CARTA DEI SERVIZI

CASA DI CURE ORESTANO

Via Pietro D'Asaro, 48 - 90138 PALERMO
Tel. 091-6044111 – WHATSAPP +39 335-7374363
e-mail: info@casadicureorestano.it PEC: casadicureorestano@pec.edilab.it
Sito Web: www.casadicureorestano.it

rev.	Descrizione revisione			Data
18	Aggiornamento annuale			26.06.2025
Redatto da		Verificato da		Adottato da
Pasquale Alcamo DS		Carolina Billitteri RQ		Pierfausto Orestano AU

PREMESSA

La Clinica Orestano, progettata e costruita come struttura ospedaliera, rappresenta sin dal 1918, anno di inizio della sua attività, un punto di riferimento funzionale e tecnicamente progredito nel panorama della Sanità Regionale.

Ha ricevuto sin da subito i più ampi riconoscimenti, sia per l'efficienza della sua organizzazione sia per le capacità professionali del corpo sanitario, che annoverava primo fra tutti il fondatore, Fausto Orestano, chirurgo di nota fama.

Nel corso degli anni, la Clinica si è sempre rinnovata mantenendosi al passo con i tempi, sia in termini di confort alberghiero che in innovazione tecnologica relativamente alle attrezzature ed alle apparecchiature sanitarie utilizzate.

La Struttura fu una tra le prime in Italia a praticare la Roentgen terapia contro i tumori e successivamente a dotarsi di un apparecchio di cobalto terapia.

Le attrezzature e le apparecchiature utilizzate nei reparti specialistici della Clinica si avvalgono di una componente elettronica all'avanguardia e tecnologicamente avanzata che integra e coadiuva l'alta professionalità del medico, figura centrale del percorso di cure.

Intere generazioni di professionisti si sono formate nelle corsie e nelle sale operatorie della nostra struttura, costruendo e mantenendo nel tempo un rapporto di reciproca stima e cooperazione del cui connubio beneficiano i Cittadini Utenti che con fiducia, giornalmente, si affidano al Personale della Clinica.

INDICE

PARTE 1^ - LA CLINICA ORESTANO 5

1.1 COME RAGGIUNGERE LA CLINICA ORESTANO 5
1.2 PRESENTAZIONE E CONTATTI 6
1.3 VALIDITA' DEL DOCUMENTO 7
1.4 MISSION 7
1.5 PRINCIPI FONDAMENTALI 7
1.6 ASSOCIAZIONI DI TUTELA DEL MALATO E VOLONTARIATO 8
1.7 POSTI LETTO 8
1.8 IL RAGGRUPPAMENTO MEDICO 8
1.9 IL RAGGRUPPAMENTO CHIRURGICO 8
1.10 I SERVIZI SPECIALISTICI 9
1.11 GLI AMBULATORI 9
1.12 LA STRUTTURA 9
1.13 INFORMAZIONI ED ORARI ACCETTAZIONE 11

PARTE 2^ PRESTAZIONI, MODALITA' DI ACCESSO, STANDARD QUALITATIVI 12

2.1 RICOVERI IN CONVENZIONE CON IL SSN 12
2.1.1 La Direzione Sanitaria 12
2.1.2 Il Raggruppamento Medico 12
2.1.3 Il Raggruppamento Chirurgico 12
2.1.4 Prenotazione ed accettazione 12
2.1.5 Degenza 13
2.1.6 Dimissione 13
2.2 SERVIZI AMBULATORIALI CONVENZIONATI 13
2.2.1 Laboratorio di Analisi Cliniche e Microbiologiche 13
2.2.2 Diagnostica per Immagini 18
2.3 SERVIZI AMBULATORIALI NON CONVENZIONATI 22
2.3.1 Risonanza Magnetica 22
2.3.2 Endoscopia Digestiva 23
2.4 SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' E STANDARD DI QUALITA' 24
2.4.1 Standard di qualità dei servizi 24
2.4.2 Grado di raggiungimento degli obiettivi nell'anno 2024 25
2.4.3 Soddisfazione dei cittadini utenti 2024 26
2.5 SERVIZI COMPLEMENTARI 26
2.5.1 Servizio pasti 26
2.5.2 Servizio bar 27

