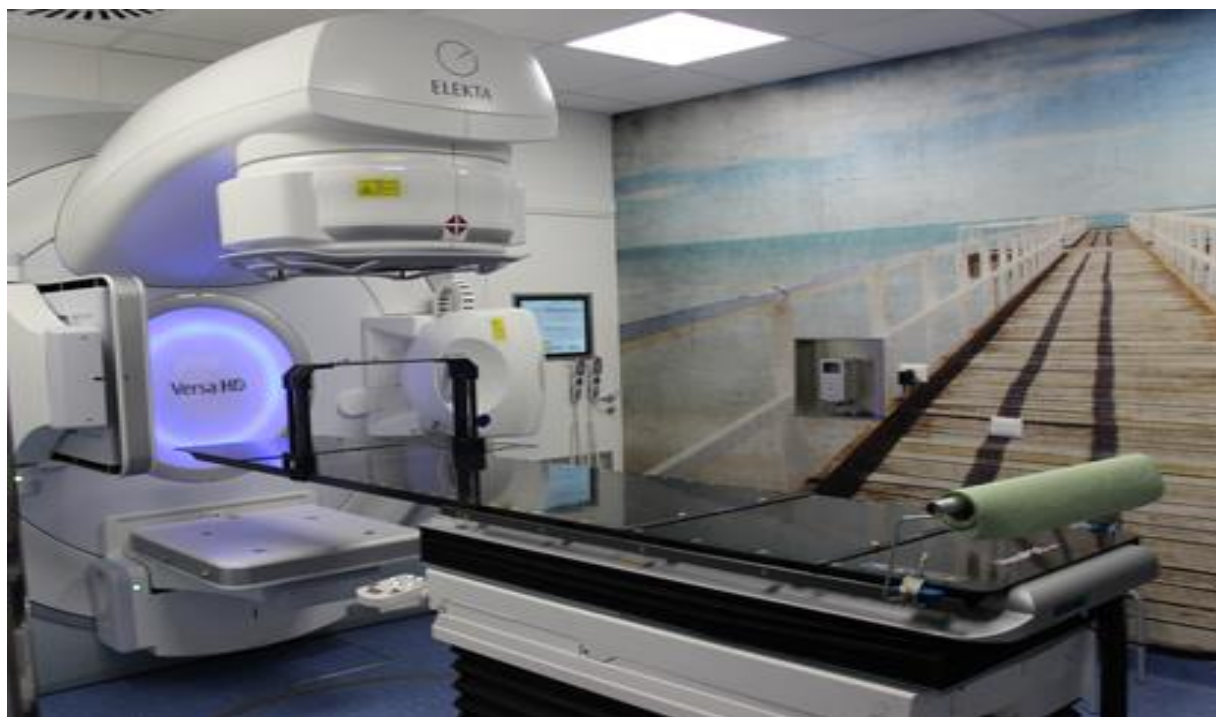
- Al **piano interrato** è presente l'area di alta tecnologia. È installata una risonanza magnetica da 1,5 T con la quale si eseguono esami diagnostici su tutti i distretti corporei sia per pazienti ambulatoriali che per i pazienti ricoverati.
La radiologia della Casa di cura Macchiarella è tra i pochi centri ad effettuare esami di Risonanza Magnetica “Whole Body”, per la stadiazione oncologica.
Inoltre, al piano interrato si trova il servizio di radioterapia oncologica con due acceleratori lineari di ultima generazione e la relativa ampia sala d'attesa, l'ambulatorio di radioterapia, la fisica sanitaria e la farmacia.
- **Piano Terra** (edificio contiguo) accettazione laboratorio analisi e sala prelievi.
- Al **1° piano** è presente: il complesso operatorio (composto da n.3 sale operatorie), l'ambulatorio di endoscopica, l'ambulatorio per visita anestesiologicala e l'ambulatorio per visita gastroenterologica.
- Al **2° piano**, sono presenti gli ambulatori di chirurgia generale, chirurgia oncologica, ortopedia, radioterapia, urologia, otorinolaringoiatria, Medicina interna, geriatria, oncologia medica e cardiologia, il Day-Service oncologico, gli uffici della Direzione Sanitaria e la sala congressi.
- Al **3° piano**, l'U.F. di chirurgia generale, bariatrica, chirurgia oncologica, urologia e due camere di Sub-intensiva, Laboratorio analisi e UFA.
- Al **4° piano**, l'U.F. di lungodegenza, ortopedia e la stanza del Medico di Guardia;
- Al **5° piano** è presente la degenza del Raggruppamento Medico con le unità Funzionali di Cardiologia, Geriatria e Medicina generale;
- Al **6° piano** L'U.F. di oncologia medica e di radioterapia, oculistica, chirurgia Plastica ricostruttiva e l'urologia.
- Al **7° piano è presente** l'ambulatorio di oculistica, il DH oculistica.

CARTA DEI SERVIZI

Tutta la struttura della **Casa di Cura Macchiarella**, è dotata di impianto di climatizzazione centralizzato e tutte le stanze di degenza offrono un elevato confort alberghiero.

La movimentazione da e per i piani per il pubblico avviene attraverso n. 3 ascensori esterni. La Casa di Cura è munita altresì di una montalettiga, un montacarichi e n.2 ascensori interni per uso di servizio.

Tutti i percorsi di piano sono orizzontali, privi di dislivelli o gradini, tali quindi da consentire la completa accessibilità anche ai portatori di handicap.



