

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
Direzione sanitaria	2
Consiglio di amministrazione	2
Organismo di vigilanza - D.L. 231/01	2
Principi fondamentali	2
Diritti del paziente	2
DOVERI DEL PAZIENTE	4
La struttura della Casa di Cura	5
Descrizione degli ambienti	5
Reparti e servizi	6
Ricovero	8
Tipo di ricovero	8
Ordinario	8
Day hospital (D.H.)	8
Day surgery (d.s.)	8
Day service	9
Urgenze	9
Prenotazione - accettazione - dimissione ricovero	9
Cosa portare per il soggiorno in casa di cura	10
Orario di visita ai degenti	10
Servizi Specialistici Ambulatoriali	11
Ambulatori	11
Laboratorio analisi	11
Cup (Centro unificato prenotazioni)	12
Modalità di prenotazione	13
Orari di prenotazione	13
Accettazione	14

CARTA DEI SERVIZI

Orario accettazione _____	14
Modalità di pagamento _____	14
Ritiro referti e tempi di consegna _____	14
Standard di qualità _____	15
Umanizzazione _____	16
Obiettivi per la sicurezza del paziente _____	17
Privacy e informazione _____	18
Elettricità e rischi connessi _____	18
Antincendio _____	19
Igiene _____	19
Organismi di controllo e verifica _____	19
Comitato qualità _____	19
Comitato dei medici _____	20
Gruppo operativo per la lotta alle infezioni ospedaliere _____	20
Comitato per la gestione del Rischio clinico _____	20
Gruppo di verifica Ispettiva Interna _____	21
Organismo di Vigilanza ex d.lgs 231/2001 _____	21
Ufficio relazioni con il pubblico (urp) _____	22
Piano di prevenzione e corruzione _____	22
Dove Siamo e come raggiungerci _____	23
Informazioni sulla società _____	24

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

DIREZIONE SANITARIA

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. Pierluigi Macchiarella
Consigliere	Dott. Biagio Macchiarella
Responsabile Qualità	Fabio Impallomeni
Rsp	Ing. Emilio Candida
Resp. URP	Sig. Fabio Impallomeni
Resp. Servizi Informativi	Sig. Salvatore Spagnolo

ORGANISMO DI VIGILANZA - D.L. 231/01

Avv. Stefano Rigano

La Casa di Cura è associata A.C.O.P. (Associazione Coordinamento Ospedalità Privata)

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 (Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori) che si impegna a coinvolgere i propri volontari, 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

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.
- 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

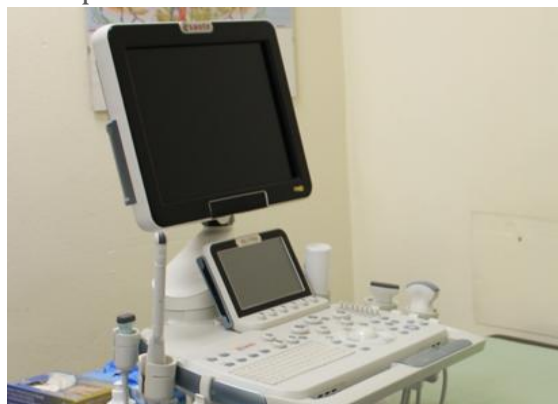
DESCRIZIONE DEGLI AMBIENTI

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.