PARTE 3^ - DIRITTI DEL MALATO E NORME DI COMPORTAMENTO PER I DEGENTI 28

3.1 DIRITTI DEL MALATO 28
3.2 NORME DI COMPORTAMENTO PER I DEGENTI 28

PARTE 4^ - TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DI QUALITÀ 31

4.1 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI UTENTI 31
4.2 TRATTAZIONE DEI RECLAMI DEI CITTADINI UTENTI 31
4.3 TUTELA DELL'UTENTE IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ 32
4.4 ORGANISMI DI CONTROLLO E VERIFICA 32
4.4.1 Comitato Per il Rischio Clinico 32

4.4.2 Gruppo Operativo per la lotta alle Infezioni Ospedaliere *32*
4.4.3 Comitato Qualità *33*
4.4.4 Gruppo di Verifica Ispettiva Interna *33*
4.4.5 Comitato dei Medici *33*
4.4.6 Nuclei Operativi di Controllo (NOC) *34*
4.4.7 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) *34*
4.4.8 Organismo di Vigilanza ex D.Lgs 231/2001 ..... *34*
4.5 UMANIZZAZIONE 35

PARTE 1^ - LA CLINICA ORESTANO

1.1 COME RAGGIUNGERE LA CLINICA ORESTANO

La Clinica è ubicata a Palermo in via Pietro D'Asaro, 48 in una zona centrale facilmente raggiungibile.

In auto per chi proviene da fuori città percorrendo:

- Autostrada A19 Catania – Palermo
- Autostrada A20 Messina – Palermo
- Autostrada A29 Trapani – Palermo

SERVIZIO TAXI: 091-8481 – 091-6878 – 091-512737

In autobus di linea con fermata Via Dante:

- Linea 103 Stazione Notarbartolo – Porta Felice.
- Linea 106 Piazza P.pe Camporeale – Stadio
- Linea 108 Ospedale Civico – Politeama - Ospedale Civico
- Linea 122 Stazione centrale – P.zza P. di Camporeale
- Linea 134 Piazzale Giotto – Politeama
- Linea 164 V.le Francia – Politeama
- Linea 824 Politeama – Sant'Erasmo GP

In metropolitana raggiungere la fermata ***Piazza Stazione Lolli*** con RFI Rete Ferroviaria Italiana, che dista 260 metri, circa 3 minuti a piedi.

In aereo: L'aeroporto Falcone- Borsellino, scalo di voli nazionali e internazionali dista circa quaranta minuti in auto o con la linea di autobus (con fermata più vicina a Piazza Politeama) o metropolitana che ferma alla Piazza Stazione Lolli e fa capolinea alla Stazione Centrale.

In treno: La stazione ferroviaria centrale di Palermo dista pochi minuti; lì è possibile prendere sia l'autobus Linea 122 o la metropolitana fino alla Piazza Stazione Lolli.

1.2 PRESENTAZIONE E CONTATTI

La Casa di Cure Orestano s.r.l. è sita in Palermo in Via Pietro D'Asaro n. 48, in un unico immobile costituito da un piano seminterrato, un piano terra e 3 piani sopraelevati.
È una Clinica ad indirizzo poli specialistico, consta di un Raggruppamento Medico e di un Raggruppamento Chirurgico articolati in Unità Funzionali (Cardiologia, Medicina Interna, Chirurgia Generale, Oculistica, Ortopedia e Traumatologia, Urologia) per un totale di 100 posti letto; sono, inoltre, presenti servizi specialistici ed ambulatori ad uso dei pazienti ricoverati e dei pazienti esterni.
La Casa di Cure Orestano s.r.l. ha ottenuto l'accreditamento istituzionale per l'attività di ricovero per acuti a totale carico del Servizio Sanitario Nazionale e per le seguenti attività ambulatoriali (G.U.R.S. 59 del 21/12/2007):

- Analisi di Laboratorio
- Diagnostica per Immagini (Radiologia, Tomografia ed Ecografia)

Ai sensi del D.A. 17/06/2002 la Clinica ha stipulato una convenzione con l'Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Villa Sofia - Cervello per le emergenze-urgenze.