CARTA DEI SERVIZI

SCHEMA STRUTTURA

Piano semicantinato	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Risonanza Magnetica 1,5T ▪ N.2 Acceleratori lineari (Radioterapia) ▪ Sala d'attesa ▪ Servizi di appoggio (sbarco vivande - lavanderia) ▪ Camera mortuaria ▪ Farmacia (deposito farmaci+uffici)
Piano terra (edificio contiguo)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accettazione Laboratorio di Analisi (zona prelievi per esterni)
Piano rialzato	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hall - Portineria - ufficio informazioni ▪ Ufficio accettazione - Ufficio prenotazione ▪ Bar - Sala d'attesa ▪ Servizio radiologia tradizionale - TAC - RM Articolare 0,3T Ambulatorio di Ecografia - Ecocardiografia - Cardiologia
Piano 1°	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Complesso operatorio-n.2 sale di Endoscopia digestiva ▪ Stanza visite pre-anestesiologiche e gastroenterologia
Piano 1° Lato "C" (edificio contiguo)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Presidenza e Direzione Amministrativa
Piano 2° Lato "A" (Corridoio lungo)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambulatorio di Ortopedia ▪ Ambulatorio di Urologia ▪ Ambulatorio di Chirurgia generale ▪ Ambulatorio di ORL ▪ Ambulatorio di Oncologia ▪ Ambulatorio di Cardiologia ▪ Ambulatorio di Radioterapia ▪ Ambulatorio di Medicina Interna e geriatria ▪ Ambulatorio di Gastroenterologia
Piano 2° lato "B" (corridoio corto)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Day-Service Oncologico
Piano 2° lato "C" (edificio contiguo)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Direzione Sanitaria - sala congressi - uff. Ricoveri
Piano 3°	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Raggruppamento Chirurgico - Urologia ▪ Farmacia oncologica (U.F.A.) ▪ Laboratorio analisi
Piano 4°	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reparto Lungodegenza ▪ Reparto Ortopedia ▪ Stanza Medico di Guardia
Piano 5°	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reparto di Medicina Generale-Geriatria - Cardiologia ▪ Accettazione Medica ▪ Reparto Lungodegenza
Piano 6°	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reparto di Oncologia medica, Radioterapia ▪ Urologia - Oculistica - Ch. Plast. Ricostruttiva
Piano 7°	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambulatorio Oculistico - DH oculistica

CARTA DEI SERVIZI

REPARTI E SERVIZI

(*) Medici collaboratori e consulenti.

Raggruppamento medico		Resp. Dr. G. Barbaro
Medicina	Cardiologia	Geriatrics
Dott.ssa I. Patanella	Dott.ssa M. Paredes	Dott.ssa N. Pellerito
Lungodegenza	Oncologia	Radioterapia
Dott.ssa M. Fazio Dott. G. Sardella	Dott. A Colombo Dott. T. Sciacchitano D.ssa C.M. Porretto	Dott. I. Fazio -D.ssa A. Mazzone D.ssa D. La Paglia - D.ssa L. Testa

Raggruppamento Chirurgico		Resp. Dr. B. Macchiarella
Chir. Generale	Chirurgia bariatrica e laparoscopica	Chirurgia generale del pavimento pelvico
Dott. Biagio Macchiarella Dott. M. Caruana - D.ssa Bondi Dott. G. Avola	Dott. Biagio Macchiarella Dott. G. Avola	Dott. M. Caruana Dott.ssa V. Bondi
Chirurgia Plast. ricostruttiva	Oculistica	Ortopedia I°
Dott. G. Cuccia Dott. B. Di Trapani* Dott. S. Tomasini*	Dott. P. Macchiarella Dott. V. Todaro	Dott. G. Madonia Dott.ssa I. Scaduto
Ortopedia II°	Ortopedia III°	Otorinolaringoiatria (DH)
Dott. G. Madonia Dott.ssa I. Scaduto	Dott. M. Mosca - Dott.D. Pontoriero Dott.ssa D. Martorana	Dott. G. Cannova Dott. R. Speciale
Urologia I^	Urologia II^	Chir. Lapar. Femminile
Dott. L. Molica Dott. D. Lo Presti	Dott. N. Dispensa Dott.ssa V. Bondi	Dott. J. Cucinella - Dott. G. Pagano Dott.ssa R. Incandela

Guardia medica		
Dott.ssa L. Barreca	Dott. T. Sciacchitano	Dott.ssa R. Milia
Dott.ssa A. Lo Verso	Dott.ssa G. Di Paola	Dott.ssa N. Di Grazia
	Dott. G. Sardella	

Servizi Diagnostici	Resp. D.ssa M.R. Macchiarella	
Dott. V. B. Macchiarella	Dott. E. Bennici	Dott. D. Picone
Dott. A. Fidenco		

Servizio Anestesia		
Dott. A. Pirrone	Dott. S. Annaloro	Dott. S. Pirri*

CARTA DEI SERVIZI

Servizio di Cardiologia	Serv. Endoscopia digestiva	Laboratorio Analisi
Dott. S. Gagliano Dott.ssa C. Matassa Dott. A. Di Gaetano Dott.ssa M. Paredes (ecocardio)	Dott. B. Macchiarella Dott.ssa T. Li Vigni	Resp. Dott.ssa C. Daino
Farmacia Clinica	Unità Farmaci Antitumorali	Nutrizionista
Dott.ssa V. Castello	Dott.ssa V. Provenzano Dott.ssa S. Di Maggio*	Dott.ssa M. Cottone*
Psicologo	Pneumologo	Gastroenterologo
Dott.ssa I. Tudisco* Dott. A. D'Aubert*	Dott.ssa M. Fazio	Dott.ssa T. Li Vigni

Nella Casa di Cura è presente un servizio di Psicologia e di Nutrizione clinica per il supporto ai pazienti e i familiari.

E' presente un Assistente Sociale per il disbrigo pratiche per la dimissione protetta e l'accesso ai servizi del territorio.

Inoltre è possibile effettuare consulenze pneumologiche grazie alla disponibilità di uno specialista dell'apparato respiratorio.

Ricovero

TIPO DI RICOVERO

ORDINARIO

Il Ricovero Ordinario è quel regime di ricovero caratterizzato da più giornate di degenza, continuativa con almeno 48 ore di permanenza presso la Casa di Cura.

DAY HOSPITAL (D.H.)

È un ricovero, anche a cicli, programmati, ciascuno di durata inferiore ad una giornata al massimo 12 ore, caratterizzato dall'erogazione di prestazioni multiprofessionali e plurispecialistiche di particolare complessità ed impegno.

DAY SURGERY (D.S.)

È un tipo di ricovero programmato in più giornate (accessi) al fine di eseguire un intervento chirurgico o procedura invasive/mini invasive propedeutiche. Il primo giorno/accesso il paziente, dopo l'apertura della cartella clinica, esegue gli esami diagnostici pre-intervento e viene rinviato al domicilio.