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

REPARTI E SERVIZI

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/Apertura cartella ▪ (zona prelievi per esterni) ▪ Pre-ricovero ▪ Ambulatorio Cardiologia
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 - Urologia
Piano 1°	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Complesso operatorio (3 Sale Operatorie) ▪ n.2 sale di Endoscopia digestiva
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 Chirurgia generale ▪ Ambulatorio di ORL ▪ Ambulatorio di Cardiologia ▪ Ambulatorio di Radioterapia ▪ Ambulatorio di Medicina Interna e Geriatria ▪ Ambulatorio di Gastroenterologia ▪ Ambulatorio di Fisiatria ▪ Ambulatorio per lo scompenso cardiaco
Piano 2° lato "C" (edificio contiguo)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Direzione Sanitaria – Sala congressi ▪ Uff. Ricoveri – Uff. Risorse umane - URP
Piano 3°	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Raggruppamento Chirurgico – Urologia - ORL ▪ Farmacia oncologica (U.F.A.) ▪ Laboratorio analisi
Piano 4°	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reparto Lungodegenza ▪ Reparto Ortopedia
Piano 4° lato "C" (edificio contiguo)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Stanza Medico di Guardia ▪ Stanza Medici di oncologia
Piano 5°	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Reparto di Medicina Generale-Geriatria – Cardiologia ▪ Accettazione Medica
Piano 6°	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Oncologia – Radioterapia
Piano 7°	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambulatorio Oculistico – DS oculistica ▪ Day-Service Oncologico – Ambulatorio di Oncologia

CARTA DEI SERVIZI

Raggruppamento medico		Resp. Dott. Alfredo Colombo
Medicina	Cardiologia	Geriatria
R.U.F. Dott.ssa Natalia Pellerito	R.U.F. Dott.ssa Marcella Paredes Dott.ssa Irene Patanella	R.U.F. Dott.ssa Natalia Pellerito
Lungodegenza	Oncologia	Radioterapia
R.U.F. Dott. Giorgio Sanguedolce Dott. Giovanni Sardella	R.U.F. Dott. Alfredo Colombo Dott. Tommaso Sciacchitano D.ssa Concetta M. Porretto	R.U.F. Dott. Ivan Fazio Dott.ssa Antonella Mazzonello Dott.ssa Domenica La Paglia Dott.ssa Lorella Testa
Raggruppamento Chirurgico		Resp. Dott. B. Macchiarella
Chir. Generale	Chirurgia bariatrica e laparoscopica	Chirurgia generale del pavimento pelvico
R.U.F. Dott. Biagio Macchiarella Dott. M. Caruana - D.ssa Bondì Dott. G. Avola - Dott. D. Drigo	R.U.F. Dott. Biagio Macchiarella Dott. Gaetano Avola	Dott. Marcello Caruana Dott.ssa Veronica Bondì
Chirurgia Plast. ricostruttiva	Oculistica	Ortopedia I°
R.U.F. Dott. G. Cuccia Dott. B. Di Trapani* Dott. S. Tomasini*	R.U.F. Dott. Pierluigi Macchiarella Dott. Vincenzo Todaro	R.U.F. Dott. Giovanni Madonia Dott.ssa Irene Scaduto Dott. Salvatore Tornatore
Ortopedia II°	Ortopedia III°	Urologia
R.U.F. Dott. Riccardo Lo Cascio Dott.ssa Irene Scaduto Dott. Salvatore Tornatore	R.U.F. Dott. Giovanni Pignatti Dott. Silvano Maggio Dott. Salvatore Tornatore	R.U.F. Dott. Nino Dispensa Dott.ssa Veronica Bondì
Otorinolaringoiatria (DH)		
R.U.F. Dott. Girolamo Cannova Dott. Riccardo Speciale		
Guardia medica		
Dott.ssa Liboria Barreca	Dott. Tommaso Sciacchitano	Dott.ssa R. Milia
Dott. Giovanni Sardella	Dott. Davide Drigo	Dott. R. Sorce
Servizi Diagnostici	Resp. D.ssa Maria Rita Macchiarella	
Dott. Vittorio B. Macchiarella	Dott. Elio Bennici	Dott. Dario Picone
Dott. Alessandro Fidenco	Dott.ssa Mariasole Mazzola	Dott. Gabriele Moscato
Servizio Anestesia		
Resp. Dott. Antonino Pirrone	Dott. Salvatore Annaloro	D.ssa Alessandra Novo*
Servizio di Cardiologia	Serv. Endoscopia digestiva	Laboratorio Analisi
Dott.ssa M. Paredes(ecocardio) Dott. S. Gagliano Dott.ssa I. Patanella (Holter) Dott.ssa I. Patanella (Scomp. Card.) Dott. A. Di Gaetano	Resp. Dott. Biagio Macchiarella Dott.ssa Teresa Li Vigni Dott. Roberto Vassallo Dott. Francesco D'Arpa*	Resp. Dott.ssa Concetta Daino