La Casa di Cure Orestano s.r.l. è una società a responsabilità limitata i cui Organi statutari sono:
a) Amministratore Unico e Legale Rappresentante: Sig.ra Beatrice Cerruti
b) Collegio dei Sindaci
   Prof. Corrado Vergara – Presidente
   Dott. Pietro Pasqualino di Marineo Mirto – Sindaco
   Dott. Giovanni Perino – Sindaco

Di seguito sono riportati i principali contatti.

1.3 VALIDITA' DEL DOCUMENTO

La Carta dei Servizi viene revisionata ed aggiornata annualmente, fatte salve eventuali revisioni che dovessero rendersi necessarie prima di tale data.

1.4 MISSION

Obiettivo della Clinica è quello di erogare servizi e prestazioni di diagnosi e cure di alto livello qualitativo, tutelando la salute del paziente, la sua dignità ed i suoi diritti, promuovendo la ricerca scientifica e la formazione continua.
Per perseguire tale obiettivo ci prefiggiamo di offrire una serie di garanzie, che potremmo così sintetizzare:

Nel campo dell'assistenza sanitaria

- facilitare l'accesso ai servizi da parte dei cittadini, riducendo al minimo i tempi di attesa e semplificando le procedure;
- ricercare ed attuare il massimo della sicurezza e dell'efficienza nell'esercizio della medicina e chirurgia, nell'esecuzione delle procedure diagnostiche e terapeutiche e nell'assistenza dei pazienti;
- garantire le cure ai più elevati standard qualitativi, tenendo conto dello stato di malattia del paziente, puntando su elevati livelli di competenza professionale dei medici, in condizioni di massimo confort ed assicurando una situazione relazionale quanto più prossima alle esigenze di umanizzazione e personalizzazione della pratica medica;
- promuovere la formazione, predisponendo un piano annuale di formazione in base alle direttive del Comitato Scientifico, che individua gli aggiornamenti formativi per il personale sanitario, con crediti ECM, e per il personale non sanitario, sulla base degli adempimenti normativi e coerentemente al miglioramento continuo che l'Azienda si pone come presupposto delle scelte che adotta;
- garantire la disponibilità di tutti i mezzi (attrezzature ed apparecchiature moderne) ritenuti necessari per effettuare un iter diagnostico-terapeutico-chirurgico completo e di qualità;
- informare compiutamente e correttamente il paziente sulla diagnosi formulata e sulla terapia consigliata, mettendolo in condizioni di decidere consapevolmente in merito alla propria salute ed alla qualità della propria vita.

Nel campo della ricerca scientifica

- promuovere la ricerca clinica di base e teoretica, applicata alle patologie ed ai mezzi di cura, per le Unità Funzionali presenti, favorendo l'attività multidisciplinare all'interno della Clinica, l'incontro e l'integrazione di competenze mediche, infermieristiche, economiche ed organizzative e la collaborazione con centri, enti ed istituzioni esterne;
- promuovere la ricerca in ambito organizzativo-gestionale in sanità favorendo l'incontro e l'integrazione di competenze mediche, infermieristiche, economiche ed organizzative.

1.5 PRINCIPI FONDAMENTALI

Ogni cittadino utente ha il diritto di scegliere liberamente, al di fuori di ogni costrizione materiale e morale, il medico ed il luogo di cura.

Nel rispetto di tali principi fondamentali la Clinica Orestano è impegnata ad assicurare l'accesso alle cure nei tempi più brevi possibili, qualunque sia l'appartenenza sociale, etnica, religiosa, ideologica, politica ed economica del cittadino utente in ossequio ai principi fondamentali di eguaglianza, equità, imparzialità, continuità, diritto di scelta e partecipazione.