Il secondo giorno/accesso, rientra per eseguire l'intervento o la procedura, gli viene assegnato un letto per il decorso e dopo qualche ora viene dimesso.

Se il decorso richiede un'assistenza che si può prolungare fino all'indomani mattina si parla di One Day Surgery.

Il terzo giorno/accesso rientra per la visita di controllo post-intervento e se il medico operatore lo ritiene opportuno, chiude il ricovero, altrimenti programma ulteriori accessi per medicazioni e quant'altro al fine di concludere l'episodio di ricovero.

DAY SERVICE

È una tipologia di ricovero per l'effettuazione di prestazioni in regime ambulatoriale per le quali il ricovero in regime ordinario e/o in day hospital risulta inappropriato.

PRENOTAZIONE – ACCETTAZIONE - DIMISSIONE RICOVERO

Le prenotazioni per i ricoveri vengono di norma effettuate dal **Medico di reparto** che provvede a stabilire l'effettiva necessità del ricovero sulla base della proposta di ricovero del Medico di Medicina Generale e del colloquio con il paziente ed informa il richiedente sulla documentazione sanitaria ed amministrativa da presentare all'atto dell'accettazione.

Gli esami pre-intervento vengono effettuati in regime di pre-ricovero e programmati dal medico di reparto.

CARTA DEI SERVIZI

Nei casi di ricovero chirurgico il paziente esegue in pre-ricovero tutti gli esami diagnostici necessari per eseguire l'intervento. Il paziente si recherà, nei giorni prestabiliti durante la fase di visita e prenotazione, all'area di prericovero dove, dopo l'identificazione, viene eseguito l'iter prestabilito.

Invece il ricovero medico viene programmato senza pre-ricovero.

La mattina del ricovero, il paziente dovrà recarsi presso **l'accettazione amministrativa**, dove il personale accettante provvede a:

- controllare tutta la documentazione;
- aprire la cartella per il ricovero;
- applicare al polso il braccialetto identificativo ;
- consegnare il questionario di gradimento da compilare e consegnare all'atto della dimissione;

A tal fine è indispensabile presentare: un documento di identità valido, tessera sanitaria, la richiesta del medico curante o del medico specialista della ASP e la scheda di accesso in ospedale (modello E).

COSA PORTARE PER IL SOGGIORNO IN CASA DI CURA

È consigliato portare soltanto gli effetti personali strettamente necessari, in particolare:

- pigiama / camicia da notte,
- vestaglia / giacca da camera;
- calzature chiuse e comode, con suola di gomma e senza tacchi;
- asciugamani;
- sufficiente biancheria intima personale;
- l'occorrente per l'igiene personale: spazzolino da denti, sapone liquido, etc.

Inoltre è opportuno portare con sé la documentazione clinica di cui si è già in possesso (radiografie, analisi, elettrocardiogrammi, cartelle cliniche relative a precedenti ricoveri, etc.) nonché comunicare ai medici notizie relative ai farmaci che si prendono abitualmente.

Si consiglia di non portare gioielli, oggetti di valore o grosse somme di denaro in quanto la struttura non risponde di eventuali furti e/o danneggiamenti.

Al paziente è fatto divieto di:

- uscire dalla struttura senza formale autorizzazione;
- utilizzare apparecchi elettrici personali (frigoriferi, ecc);
- ricevere dall'esterno cibi, condimenti, bevande diversi da quelli serviti dalla struttura;

- introdurre bevande alcoliche di vario genere
- accedere a camere di degenza diverse dalla propria

CARTA DEI SERVIZI

ORARIO DI VISITA AI DEGENTI

Nel rispetto dei diritti del malato, l'accesso ai reparti è consentito ai parenti e visitatori limitatamente a una sola persona per posto letto, nei seguenti orari:

Dalle ore **13,00** alle ore **13,45**

Sarà inoltre consentito ad un parente di prestare assistenza nel caso in cui la persona sia non autosufficiente.

I bambini fino a 12 anni non è consentito l'accesso nei reparti di degenza, al fine di garantirne la tutela igienico-sanitaria. I bambini fino a 12 anni potranno incontrare i degenti presso l'area bar sita al piano terra.

Nel superiore interesse dei malati si richiede una stretta osservanza degli orari di visita.

Nel caso in cui dovessero rendersi necessarie visite mediche o attività di tipo infermieristico, i visitatori sono pregati di allontanarsi dal reparto.

Servizi Specialistici Ambulatoriali

AMBULATORI

La Casa di Cura Macchiarella dispone di servizi ambulatoriali sia in regime di convenzione che privato.

Per accedere a tutti i servizi ambulatoriali occorre prenotare la prestazione presso l'ufficio **CUP**, dove è possibile consultare le tariffe e i tempi di attesa.

CARDIOLOGIA Lunedì al venerdì dalle 9 alle 12	CHIRURGIA GENERALE Lunedì al giovedì 9 - 12 e giovedì 15 - 17	ENDOSCOPIA DIGESTIVA Lunedì al giovedì 8 - 14
Dott. S. Gagliano Dott.ssa C. Matassa Dott. A. Di Gaetano	Dott. B. Macchiarella Dott. M. Caruana Dott. G. Avola	Dott. B. Macchiarella D.ssa T. Li Vigni
ECOGRAFIA CARDIACA Martedì e giovedì 15:30 - 18:30	LABORATORIO ANALISI Lun. al venerdì dalle 7:30 alle 13:30 Sabato dalle 8/12 merc. 14:30/16:30	UROLOGIA Lunedì e mercoledì dalle 9 alle 11
Dott.ssa M. Paredes	Resp. Dott.ssa C. Daino	Dott. L. Molica
Medicina Interna - Geriatria Lunedì al venerdì 9 - 11	Oncologia medica Martedì e giovedì 11:00 - 11:30	RADIOTERAPIA Lunedì al venerdì 8 - 20
Dott. G. Barbaro	Dott. A. Colombo Dott. T. Sciacchitano	Dott. I. Fazio - D.ssa A. Mazzonello D.ssa L. La Paglia - D.ssa L. Testa Dott. D. Oliveri - D.ssa M. Federico D.ssa T. Bruno - Dott. D. Aiello
ORTOPEDIA Martedì e giovedì 14:30 - 17:30	OTORINOLARINGOIATRIA Mercoledì 14:30 - 17:30	Gastroenterologia Mercoledì e giovedì 15-17
Dott. S. Tornatore	Dott. G. Cannova	D.ssa T. Li Vigni

CARTA DEI SERVIZI

RADIODIAGNOSTICA (Radiologia - TAC - Ecografia - Risonanza) Lunedì al venerdì 8-14 e Lun./merc./ven. 15-17	
D.ssa M. R. Macchiarella - Dott. V. Macchiarella - Dott. D. Picone - Dott. E. Bennici - Dott A. Fidenco	

LABORATORIO ANALISI

Svolge l'attività sia per i pazienti ricoverati che per quelli ambulatoriali sia in regime convenzionato che privato.