CARTA DEI SERVIZI

Farmacia Clinica	Unità Farmaci Antiblastici	Nutrizionista
Dott.ssa Valentina Castello	Resp. Dott.ssa Valentina Provenzano Dott.ssa Virginia Motisi	Dott.ssa M. Cottone*
Psicologo	Gastroenterologo	Assistente Sociale
Dott.ssa Irene Tudisco* Dott. Antonio D'Aubert*	Dott.ssa Teresa Li Vigni Prof. F.sco D'Arpa Dott. Roberto Vassallo	Dott.ssa C. Billeci

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.)

Si tratta di un ricovero programmato, anche articolato in cicli, ciascuno di durata inferiore alla giornata e comunque non superiore a 12 ore, caratterizzato dall'erogazione di prestazioni multiprofessionali e plurispecialistiche di elevata complessità e impegno assistenziale.

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 rinvio 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.

CARTA DEI SERVIZI

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.

URGENZE

Qualora intervengano situazioni critiche, la Casa di Cura ha attive convenzioni con strutture pubbliche che garantiscono l'emergenza sanitaria 24h/24h attivando il 112.

La Casa di Cura garantisce una adeguata formazione a gestire le eventuali emergenze cliniche assicurando la formazione obbligatoria sulle tecniche di rianimazione cardiopolmonare (BLS).

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.

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 pre-ricovero 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).

CARTA DEI SERVIZI

COSA PORTARE PER IL SOGGIORNO IN CASA DI CURA

È consigliato portare soltanto gli effetti personali strettamente necessari, in particolare, è consigliabile munirsi di:

- pigiama e/o camicia da notte,
- vestaglia o giacca da camera;
- calzature chiuse, comode e sicure, con suola antiscivolo e senza tacchi;
- asciugamani ad uso personale;
- adeguata biancheria intima;
- articoli per l'igiene personale (spazzolino da denti, sapone liquido, etc.);

è opportuno portare con sé tutta la documentazione sanitaria di disponibili, quali:

- referti di esami diagnostici (radiografie, analisi, elettrocardiogrammi, ecc.);
- cartelle cliniche relative a precedenti ricoveri.

Si invita infine a comunicare al personale medico ed infermieristico informazioni complete e aggiornate riguardanti le terapie farmacologiche in corso.

Per motivi di sicurezza, si consiglia di non portare gioielli, oggetti di valore o grosse somme di denaro, poiché la Struttura non risponde di eventuali smarrimenti, furti o danneggiamenti.

Al paziente è fatto divieto di:

Al fine di garantire la sicurezza, il benessere e il corretto svolgimento dell'attività assistenziale, al paziente è fatto divieto di:

- allontanarsi dalla Struttura senza preventiva e formale autorizzazione;
- utilizzare apparecchi elettrici personali (quali frigoriferi, fornelli, piastre elettriche, ecc.);
- ricevere o introdurre dall'esterno alimenti, condimenti o bevande diversi da quelli forniti dalla Struttura;
- introdurre e/o consumare bevande alcoliche di qualsiasi genere;
- accedere a camere di degenza diverse dalla propria, salvo diversa autorizzazione del personale.

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** e dalle **18:00** alle **18:30**.

Sarà inoltre consentito ad un parente/caregiver di prestare assistenza nel caso in cui la persona sia non autosufficiente, oltre che valutare la modifica all'orario prestabilito.

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.