1.6 Associazioni di tutela del malato e volontariato

La presente Carta dei Servizi è stata redatta e condivisa con le seguenti associazioni:

- LILT – Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori con sede a Palermo in Via Thaon di Revel, 10, 90142 Palermo PA.
- AIMAC Associazione Italiana Malati di Cancro, Parenti e Amici con sede in Roma, Via Barberini, 11.
- FAND – Associazione Italiana Diabetici con sede legale in Milano, Via Dracone n. 23, 90126 e diverse sedi operative sul territorio siciliano nelle provincie di Trapani, Palermo e Messina. Gli Specialisti che si occupano della Cura del Diabete, sono certificati con certificazione rilasciata da ACCREDIA - SA CERTIFICATION. Le cure somministrate sono tra le più innovative come da Linee Guida Nazionali ed Internazionali. Il monitoraggio avviene tramite FGM (Fast Glucose Monitoring), tenendo sotto controllo i parametri più moderni come il TIR (Time in Range).

1.7 Posti Letto

La Clinica dispone di 111 posti letto così distribuiti:

- Raggruppamento Medico: posti letto n. 37
- Raggruppamento Chirurgico: posti letto n. 47
- Day Hospital e Day Surgery: posti letto n. 16
- Degenza in regime privatistico: posti letto n. 11

1.8 Il Raggruppamento Medico

Le seguenti Unità Funzionali afferiscono all'area medica:

- Cardiologia
- Medicina Interna

1.9 Il Raggruppamento Chirurgico

Le seguenti Unità Funzionali afferiscono all'area chirurgica:

- Chirurgia Generale
- Oculistica
- Ortopedia e Traumatologia
- Urologia
- Chirurgia Plastica Estetica (non convenzionata).

1.10 I SERVIZI SPECIALISTICI

- Laboratorio di Analisi chimico-cliniche e microbiologiche
- Diagnostica per Immagini
- Endoscopia Digestiva
- Cardiologia
- Anestesia e Rianimazione
- Fisiokinesiterapia e terapia riabilitativa post chirurgica
- Servizio di Istopatologia (in service)

1.11 GLI AMBULATORI

Gli ambulatori per le visite specialistiche non sono convenzionati con il S.S.N.

- Cardiologia
- Chirurgia Generale
- Medicina Interna
- Oculistica
- Ortopedia e Traumatologia
- Urologia
- Endoscopia Digestiva
- Fisiokinesiterapia
- Anestesiologia

1.12 LA STRUTTURA

L'edificio che ospita la Clinica, le infrastrutture ed i servizi sono stati realizzati nel pieno rispetto della legislazione vigente in materia di sicurezza, con particolare riguardo alle disposizioni del D.Lgs. 81/2008 ed il personale della Clinica è sottoposto a idonea formazione e informazione sulle norme di sicurezza.
Le camere di degenza sono in totale 57, di cui 12 da 1 posto letto, 39 da 2 posti letto, 2 da 3 posti letto, 1 da 4 posti letto.
Alcune camere di degenza sono destinate ai pazienti che desiderano disporre di una camera privata ad uso esclusivo; sono dotate di TV HD, telefono, poltrona o letto per l'accompagnatore e ampi servizi igienici. Per usufruire di queste stanze a differenza classe il paziente sarà tenuto a corrispondere soltanto il costo relativo al maggior comfort alberghiero richiesto.
Nella tabella seguente sono riportate le tariffe giornaliere IVA inclusa.

TARIFFE STANZE A DIFFERENZA CLASSE	
STANZA PRIVATA CON UN LETTO E UNA POLTRONA	198,00 €
STANZA PRIVATA CON DUE LETTI	220,00 €
STANZA PRIVATA CON DUE LETTI E SALOTTINO	242,00 €

Ai 100 posti letto complessivi si aggiungono 1 posto letto tecnico post chirurgico ed 1 posto letto per isolamento.
La dimensione delle camere garantisce una superficie minima di 9 mq per il primo posto letto e 7 mq per il secondo, il terzo o il quarto. L'illuminazione naturale è garantita da ampie finestre. Ogni camera di degenza è fornita di aria condizionata e ricambi d'aria. Ogni posto letto è dotato di testata con luci diurne e notturne, erogatore di ossigeno, erogatore di aria medicale e dispositivo per aspirazione, dispositivo di chiamata collegato con l'infermeria.