Per l'attività ambulatoriale gli orari per i prelievi sono:

dal lunedì al venerdì, **dalle ore 7.30 alle ore 10.30** e il sabato **dalle 8 alle 10.30**.

L'esecuzione dei prelievi non richiede la prenotazione; è sufficiente presentarsi la mattina del prelievo, a digiuno, presso il laboratorio.

Il servizio di laboratorio consente di eseguire tutte le analisi di biochimica dinamica, diagnostica autoimmune, coagulazione, ematologia e immunoematologia, immunochimica, esami ormonali, microbiologia e virologia.

Responsabile del Laboratorio: D.ssa C. Daino

CUP (CENTRO UNIFICATO PRENOTAZIONI)



Per accedere alle prenotazioni di Radiologia, Risonanza, Tac, Ecografia, Cardiologia, Endoscopia, visita chirurgica, oncologia medica, visita geriatrica di medicina interna e visita ortopedica, occorre recarsi presso l'**ufficio CUP**, dove è possibile consultare tempi

di attesa e tariffario.

La prenotazione delle prestazioni ambulatoriali convenzionate necessita della **prescrizione del Medico di Medicina Generale o di un Medico Specialista di struttura pubblica** o può essere effettuata in regime privato su iniziativa del paziente.

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

- ✓ di persona presso gli sportelli dell'ufficio CUP negli orari sotto indicati
- ✓ via email all'indirizzo cup@casadicuramacchiarella.it
- ✓ WhatsApp - 379-1257257

Sia inviando una richiesta via email sia un messaggio su whatsapp verrete contattati nell'arco delle 24/48 ore lavorative.

CARTA DEI SERVIZI

ORARIO DI PRENOTAZINI

Da Lunedì a venerdì dalle ore 08:00 alle ore 12:00 – Martedì dalle 15:00 alle 16:30

Il personale addetto alle prenotazioni comunica immediatamente la data e l'ora disponibile per le visite e/o esami diagnostici.

Inoltre, verranno fornite informazioni relative ad esami per i quali è necessaria una preparazione, ai costi ed alle modalità di pagamento.

In caso di variazioni e/o cancellazione di orario il personale contatta tempestivamente i pazienti interessati.

Prima della visita/esame:

L'utente dovrà presentarsi presso l'ufficio accettazione, ritirare il numero d'ordine d'accesso ed espletare le pratiche burocratiche e pagamento ticket, se dovuto.

Fanno eccezione:

Il servizio di **Laboratorio Analisi** dove non è necessaria la prenotazione; è sufficiente recarsi presso l'ambulatorio stesso, dal lunedì al venerdì dalle ore 07:30 alle ore 10:30 e il sabato dalle 08:00 alle 10:30.

ACCETTAZIONE

L'accesso alle prestazioni sia in convenzione che private possono essere effettuate tramite la presentazione all'ufficio accettazione della richiesta compilata dal medico curante (non necessaria in caso di prestazioni in regime privato) insieme ad un valido documento di identità e tessera sanitaria.

ORARIO ACCETTAZIONE

Da Lunedì a venerdì: Mattina dalle ore 07:30 alle ore 17:00

Sabato Mattina dalle ore 08:00 alle ore 10:30

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Contanti – bancomat – carta di credito/debito

RITIRO REFERTI E TEMPI DI CONSEGNA

Ecografia Ecogr. Cardiaca	Risonanza	TAC	Radiografia	Visita card. ECG	Ecocolordoppler ECG Holter	Esame di Endoscopia
<i>A fine esame</i>	3 gg.	2 gg.	2 gg.	A fine esame	3 gg	A fine esame
Referto inviato via email						
	X	X	X			

CARTA DEI SERVIZI

I referti per le prestazioni ed esami, quando non diversamente specificato, possono essere ritirati dall'interessato o persona con delega scritta, presso la portineria, dal lunedì al venerdì, dalle ore 17:00 alle ore 19:30,

Obiettivi e standard di qualità

STANDARD DI QUALITÀ

La tabella seguente riporta gli standard di qualità che la casa di cura garantisce e che sono relativi ai principali aspetti connessi con l'erogazione dei servizi; il rispetto di tali standard è reso possibile dalla vigenza di un "Sistema Qualità" rispondente alle linee guida della norma ISO 9001, in base alle quali gli Enti accreditati rilasciano la "certificazione" valida in campo nazionale ed internazionale.