CARTA DEI SERVIZI

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 venerdì 8 - 14
Dott. Sergio Gagliano Dott.ssa Irene Patanella (HOLTER) Dott. Agostino Di Gaetano	Dott. Biaio Macchiarella Dott. Marcello Caruana Dott. Gaetano Avola Dott. Davide Drigo	Dott. Biagio Macchiarella Dott.ssa Teresa Li Vigni Dott. Francesco D'Arpa Dott. Roberto Vassallo
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 Mercoledì dalle 15 alle 17:30
Dott.ssa Marcella Paredes	Resp. Dott.ssa Concetta Daino	Dott. Nino Dispensa
Medicina Interna - Geriatria Lunedì e Venerdì 15 - 17	Oncologia medica Martedì e Giovedì 12:00 - 12:30	RADIOTERAPIA Lunedì al Venerdì 8 - 20
Dott.ssa Natalia Pellerito	Dott. Tommaso 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 Martedì 14:30 - 17:30	Gastroenterologia Mercoledì e Giovedì 15-17
Dott. Salvatore Tornatore	Dott. Girolamo Cannova	Dott.ssa Teresa Li Vigni Dott. Roberto Vassallo
RADIODIAGNOSTICA (Radiologia - TAC - Ecografia - Risonanza) Lunedì al Venerdì dalle 8 alle 19		Fisiatria Venerdì dalle 10 - 12
Dott.ssa M. R. Macchiarella - Dott. V. B. Macchiarella - Dott. D. Picone - Dott. E. Bennici - Dott. A. Fidenco Dott.ssa M. Mazzola - Dott. G. Moscato		Dott. Giorgio Sanguedolce

LABORATORIO ANALISI

Il Laboratorio Analisi svolge la propria attività a favore sia dei pazienti ricoverati sia dei pazienti ambulatoriali, operando in regime convenzionato e privato.

CARTA DEI SERVIZI

Per l'attività ambulatoriale, i prelievi ematici vengono effettuati nei seguenti orari:

- **dal lunedì al venerdì** dalle ore **7.30 alle ore 11.00**
- **il sabato** dalle ore **8.00 alle ore 10.30**

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

La prenotazione è necessaria solo per il Test al lattosio.

Il Laboratorio garantisce l'esecuzione di un'ampia gamma di prestazioni diagnostiche, tra cui:

- biochimica clinica e dinamica
- ematologia e immunoematologia
- coagulazione
- immunochimica ed esami ormonali
- diagnostica autoimmune
- microbiologia e virologia

Le analisi vengono eseguite secondo standard di qualità e sicurezza, nel rispetto delle normative vigenti.

Responsabile del Laboratorio: Dr.ssa C. Daino

CUP (CENTRO UNIFICATO PRENOTAZIONI)

Per la prenotazione di esami diagnostici e visite specialistiche, quali:

- Radiologia tradizionale
- Risonanza Magnetica
- Tomografia Assiale Computerizzata (TAC)
- Ecografia
- Cardiologia
- Endoscopia
- Visita Chirurgica
- Visita Geriatrica o di medicina interna
- Visita Fisiatrica
- Visita Gastroenterologica
- Visita Ortopedica
- Visita Oncologica
- Visita ORL
- Visita Urologica
- Scopenso cardiaco



Presso il CUP è possibile:

- consultare i **tempi di attesa** delle prestazioni;

CARTA DEI SERVIZI

- prendere visione del **tariffario** applicato.

Le prestazioni ambulatoriali in regime di convenzione con il Servizio Sanitario richiedono la prescrizione del Medico di Medicina Generale o di un Medico Specialista.

In alternativa, è possibile accedere alle prestazioni **in regime privato**, su iniziativa diretta del paziente, senza necessità di prescrizione.

MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

È possibile effettuare la prenotazione tramite le seguenti modalità:

- ✓ Di persona: presso gli sportelli dell'ufficio CUP negli orari sotto indicati;
- ✓ Telefonicamente: 091/7022114-115
- ✓ Via email: scrivendo all'indirizzo cup@casadicuramacchiarella.it
- ✓ WhatsApp (Convenzione SSN): inviando un messaggio al numero 379-1257257
- ✓ WhatsApp (Assicurati-Privati): inviando un messaggio al numero 349-4416585
- ✓ Telefono (Assicurati-Privati): 091-7022170

Per le richieste inviate via email o WhatsApp, sarete ricontattati entro 24/48 ore lavorative.