La struttura logistica della Clinica è costituita da un semicantinato, un piano terra e 3 piani sopraelevati così organizzati:

SEMICANTINATO	❖ CUP ❖ Diagnostica per Immagini ❖ Ambulatorio di Oculistica ❖ Ambulatori di Cardiologia ❖ Ambulatorio di Anestesiologia ❖ Ambulatorio di Ortopedia e Traumatologia ❖ Cucina ❖ Camera mortuaria ❖ Depositi farmaci e materiale sanitario ❖ Stoccaggio rifiuti ❖ Impianti tecnologici
PIANO TERRA	❖ Ingresso e zona di attesa ❖ Accettazione Amministrativa ❖ Accettazione Sanitaria ❖ Sala Prelievi ❖ Uffici Amministrativi ❖ Direzione Generale ❖ Direzione Sanitaria ❖ Ufficio Relazioni col Pubblico ❖ Complesso Operatorio ❖ Ambulatorio Endoscopia Digestiva ❖ Ambulatorio di Chirurgia Generale ❖ Ambulatorio di Medicina Interna ❖ Ambulatorio di Cardiologia ❖ Ambulatorio di Urologia ❖ Ambulatorio di Ortopedia e Traumatologia ❖ Reparto di Degenza ❖ Medicheria ❖ Servizi igienici e WCH
PRIMO PIANO	❖ Reparto di Degenza ❖ Complesso Operatorio ❖ Medicheria ❖ Locale di Fisioterapia ❖ Terapia semi-intensiva post-chirurgica ❖ Stanza del Medico di Guardia ❖ Servizi
SECONDO PIANO	❖ Reparto di Degenza ❖ Medicheria ❖ Spogliatoi personale femminile e maschile ❖ Servizi igienici e WCH
PIANO ATTICO	❖ Laboratorio Analisi

1.13 INFORMAZIONI ED ORARI ACCETTAZIONE

Nella tabella seguente sono riportati gli uffici ai quali possono essere richieste informazioni sull'organizzazione dei servizi ed altre informazioni generali di interesse per il paziente o per i parenti visitatori.

LUOGO	*COSA CHIEDERE*	*UBICAZIONE*	*ORARIO*	*TELEFONO*
CENTRALINO	❖ Numeri telefonici interni dei servizi e ambulatori ❖ Informazioni su alberghi, aerei, treni, taxi ❖ Orari di visita ai reparti ❖ Informazioni sull'ubicazione dei servizi interni	Portineria ingresso (piano terra)	H 24	Per chiamate esterne: 091-6044111 Per chiamate interne: digitare il n. 9
ACCETTAZIONE RICOVERI E LAB. ANALISI	❖ Modalità e tempi di ricovero ❖ Accettazione ricoveri ❖ Accettazione esami di Laboratorio Analisi ❖ Disponibilità medici interni e consulenti esterni ❖ Richieste e ritiro copie cartelle cliniche, documenti sanitari, certificazioni.	Ingresso - a destra - prima porta sulla destra (piano terra)	07.30-18:00	091-6044340
ACCETTAZIONE DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	❖ Modalità, tempi e tariffe per le prestazioni ambulatoriali ❖ Ritiro referti ❖ Pagamento prestazioni ❖ Prenotazioni esami	Segreteria (piano semicantinato)	08.00-18.00	091- 6044401 091- 6044445

PARTE 2^ PRESTAZIONI, MODALITA' DI ACCESSO, STANDARD QUALITATIVI

2.1 RICOVERI IN CONVENZIONE CON IL SSN

La Clinica Orestano è accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale ed eroga prestazioni di diagnosi e cura in regime di ricovero Ordinario, di Day Hospital, Day Surgery e Day Service. I ricoveri sono programmati su proposta del Medico di Medicina Generale oppure trasferiti da Pronto Soccorso.