Caratteristica del servizio	Indicatore	Standard
Tempi di attesa	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tempo medio di attesa tra prenotazione e ricovero ○ Tempo medio tra ricovero ed intervento chirurgico ○ Tempo medio per la consegna di copia della cartella clinica 	<p>30 giorni</p> <p>5 giorni</p> <p>7 giorni</p>
Qualità dell'assistenza sanitaria	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tempo medio di assistenza infermieristica per degente ○ Dotazione e qualifica del Personale medico ○ Tempo dedicato alla formazione e addestramento degli infermieri ○ Percentuale di utenti soddisfatti 	<p>Minuti 120 per giorno</p> <p>Requisiti stabiliti dalle leggi regionali e nazionali</p> <p>30 ore/anno</p> <p>> 70% (da questionario)</p>
Igiene e microclima delle sale operatorie	<ul style="list-style-type: none"> ○ Valori della temperatura ed umidità ○ Flusso di ricambio aria ○ Monitoraggio gas anestetici 	<p>Secondo i parametri stabiliti per legge</p>
Igiene e comfort dei reparti di degenza	<ul style="list-style-type: none"> ○ Detergenza ○ Disinfezione ○ Cambi di biancheria ○ Clima 	<p>Due volte al giorno</p> <p>Quotidiana</p> <p>Quotidiana</p> <p>Impianto di climatizzazione</p>
Qualità delle attrezzature	<ul style="list-style-type: none"> ○ Test di sicurezza ○ Tarature ○ Prove di efficienza 	<p>Secondo frequenze stabilite dalle disposizioni di legge</p>
Qualità informazione	<ul style="list-style-type: none"> ○ Percentuale di utenti soddisfatti 	<p>> 70% (da questionario)</p>
Qualità dei pasti	<ul style="list-style-type: none"> ○ Controlli HACCP ○ Analisi microbiologiche e chimiche ○ Percentuale di utenti soddisfatti 	<p>Quotidiani</p> <p>Mensili</p> <p>> 70% (da questionario)</p>
Cortesia del Personale	<ul style="list-style-type: none"> ○ Percentuale di utenti soddisfatti 	<p>> 70% (da questionario)</p>

Risultati 2023 - Obiettivi 2024

INDICATORE	OBIETTIVO 2024	CONSUNTIVO 2023
Oncologia Medica	590	562
Urologia	260	248

CARTA DEI SERVIZI

INDICATORE	OBIETTIVO 2024	CONSUNTIVO 2023
Radioterapia	32	31
INDICE DI OCCUPAZIONE POSTI LETTO	34,92%	33,26%
Cardiologia	18,57%	17,69
Chirurgia Generale	34,58%	32,93
Ortopedia	25,82%	24,59
Geriatrics	37,97%	36,16%
Lungodegenza	77,62%	73,92%
Medicina Generale	26,59%	25,32%
Oncologia Medica	68,00%	64,77%
Urologia	50,23%	47,84%
Radioterapia	8,23%	7,84%
TEMPI MEDI DI ATTESA PER IL RICOVERO	7	6,95
Cardiologia	0	0,08
Chirurgia Generale	15	18
Ortopedia	10	10,98
Geriatrics	0	0
Medicina Generale	0	0
Oncologia Medica	0	0,45
Urologia	7	7,35
Radioterapia	5	5,88
TEMPI MEDI DI DEGENZA	5	6,07
Cardiologia	5	5,99
Chirurgia Generale	5	5,22
Ortopedia	5	5,74
Geriatrics	6	6,69
Lungodegenza	25	22,86
Medicina Generale	6	6,37
Oncologia Medica	4	4,12
Urologia	3	3,53
Radioterapia	9	9,23
TEMPO MEDIO ASSIST. INFERM. (min/giorno)	>79	123
TOTALE DH (oncologia)	10	9
TOTALE D. S.	798	760
TOTALE D.S.A.O.	1.370	1.305
TOTALE INTERVENTI CHIRURGICI	2.901	2.763
TOTALE PRESTAZIONI	165.207	157.340
Laboratorio di analisi	59.993	57.137

CARTA DEI SERVIZI

INDICATORE	OBIETTIVO 2024	CONSUNTIVO 2023
Visita di Chirurgia Generale	614	585
Cardiologia	5.487	5.226
di cui a carico privati	185	176
Diagnostica per immagini	6.609	6.295
Radioterapia	92.317	87.921
ORL	280	267
Ortopedia	242	231
Gastroenterologia	246	234
Endoscopia digestiva	1.588	1.513
Urologia	347	331
- Fatturato totale ricoveri lordo a SSR (migliaia di €)	Budget	9.789.096,93
- Fatturato totale ricoveri a privati (migliaia di €)	44.975,60	41.975,60
- Fatturato totale prestazioni ambulatoriali a privati (migliaia di €)	333.460,18	317.581,12
- N.ro non conformità rilevate	<5	13
- N.ro ADR	0	18
- N.ro Stravasi	0	0
- N.ro eventi avversi	0	0
- N.ro near misses	<5	0
- Numero reclami fondati presentati da utenti	0	0
- Soddisfazione globale utenti	> 98%	95%
% fornitori con valutazione > 70	> 70%	100%
% soddisfazione globale dei dipendenti	75%	94,7%
- Numero ore di formazione erogate pro capite	12	40
- n.ro fermi macchina Laboratorio Analisi	≤2	0
- n.ro fermi macchina Diagnostica immagine	≤2	0
- n.ro fermi macchina Complesso Operatorio	≤2	0
- n.ro non conformità da facility tour	0	0
- n.ro di infortuni	≤2	4
- % valutazioni eseguite nelle 24 ore	100%	100%
- tempo medio di refertazione standard	1g	1g
- tempo medio di refertazione standard	2g	2g
- % di pazienti sottoposti a valutazione della profilassi	100%	100%
- % di pazienti sottoposti a valutazione del rischio di tromboembolismo	100%	100%
- reazioni avverse da farmaco	0	0
- reazioni avverse da farmaco chemioterapico	0	0
- stravasi di farmaco Chemioterapico	0	0

CARTA DEI SERVIZI

INDICATORE	OBIETTIVO 2024	CONSUNTIVO 2023
- errori in somministrazione	0	0
- reazioni avverse da anestesia	0	0
- eventi avversi in corso di procedura	0	0
- n.ro di reazioni avverse da incompatibilità AB0	0	0
- % infezioni acquisite durante il ricovero	0	6,36%
- % lesioni da decubito acquisite durante il ricovero	0	1,09
- n. di pazienti caduti	0	24
- n. di pazienti deceduti su totale dimessi	0	0,30
- Mancata o non corretta identificazione paziente	0	0
- Grado di compliance degli Operatori	100%	100%
- Numero non conformità	0	0
- Mancata marcatura del sito chirurgico	0	0
- Grado di compliance degli Operatori	100%	100%
- % valutazione iniziale rischio di caduta	100%	100%
Frattura del collo del femore: intervento entro 48 ore	>75%	100%
proporzione di colecistectomia laparoscopica con degenza post operatoria inferiore a 3 giorni	>75%	100%

Mission:

Fa parte della ragion d'essere dell'ospedalità privata fornire le migliori cure in un clima di umanizzazione, orientato alla soddisfazione delle attese manifeste ed implicite dei cittadini utenti, essendo l'ospedalità privata basata sull'alternativa e la libera scelta; l'efficacia e l'efficienza delle cure sono, pertanto, considerate un dovere deontologico e contrattuale dei Medici.