Categorie protette:

Le Donne in gravidanza e persone con disabilità hanno sempre diritto alla precedenza. Sarà riservata particolare attenzione ad anziani e ai minori che presentino particolari esigenze specifiche.

I casi urgenti avranno priorità: il personale addetto potrà decidere di non tener conto dell'ordine di arrivo qualora lo ritenga necessario.

ORARI DI PRENOTAZIONE

Le prenotazioni di visite specialistiche ed esami diagnostici possono essere effettuate presso l'Ufficio CUP nei seguenti orari:

- **dal lunedì al venerdì:** dalle ore **08:00 alle ore 14:00**
- **martedì e giovedì:** dalle ore **15:00 alle ore 16:30**

Il personale addetto alle prenotazioni comunica immediatamente al paziente la **prima data e l'orario disponibili** per l'esecuzione delle visite o degli esami diagnostici.

Contestualmente vengono fornite tutte le informazioni necessarie, tra cui:

- eventuali preparazioni richieste per l'esame;
- costi della prestazione;
- modalità di pagamento;
- tempi di consegna del referto.

In caso di **variazioni o cancellazioni** degli appuntamenti, il personale provvede a contattare tempestivamente i pazienti interessati.

Prima della visita o dell'esame:

CARTA DEI SERVIZI

Prima di accedere alla visita o all'esame diagnostico, il paziente è tenuto a recarsi presso l'Ufficio Accettazione per:

- ritirare il numero d'ordine relativo al turno di visita o esame;
- espletare le pratiche amministrative;
- effettuare il pagamento del ticket, se previsto.

Eccezione:

Fa eccezione il **Servizio di Laboratorio Analisi**, per il quale **non è richiesta la prenotazione**.

Per l'esecuzione degli esami è sufficiente recarsi direttamente presso l'ambulatorio nei seguenti orari:

- **dal lunedì al venerdì:** dalle ore **07:30 alle ore 11:00**
- **sabato:** dalle ore **08:00 alle ore 10:00**

ACCETTAZIONE

Per accedere alle prestazioni sanitarie, sia **in regime di convenzione** con il Servizio Sanitario sia **in regime privato**, il paziente è tenuto a presentarsi presso l'**Ufficio Accettazione** munito di:

- **prescrizione medica** del Medico di Medicina Generale o di un Medico Specialista (*non richiesta per le prestazioni effettuate in regime privato*);
- **documento di identità** in corso di validità;
- **tessera sanitaria** in corso di validità.

Il personale dell'Ufficio Accettazione fornisce supporto per l'espletamento delle pratiche amministrative e per eventuali chiarimenti relativi alle modalità di accesso alle prestazioni.

ORARIO ACCETTAZIONE

Da Lunedì a venerdì: Mattina dalle ore 07:30 alle ore 18:00

Sabato Mattina dalle ore 08:00 alle ore 10:00 (Laboratorio analisi)

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento delle prestazioni può essere effettuato tramite: Contanti – Bancomat – carta di credito o debito.

RITIRO REFERTI E TEMPI DI CONSEGNA

Ecografia Ecogr. Cardiaca	Risonanza	TAC	Radiografia	Visita card. ECG Ecocolordoppler TSA-Arti	ECG Holter Pressor.	Esame di Endoscopia
<i>A fine esame</i>	4 gg.	4 gg.	4 gg.	A fine esame	7 gg	A fine esame
Referto inviato via email						
	X	X	X			

I REFERTI DI LABORATORIO HANNO DIVERSI TEMPI DI CONSEGNA

Di norma il referto viene consegnato entro 24 ore, fanno eccezione alcuni esami, che per loro natura, richiedono tempi più lunghi per l'elaborazione, circa 8 giorni.

Questo riguarda:

Ana anticorpi anti nucleo; Anti transglutaminasi (IgA); Anti transglutaminasi (IgG); Anticorpi anti gliadina (IgA); Anticorpi anti gliadina (IgG); Beta2 microglobulina (siero); ENA anticorpi anti antigeni; Helicobacter Pylori IGG; Hb Emoglobine anomale; Immunofissazione; Immunoglobuline Catena Kappa; IgE totali; Test intolleranze alimentari.