2.1.1 La Direzione Sanitaria

Il Direttore Sanitario: Dott. Pasquale Alcamo

2.1.2 Il Raggruppamento Medico

Il Responsabile del Raggruppamento Medico è il Dott. Pasquale Alcamo.
Le Unità Funzionali di area medica sono:

UNITÀ FUNZIONALE
❖ MEDICINA INTERNA
❖ CARDIOLOGIA

2.1.3 Il Raggruppamento Chirurgico

Il Responsabile del Raggruppamento Chirurgico è il Dott. Luciano Maria Micale.
Le Unità Funzionali di area chirurgica sono:

UNITÀ FUNZIONALE
❖ CHIRURGIA GENERALE
❖ OCULISTICA
❖ ORTOPEDIA E TRAUMATOLOGIA
❖ UROLOGIA

2.1.4 Prenotazione ed accettazione

Il ricovero avviene, su proposta del medico curante, in regime di convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale sulla base di liste di attesa gestite seguendo l'ordine cronologico ed i criteri clinici; l'accettazione sanitaria di un ricovero avviene di norma nelle ore del mattino (07.30 - 13.00) qualsiasi sia il setting assistenziale.
L'Accettazione Amministrativa avviene previa presentazione della ***Richiesta di ricovero del Medico di Medicina Generale*** corredata dalla ***Scheda di Accesso in Ospedale Allegato E***, di un documento di identità e della tessera sanitaria; contestualmente l'utente viene informato sul trattamento dei dati personali, secondo il D.Lgs. 196/03 sulla privacy, e sottoscrive il relativo documento di "*consenso informato ed autorizzazione al trattamento dati personali"*.
Per i ricoveri e per l'utilizzazione di tutti i servizi che si rendono necessari durante la degenza non è dovuto il pagamento di alcuna somma; per i confort e l'utilizzazione di camere singole con letto

o poltrona letto per l'accompagnatore è dovuta la differenza per i servizi alberghieri, stabilita nel tariffario consultabile sul sito internet della Casa di Cure e sopra riportato al paragrafo 1.12.

2.1.5 Degenza

La presenza di personale infermieristico nei due turni diurni e nel turno notturno garantisce un tempo medio di assistenza per degente di 90 minuti al giorno.

Per il rispetto del tempo del cittadino utente, dei suoi ritmi e delle sue abitudini di vita, il periodo di degenza è limitato a quello indispensabile per la diagnosi e la terapia.

L'informazione del cittadino utente sull'andamento del trattamento e sulle necessità di indagini diagnostiche è assicurata in termini di tempestività e completezza dal personale; la Clinica adotta, infatti, il sistema del *"consenso informato"*, richiedendo la firma del paziente su un apposito modulo che viene inserito nella cartella clinica per garantire che agli interessati siano pervenute, con chiarezza, tutte le necessarie informazioni sulle indagini diagnostiche e sui trattamenti necessari e sui rischi connessi.

I Responsabili delle Unità Operative sono a disposizione per incontri con i ricoverati o con loro familiari per ogni eventuale ulteriore chiarimento.

2.1.6 Dimissione

Alla dimissione, il cittadino utente riceve in duplice copia la relazione di dimissione, l'una da trattenere per sé stesso, l'altra da consegnare al proprio medico curante, nella quale sono indicate la diagnosi definitiva, le cure eseguite e le prescrizioni consigliate.
Se il ricoverato lo desidera, può presentare richiesta di copia della cartella clinica che verrà rilasciata, dopo la dimissione, entro il più breve tempo possibile e comunque entro il termine di 7 giorni lavorativi dalla richiesta, con la possibilità di integrare eventuali documenti mancanti (es. esami istologici in corso) entro un massimo di 30 giorni.
La richiesta deve essere presentata personalmente dal ricoverato o da persona eventualmente incaricata, fornita di delega su carta semplice accompagnata da copia fotostatica del documento di identità dell'assistito. Al momento della richiesta il ricoverato o la persona incaricata dovranno corrispondere l'importo previsto, per il quale riceveranno regolare fattura.

2.2 SERVIZI AMBULATORIALI CONVENZIONATI

Per usufruire delle prestazioni ambulatoriali convenzionate è necessario effettuare la prenotazione esibendo la ricetta del medico di base; è possibile prenotare recandosi presso la segreteria dell'ambulatorio stesso oppure utilizzando i numeri di telefono *091-6044401/445*, il numero Whatsapp *335-7374363* o l'indirizzo email *prenotazioni@casadicureorestano.it.*
All'atto dell'accettazione il cittadino utente dovrà esibire un documento di identità e la tessera sanitaria e corrispondere l'importo relativo alla tariffa del ticket, ove previsto.