La Casa di Cura Macchiarella è impegnata a fornire ai cittadini utenti:

- una informazione obiettiva ed imparziale sulle prestazioni sanitarie disponibili e sul soggiorno per i ricoverati
- una informazione adeguata, chiara e comprensibile sulla diagnosi, la prognosi e gli atti medici sintetizzati sulla cartella clinica, nel rigoroso rispetto della riservatezza nei confronti dei terzi
- una informazione che consenta al cittadino utente di esprimere un consenso realmente informato, prima di essere sottoposto a terapie e/o a interventi chirurgici, riferito anche ai possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Quando il paziente è di minore età o incapace di determinarsi il consenso informato viene richiesto a chi esercita la potestà tutoria.

La Casa di cura mette a disposizione del Personale operante nei Reparti e nei Servizi tutti i mezzi necessari per la migliore accoglienza ed ospitalità.

OBIETTIVI PER LA SICUREZZA DEL PAZIENTE

✓ **Corretta identificazione del paziente**

A ciascun paziente al momento dell'ingresso in reparto viene posto un braccialetto di riconoscimento con i dati identificativi del paziente (Cognome, nome, reparto, SDO, cod. paziente, data di nascita paziente).

Il braccialetto consente il corretto riconoscimento del paziente prima dell'esecuzione di esami strumentali, di procedure invasive, somministrazione di terapia.

✓ **Migliorare la sicurezza dei farmaci ad alto rischio**

La Casa di Cura Macchiarella applica una corretta conservazione dei farmaci ad alto rischio, in particolare degli elettroliti concentrati, in modo da evitare che i farmaci potenzialmente pericolosi possano essere somministrati erroneamente.

✓ **Ridurre il rischio di infezioni ospedaliere**

La Casa di Cura ha adottato un protocollo che si basa sulla prevenzione delle infezioni e descrive le misure da porre in essere nel caso in cui si verificassero.

Il Comitato Infezioni Ospedaliere (GO), che si riunisce trimestralmente, ha il compito di vigilare sulle situazioni di rischio.

✓ **Ridurre il rischio di danno paziente in seguito a caduta**

Al fine di ridurre i danni derivanti da caduta per quanto possibile, la valutazione infermieristica di ciascun degente prevede, al momento dell'ingresso in reparto, la valutazione del rischio di caduta mediante l'utilizzo di apposite modulistiche.

La Casa di Cura ha attivato dal 2010 un sistema di **Incident Reporting** che prevede la raccolta volontaria delle segnalazioni degli eventi avversi, incidenti o quasi incidenti – attraverso la compilazione di una specifica "Scheda di segnalazione".

Periodicamente il Comitato Rischio Clinico, attraverso l'analisi delle informazioni raccolte traccia i fattori che hanno permesso il verificarsi dell'evento avverso, al fine di attivare azioni di miglioramento volte a prevenire la recidiva.

PRIVACY E INFORMAZIONE

La Casa di cura ha messo in pratica il nuovo Regolamento in materia di protezione dei dati personali (Regolamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati). In tal modo, La Casa di Cura ha voluto predisporre fin da subito l'aggiornamento del proprio sistema di gestione dei dati e dei propri modelli organizzativi alle nuove regole, sostenendo così la finalità della nuova disciplina comunitaria di assicurare un'applicazione omogenea delle norme sulla protezione, il trattamento e la circolazione dei dati personali in tutta l'Unione Europea.

CARTA DEI SERVIZI

ELETTRICITÀ E RISCHI CONNESSI

Impiantistica elettrica a norma di legge, impianto di alimentazione ausiliaria d'emergenza (gruppi di continuità e gruppi elettrogeni). Controllo periodico di sicurezza elettrica delle apparecchiature biomedicali e verifica come da legge per l'impianto di messa a terra. Servizio tecnico di manutenzione costantemente presente 365 giorni l'anno, anche di notte

ANTINCENDIO

Adeguate dotazione di mezzi e presidi antincendio costantemente monitorati da tecnici interni ed esterni all'azienda. Impianto automatico di rilevazione fumo in tutte le aree della Clinica. Pannelli di istruzione e planimetrie con percorsi di emergenza esposti nei corridoi. Impianto automatico di illuminazione d'emergenza in tutti gli ambienti. Formazione e addestramento del personale di reparto. A conferma di questo la Casa di cura è dotata da sempre di Certificato Prevenzione Incendi (CPI) rilasciato dai Vigili del Fuoco e confermato successivamente a controlli e ispezioni periodiche effettuate come da normativa.

IGIENE

Rispetto scrupoloso delle norme d'igiene più attuali con vasto e diffuso impiego di materiali monouso certificati da enti istituzionali. Sanificazione degli ambienti secondo protocolli validati internazionalmente. Sanificazione della biancheria da letto delle camere con procedure e metodologie idonee alla tutela dell'igiene ai massimi livelli. Servizio di ristorazione effettuato applicando un piano di prevenzione per la sicurezza igienica degli alimenti. Tutti gli ambienti ed attività volte alla somministrazione sono a norma con la legge sull'HACCP aggiornata. Smaltimento dei rifiuti attraverso raccolta differenziata secondo le norme vigenti con severa raccolta differenziata e speciale, ove prescritto, degli stessi.

Organismi di controllo e verifica

La Casa di cura ha costituito organismi collegiali che hanno il compito di garantire la supervisione ed il controllo di tutte le attività svolte al proprio interno, sia nell'ambito strettamente sanitario sia in quello tecnologico e di accoglienza dei cittadini utenti.