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	Consuntivo 2025
Tempi di attesa	o Tempo medio di attesa tra prenotazione e ricovero	30 giorni	8,4
	o Tempo medio tra ricovero ed intervento chirurgico	5 giorni	1,5
	o Tempo medio per la consegna di copia della cartella clinica	7 giorni	7
Qualità dell'assistenza sanitaria	o Tempo medio di assistenza infermieristica per degente	Minuti 120 per giorno	>120
	o Dotazione e qualifica del Personale medico	Requisiti stabiliti dalle leggi regionali e nazionali	100%
	o Tempo dedicato alla formazione e addestramento del personale	>20 ore/anno	31
	o Percentuale di utenti soddisfatti (ricovero)	> 85% (da questionario)	98%
	o Percentuale di utenti soddisfatti (ambulatoriali)	> 85% (da questionario)	92%
Igiene e microclima delle sale operatorie	o Valori della temperatura ed umidità	Secondo i parametri stabiliti per legge	100%
	o Flusso di ricambio aria		
	o Monitoraggio gas anestetici		
Igiene e comfort dei reparti di degenza	o Detergenza	Due volte al giorno	100%
	o Disinfezione	Quotidiana	
	o Cambi di biancheria	Quotidiana	
	o Clima	Impianto di climatizzazione	

CARTA DEI SERVIZI

Qualità delle attrezzature	<ul style="list-style-type: none">○ Test di sicurezza○ Tarature○ Prove di efficienza	Secondo frequenze stabilite dalle disposizioni di legge	100%
Qualità informazione	○ Percentuale di utenti soddisfatti (ricoveri)	> 85% (da questionario)	100%
	○ Percentuale di utenti soddisfatti (ambulatoriali)	> 85% (da questionario)	93%
Qualità dei pasti	○ Controlli HACCP	Quotidiani	100%
	○ Analisi microbiologiche e chimiche	Mensili	100%
	○ Percentuale di utenti soddisfatti	> 70% (da questionario)	69%
Cortesia del Personale	○ Percentuale di utenti soddisfatti	> 85% (da questionario)	100%

UMANIZZAZIONE

L'umanizzazione del percorso di cura è un principio fondamentale che contraddistingue l'operato della Casa di Cura, che accoglie minori, anziani e stranieri (i bambini al di sotto dei 12 anni non possono essere ricoverati).

Al centro del processo c'è la persona, con i suoi bisogni fisici, psicologici, sociali e spirituali. L'obiettivo è creare un ambiente accogliente e sicuro, dove ogni individuo si senta rispettato, valorizzato e supportato.

I diversi aspetti dell'umanizzazione in Casa di Cura Macchiarella:

Accoglienza e ascolto:

- Personale qualificato e formato all'ascolto attivo e all'empatia.
- Colloqui individuali per conoscere la storia clinica, e pianificare un piano di cura personalizzato
- Clima di fiducia e rispetto reciproco.

Comunicazione chiara e trasparente:

- Informazioni complete e comprensibili sul percorso di cura, utilizzando un linguaggio accessibile.
- Coinvolgimento del paziente e dei suoi familiari nelle decisioni terapeutiche.
- Presenza di interpreti per i pazienti stranieri.

Piani di cura personalizzati:

- Interventi multidisciplinari che tengono conto delle specificità di ogni caso.
- Attenzione alla sfera fisica, psicologica, sociale e spirituale.
- Coinvolgimento di figure professionali esterne, se necessario.

Valorizzazione delle relazioni umane:

- Promozione di interazioni positive tra pazienti, familiari e personale.
- Attività di socializzazione e di gruppo.
- Spazi comuni confortevoli e accoglienti.
- Attenzione al comfort e al benessere:
- Ambienti luminosi, puliti e confortevoli.
- Arredi e servizi igienici adatti alle diverse esigenze.

- Alimentazione sana e personalizzata.