2.2.1 Laboratorio di Analisi Cliniche e Microbiologiche

Il Servizio di Analisi Cliniche e Microbiologiche è accreditato con il SSN per l'esecuzione di esami di:

- Chimica Clinica
- Ematologia
- Immunoenzimatica
- Batteriologia
- Coagulazione

Il servizio è attivo dal lunedì al sabato e non è necessario effettuare alcuna prenotazione. Il servizio eroga tutte le principali prestazioni cliniche sia in regime convenzionato (con ricetta del Medico di Medicina Generale) che privatistico, garantendo ridotti tempi di attesa sia in fase di analisi che di refertazione. La clinica è inoltre convenzionata con altri laboratori per l'esecuzione di esami in service.
I referti vengono generalmente consegnati entro 24h.
È inoltre possibile **scaricare il proprio referto on line,** dopo avere effettuato la registrazione sul sito internet https://www.prenotazioniclinicaorestano.it/

Nella tabella seguente sono riportati gli esami svolti presso il nostro Laboratorio di Analisi e le relative tariffe.

ELENCO ESAMI DI LABORATORIO ANALISI E TARIFFE IN REGIME PRIVATISTICO			
17BETAESTRADIOLO	15 €	GLUCOSIO CURVA DA CARICO 3 DET	3 €
AB TG	13 €	GLUCOSIO CURVA DA CARICO 6 DET	4 €
AB TPO	12 €	GLUCOSIO [Siero/Plasma]	2 €
ACIDO URICO	2 €	GONADOTROPINA FREE	12 €
ACIDO VALPROICO	12 €	GRUPPO SANGUIGNO ABO e Rh (D)	8 €
ACIDO VANILMANDELICO (VMA) [dU]	19 €	GRUPPO SANGUIGNO ABO/Rh II CONTROLLO	6 €
ACTH	21 €	HB EMOGLOBINE ANOMALE	15 €
ADIURETINA (ADH)	21 €	HBE	16 €
ADRENALINA - NORADRENALINA [P]	23 €	HBE AB	11 €
ALBUMINA	3 €	HBsAB	16 €
ALBUMINA [Urine 24h]	5 €	HBsAg	8 €
ALDOSTERONE	20 €	HE4	28 €
ALFA AMILASI [SIERO]	2 €	HELICOBACTER PYLORI ANTICORPI	10 €
ALFA FETO PROTEINA	8 €	HELICOBACTER PYLORI IN MATERIALI BIOLOGICI ESAME COLTURALE	8 €
AMILASI PANCREATICA	5 €	HGH	12 €
AMMONIO	7 €	HIV Ag/Ab Combo	12 €
ANDROSTENEIDOLO GLUCURONIDE	17 €	Hb - EMOGLOBINA A2	10 €
ANTI EBNA IGG	8 €	Hla B27	60 €
ANTI HBs	12 €	IDROSSIPROLINURIA	17 €
ANTIBIOGRAMMA-SAGGIO SENSIB.	8 €	IGE TOTALI	13 €
ANTICOAGULANTE LUPUS-LIKE (LAC)	9 €	IMMUNOFISSAZIONE	25 €
ANTICORPI ANTI ANTIGENI NUCLEARI ESTRAIBILI (ENA)	15 €	IMMUNOGLOBULINE: CATENE KAPPA E LAMBDA [Siero]	11 €
ANTICORPI ANTI CARDIOLIPINA (IgG, IgA, IgM)	13 €	INSULINEMIA BASALE	9 €
ANTICORPI ANTI CELLULE PARIETALI GASTRICHE (PCA)	9 €	INSULINEMIA CURVA DA CARICO MAX 5 DET.	30 €
ANTICORPI ANTI DNA NATIVO	13 €	IgE SPECIFICHE ALLERGOLOGICHE: QUANTITATIVO	75 €
ANTICORPI ANTI GLIADINA (IgA)	12 €	IMMUNOGLOBULINE IgA	5 €