COMITATO QUALITÀ

E' costituito da:

- Presidente
- Direttore Sanitario
- Direttore Amministrativo
- Responsabile Qualità

CARTA DEI SERVIZI

ed ha il compito di assicurare il corretto funzionamento del sistema qualità della Casa di cura, analizzando le risultanze dei controlli effettuati dal Gruppo di verifica ispettiva interna, i reclami pervenuti, i dati dei questionari di soddisfazione compilati dai cittadini utenti.

Il Comitato promuove l'attuazione delle azioni correttive e preventive necessarie al superamento delle criticità riscontrate; nell'ambito di un anno il Comitato riesamina l'intera struttura del sistema qualità per assicurare la costante adeguatezza dei servizi alle aspettative dei cittadini utenti.

COMITATO DEI MEDICI

E' costituito da:

- Direttore Sanitario
- Responsabili di Raggruppamento
- Dirigenti di Unità Funzionali
- Rappresentante dei Servizi Specialistici

ed ha i seguenti compiti:

- determinare e verificare gli indirizzi diagnostici e terapeutici della casa di cura attraverso la redazione e l'aggiornamento dei protocolli
- redigere il prontuario farmaceutico e curarne l'aggiornamento
- formulare indirizzi per l'aggiornamento professionale del personale medico e paramedico

GRUPPO OPERATIVO PER LA LOTTA ALLE INFEZIONI OSPEDALIERE

E' costituito da:

- Rappresentante Legale e Resp. Servizi Diagnostici
- Direttore Sanitario e Risk Manager
- Resp. Raggruppamento Area Medica
- Resp. Raggruppamento Area Chirurgica
- RSPP e Coadiutore Risk Manager
- Resp. Coordinatore Infermieristico Area Medica
- Resp. Coordinatore Infermieristico Area Chirurgica
- Resp. Coordinatore Infermieristico Sala Operatoria
- Resp. Farmacia
- Resp. Servizi di Laboratorio Analisi
- Responsabile Sistema Qualità

Ha il compito di attivare protocolli assistenziali ed operativi per la sorveglianza delle infezioni e di verificarne la corretta attuazione.

CARTA DEI SERVIZI

COMITATO PER LA GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO

- Rappresentante Legale e Resp. Servizi Diagnostici
- Direttore Sanitario e Risk Manager
- Resp. Raggruppamento Area Medica
- Resp. Raggruppamento Area Chirurgica
- Coadiutore Risk Manager
- Resp. Coordinatore Infermieristico Area Medica
- Resp. Coordinatore Infermieristico Area Chirurgica
- Resp. Coordinatore Infermieristico Sala Operatoria
- Resp. Farmacia
- Resp. Servizi di Laboratorio Analisi
- Responsabile Sistema Qualità
- Coadiutore Direzione Sanitaria

GRUPPO DI VERIFICA ISPETTIVA INTERNA

Con il coordinamento del Responsabile Qualità effettua i controlli sulla corretta attuazione delle procedure e delle istruzioni di lavoro relative alla realizzazione ed erogazione dei servizi, ai processi amministrativi, alla struttura organizzativa ed alla gestione, formazione e responsabilizzazione del Personale.

I componenti del Gruppo di verifica ispettiva interna sono designati di volta in volta dal Responsabile Qualità in modo da garantire la loro indipendenza dall'attività ispezionata; i controlli vengono effettuati utilizzando l'apposita modulistica e le risultanze sono formalizzate in verbali che vengono trasmessi al Comitato Qualità per l'esame e l'adozione dei provvedimenti necessari.

ORGANISMO DI VIGILANZA EX D.LGS 231/2001

La Casa di Cura Macchiarella si è dotata di un Modello di Organizzazione e Controllo e di un Organismo di Vigilanza ex D.Lgs. 231/2001. Quest'ultimo ufficio è stato affidato ad un Professionista esterno alla struttura societaria, l'avvocato Stefano Rigano. Nello svolgimento delle sue funzioni l'Organismo è chiamato ad assolvere i seguenti compiti:

- identificare e monitorare adeguatamente le aree a rischio di commissione dei reati di cui al D.Lgs 231/2001, analizzando i reali processi aziendali e procedendo al costante aggiornamento dell'attività
- mantenere aggiornato il Modello conformemente all'evoluzione Normativa, nonché in conseguenza delle modifiche dell'organizzazione interna e dell'attività aziendale;

CARTA DEI SERVIZI

- verificare l'adeguatezza del Modello, ossia la sua efficacia nel prevenire i comportamenti illeciti;
- accedere a tutte le attività svolte dalla Società e alla relativa documentazione;
- promuovere iniziative atte a diffondere la conoscenza - tra gli organi, i dipendenti ed i collaboratori interni ed esterni della Società - del Modello, fornendo le istruzioni ed i chiarimenti necessari, nonché istituendo specifici corsi di formazione/informazione;
- effettuare periodicamente verifiche mirate su specifiche operazioni poste in essere nell'ambito delle possibili attività a rischio;
- disporre verifiche straordinarie e/o indagini mirate laddove si evidenzino disfunzioni del Modello o si sia verificata la commissione di reati oggetto delle attività di prevenzione;
- vigilare sul rispetto e l'applicazione del Modello;
- attivare attraverso le funzioni aziendali preposte gli eventuali provvedimenti sanzionatori ai sensi di legge e di contratto sul rapporto di lavoro.

Al fine di garantirne indipendenza ed autonomia operative, anche di natura finanziaria, all'Organismo è attribuito un budget di spesa, su base annua, esclusivamente per l'esercizio delle funzioni di vigilanza attribuite, in ragione ed in proporzione alle necessità riscontrate.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

E' costituito alle dirette dipendenze del Presidente con il compito di assicurare l'informazione, l'accoglienza e la tutela dei cittadini utenti, con particolare riguardo agli aspetti della personalizzazione ed umanizzazione del rapporto.

Il Responsabile della Qualità fornisce all'URP il supporto necessario per il conseguimento degli obiettivi di qualità della Casa di Cura e per l'integrazione tra i processi aziendali, a partire dalle ricerche ed analisi dei bisogni dei cittadini utenti fino alla formalizzazione di piani di miglioramento in grado di assicurare un più alto livello di qualità delle prestazioni.

Il Responsabile dell'URP è a disposizione del Pubblico tutti i giorni escluso il sabato e festivi dalle ore 9,00 alle ore 13,00.