Rispetto delle diversità:

- Sensibilità e attenzione alle differenti culture, religioni e abitudini.
- Mediazione linguistica e culturale.
- Percorsi di cura individualizzati che tengono conto delle specificità di ogni persona.
- Formazione continua del personale:
- Aggiornamenti periodici sulle best practices dell'umanizzazione delle cure.
- Corsi di formazione sull'ascolto attivo, la comunicazione efficace e la gestione delle emozioni.
- Sensibilizzazione sull'importanza del rispetto delle diversità.

Monitoraggio e valutazione:

- Rilevazione del grado di soddisfazione dei pazienti e dei familiari.
- Raccolta di feedback e suggerimenti per migliorare i servizi offerti.
- Implementazione di azioni correttive per garantire un'assistenza sempre più umana e personalizzata.

L'umanizzazione del percorso di cura in Casa di Cura Macchiarella si traduce in una migliore qualità dell'assistenza, una maggiore soddisfazione dei pazienti e dei loro familiari e un ambiente più accogliente e sicuro per tutti.

In aggiunta a quanto sopra, per le diverse fasce di pazienti che afferiscono in Casa di Cura si attuano specifici interventi di umanizzazione:

Minori:

- Presenza di figure professionali dedicate al sostegno psicologico.
- Presenza del genitore durante il ricovero

Anziani:

- Attività di reminiscenza e di stimolazione cognitive.
- Promozione di attività di socializzazione e di gruppo.
- Attenzione alle esigenze specifiche legate all'invecchiamento.

Stranieri:

- Mediazione linguistica e culturale per facilitare la comunicazione.
- Informazioni e materiali informativi tradotti nelle lingue più diffuse.
- Sensibilizzazione del personale alle specificità culturali dei pazienti stranieri.

La Direzione si rende disponibile a valutare di caso in caso ulteriori accorgimenti.

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).

CARTA DEI SERVIZI

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 adottato e applica il **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 e alla libera circolazione di tali dati (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati – GDPR).

In conformità a tale normativa, la Casa di Cura ha provveduto all'**aggiornamento del proprio sistema di gestione dei dati personali** e dei **modelli organizzativi**, adeguandoli alle disposizioni vigenti.

Tale impegno è volto a garantire un'applicazione corretta, trasparente e uniforme delle norme in materia di **protezione, trattamento e sicurezza dei dati personali**, in linea con gli standard previsti a livello dell'Unione Europea.

La tutela della riservatezza e il rispetto dei diritti degli utenti costituiscono principi fondamentali dell'attività della Struttura.

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

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.

CARTA DEI SERVIZI

COMITATO DEI MEDICI

E' costituito da:

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

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:

- Direttore Sanitario e Risk Manager
- Resp. Raggruppamento Area Medica
- Resp. Raggruppamento Area Chirurgica
- RSPP
- Resp. Coodinatore Infermieristico Area Medica
- Resp. Coodinatore Infermieristico Area Chirurgica
- Resp. Coodinatore Infermieristico Sala Operatoria
- Resp. Servizi Diagnostici
- 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.

COMITATO PER LA GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO

- Direttore Sanitario e Risk Manager
- Resp. Raggruppamento Area Medica
- Resp. Raggruppamento Area Chirurgica
- RSPP
- Resp. Coodinatore Infermieristico Area Medica
- Resp. Coodinatore Infermieristico Area Chirurgica
- Resp. Coodinatore Infermieristico Sala Operatoria
- Resp. Servizi Diagnostici
- Resp. Farmacia

CARTA DEI SERVIZI

- Resp. Servizi di Laboratorio Analisi
- Responsabile Sistema Qualità

GRUPPO DI VERIFICA ISPETTIVA INTERNA

Il Responsabile Qualità, coordinato di volta in volta dai responsabili dei processi, 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;
- 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.

CARTA DEI SERVIZI

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
- 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.** è situata a **Palermo**, in **Viale Regina Margherita n. 25**, in una zona centrale e facilmente accessibile.

In auto

La struttura è raggiungibile percorrendo **via Dante** fino a **Piazza Principe di Camporeale**, proseguendo quindi lungo **Corso Finocchiaro Aprile** in direzione Viale Regina Margherita. Nei pressi della clinica sono presenti **aree di sosta su strada e parcheggi privati**.

Con i mezzi pubblici (autobus)

Le seguenti linee di trasporto urbano effettuano fermate nelle immediate vicinanze della Casa di Cura:

- **Linea 110** (John Lennon – Indipendenza)
- **Linea 106** (Emiri – Stadio)

Le fermate sono situate a pochi minuti a piedi dall'ingresso della struttura.

Metropolitana

È possibile raggiungere la Casa di Cura anche tramite la **metropolitana**, scendendo alla **fermata "Piazza Lolli"**, da cui la struttura è facilmente raggiungibile a piedi.

In treno

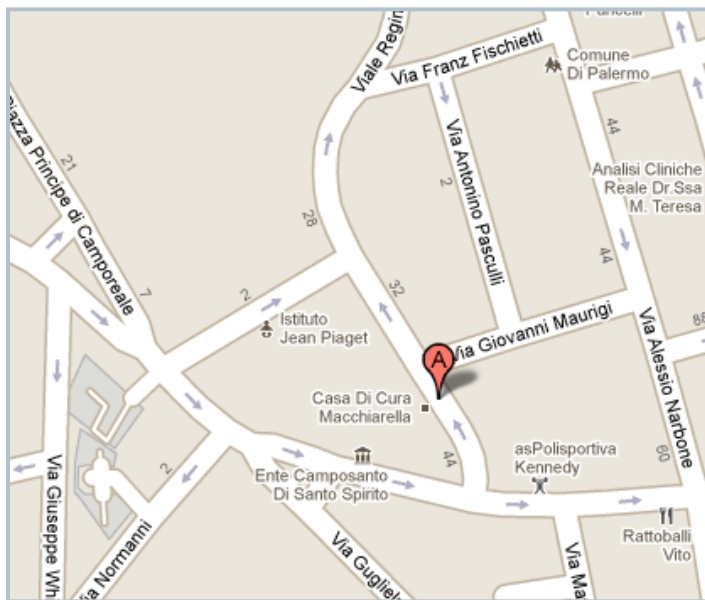
Dalla Stazione Centrale di Palermo è possibile utilizzare:

- la metropolitana fino alla fermata *Piazza Lolli*;
- oppure autobus urbani diretti verso Corso Finocchiaro Aprile / Via Dante.

Dall'aeroporto

Dall'Aeroporto Falcone e Borsellino è possibile:

- utilizzare il **treno metropolitano** fino alla fermata *Piazza Lolli*;
- oppure i servizi di **autobus o taxi** diretti verso il centro città.



In taxi

La struttura è comodamente raggiungibile tramite **servizio taxi**, disponibile in tutta la città e presso stazioni ferroviarie e aeroporto.

A piedi

La Casa di Cura si trova in una zona ben servita e facilmente percorribile a piedi dalle principali vie del centro cittadino.

CARTA DEI SERVIZI

Accessibilità

La struttura è **accessibile a persone con disabilità** e a utenti con ridotta mobilità.

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(Convenzionato): cup@casadicuramacchiarella.it WhatsApp (Convenzionato): 379-1257257 WhatsApp (Assicurazioni/Privato): 349-4416585 Tel. Assicurazioni/Privato: 091-7022170
UFF. RAGIONERIA	UFF. ACQUISTI
Tel. 0917022120 Email: ragioneria@casadicuramacchiarella.it	Tel. 0917022137 Email: acquisti@casadicuramacchiarella.it
UFF. PERSONALE	DIREZIONE SANITARIA
Tel. 0917022139 Email: ufficiopersonale@casadicuramacchiarella.it	Tel. 0917022139 Email: direzionesanitaria@casadicuramacchiarella.it
FARMACIA	UFF. RICOVERI
Tel. 0917022153 Email: farmacia@casadicuramacchiarella.it	Tel. 0917022225 Email: ricoveri@casadicuramacchiarella.it
LABORATORIO ANALISI	SERVIZIO RADIOLOGIA
Tel. 0917022104 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.