I cittadini utenti possono presentare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico eventuali reclami per disservizi subiti prima, durante e dopo il ricovero; il reclamo può essere inoltrato con le seguenti modalità:

- per iscritto, utilizzando il modulo predisposto disponibile presso i Capi sala, l'ufficio accettazione, l'ufficio relazioni con il pubblico
- per iscritto su carta semplice a "Casa di cura MACCHIARELLA – Ufficio Relazioni con il Pubblico"
- per email al seguente indirizzo: urp@casadicuramacchiarella.it

CARTA DEI SERVIZI

- verbalmente rivolgendosi ai Capi sala o al Personale medico in servizio presso i reparti

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico fornirà una risposta a tutti i reclami entro il termine massimo di 8 giorni.

PIANO DI PREVENZIONE E CORRUZIONE

La **Casa di Cura Macchiarella SpA** ha integrato il proprio sistema di controllo interno con il [Piano di Prevenzione della Corruzione](#) previsto dall'art. 1 comma 5 della Legge 6 novembre 2012 n.190 ed il Programma Triennale sulla Trasparenza e Integrità previsto dall'art.10 comma 1 del D.Lgs.33/2013 adottati dal **Consiglio d'Amministrazione** in data 22 febbraio 2022.

Il Consiglio d'Amministrazione ha nominato la **Dr.ssa Giorgia Longo**, quale Responsabile per la trasparenza e Responsabile della prevenzione della corruzione, in ossequio a quanto stabilito dall'art.43 del citato D.lgs.n. 33/2013.

Le segnalazioni di comportamenti ritenuti anomali o irregolari devono essere inviate all'indirizzo di posta rpct@casadicuramacchiarellaspa.it, il cui accesso è rigorosamente riservato al Responsabile della Trasparenza e della Prevenzione della Corruzione.

Dove Siamo e come raggiungerci

La Casa di Cura Macchiarella S.p.A. si trova a Palermo in viale Regina Margherita, 25 e vi si arriva:

In auto salendo per via Dante fino a Piazza Principe di Campo Reale e riscendendo per corso Finocchiaro Aprile.

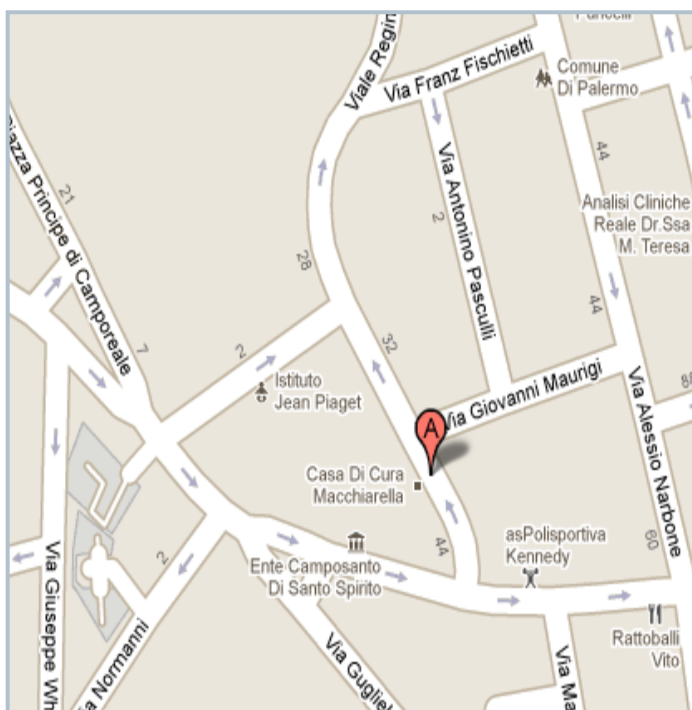
Mezzi pubblici (elencati a partire dalle fermate più vicine alla clinica):

Linea 110 (John Lennon – Indipendenza)

Linea 106 (Emiri – Stadio)

Metropolitana

Piazza Lolli



Informazioni di contatto

CENTRALINO AUTOMATIZZATO	CUP (UFF. PRENOTAZIONI)
Tel. 0917022111 La nostra struttura è dotata di un sistema PMCall che è in grado di gestire in totale autonomia il corretto instradamento che la chiamata dovrà eseguire, consentendo agli utenti che chiamano di mettersi in contatto direttamente con la persona o il reparto interessato.	Tel. 0917022114/115 Email: cup@casadicuramacchiarella.it WhatsApp: 379-1257257
UFF. RAGIONERIA	UFF. ACQUISTI
Tel. 0917022120 Email: ragioneria@casadicuramacchiarella.it	Tel. 0917022137 Email: acquisti@casadicuramacchiarella.it
UFF. PERSONALE	DIREZIONE SANITARIA
Tel. 0917022112 Email: ufficiopersonale@casadicuramacchiarella.it	Tel. 0917022139 Email: direzionesanitaria@casadicuramacchiarella.it
FARMACIA	UFF. RICOVERI
Tel. 0917022153 Email: farmacia@casadicuramacchiarella.it	Tel. Email: ricoveri@casadicuramacchiarella.it
LABORATORIO ANALISI	SERVIZIO RADIOLOGIA
Tel. 0917022103 Email: laboratorio@casadicuramacchiarella.it	Tel. 0917022131 Email: radiologia@casadicuramacchiarella.it
URP	
Tel. 0917022226 Email: urp@casadicuramacchiarella.it	

Informazioni sulla società

Casa di Cura Macchiarella S.p.A.

Viale Regina Margherita, 25

Tel. +39 091 7022111

PEC: cdcmacchiarella@pec.it

C.F. e P.Iva: 00301520821 - REA PA 37319

Capitale sociale € 1.532.520 i.v. - Codice destinatario fattura elettronica USAL8PV

Sito WEB: www.casadicuramacchiarella.it

Il sito è regolarmente aggiornato nei suoi contenuti ed è possibile evincere le descrizioni dei servizi, gli orari di ricevimento e le informazioni sul personale medico.

Inoltre un'area download permette di scaricare documenti e carta dei servizi.



Casa di cura
Macchiarella