ANTICORPI ANTI GLIADINA (IgG)	12 €	IMMUNOGLOBULINE IgG	5 €
ANTICORPI ANTI INSULA PANCREATICA (ICA)	8 €	IMMUNOGLOBULINE IgM	5 €
ANTICORPI ANTI MITOCONDRI (AMA)	12 €	INDAGINI DI PREVENZIONE PER LA TALASSEMIA IN DONNE IN GRAVIDANZA	55 €
ANTICORPI ANTI MUSCOLO LISCIO (ASMA)	9 €	LDH	2 €
ANTICORPI ANTI NUCLEO (ANA)	12 €	LIPASI	3 €
ANTICORPI ANTI PEPTIDE CICLICO CITRULLINATO CCP	15 €	LITIO [P]	5 €
ANTICORPI ANTI RECETTORI DEL TSH	28 €	LUTEOTROPINA LH S/U	9 €
ANTICORPI ANTI TRANSGLUTAMINASI (IgG)	15 €	MAGNESIO TOTALE [SIERO-SANGUE-ERITROCITI]	2 €
ANTICORPI ANTI TRANSGLUTAMINASI (IgA)	15 €	MAGNESIO TOTALE [URINE 24H]	2 €
ANTIGENE CARBOIDRATICO 72-4 (CA 72-4)	22 €	MICOPLASMA PNEUMONIAE ANTICORPI (E.I.A.)	15 €
ANTIGENE TA 4 (SCC)	22 €	MICROALBUMINURIA	5 €
ANTITROMBINA III	10 €	MIOGLOBINA [S/U]	10 €
APTT	3 €	OMOCISTEINA SIERO	12 €
ASP 6 PALERMO LABORATORIO ANALISI	5 €	OMOCISTEINA URINA	12 €
ATTIVATORE TISSUTALE DEL PLASMINOGENO (TPA)	20 €	OSTEOCALCINA	28 €
AZOTEMIA	2 €	PARASSITI INTESTINALI RICERCA MICROSCOPICA	6 €
ANTICORPI ANTI HLA	36 €	PARASSITI INTESTINALI RICERCA MACRO E MICROSCOPICA	25 €
ANTICORPI ANTI CITOPLASMA DEI NEUTROFILI ANCA	11 €	PARATORMONE INTACT	19 €
ANTICORPI ANTI ENDOMISIO (EMA)	10 €	PEPTIDE CICLICO CITRULLINATO IgG (ANTI CCP)	30 €
BARBITURICI FENOBARBITAL	10 €	POTASSIO [SIERO-SANGUE-ERITROCITARIO]	2 €
BATTERI ANAEROBI ANTIBIOGRAMMA DA COLTURA	16 €	POTASSIO [URINE 24H]	2 €
BATTERI ANTIBIOGRAMMA DA COLTURA (MIC)	15 €	PRELIEVO	3 €
BATTERI ANTIGENI CELLULARI ED EXTRACELLULARI IDENTIFICAZIONE	10 €	PRELIEVO DI SANGUE ARTERIOSO	6 €
BATTERI DA COLTURA IDENTIFICAZIONE BIOCHIMICA NAS	14 €	PRELIEVO DI SANGUE VENOSO	3 €
BENCE JONES [URINE]	12 €	PRO BNP	20,66
BETA2 MICROGLOBULINA [SIERO]	6 €	PROGESTERONE	15 €
BHCG	18 €	PROLATTINA	8 €
BILIRUBINA FRAZIONATA	2 €	PROTEINA C ANTICOAGULANTE FUNZIONALE	10 €
BILIRUBINA TOTALE	2 €	PROTEINA C REATTIVA	4 €
BNP PEPTIDE NATRIURETICO	22 €	PROTEINA S TOTALE	10 €
BRUCELLE ANTICORPI (Titolazione mediante agglutinazione)	4 €	PROTEINE [SIERO]	2 €
C PEPTIDE EMATICO	14 €	PROTEINURIA DELLE 24 ORE	5 €
CA 125 II	13 €	PSA FREE (ANTIG.PROSTAT.SPEC.)	8 €
CA 15-3	13 €	PSA TOT. (ANTIG.PROSTAT.SPEC.)	8 €
CA 19-9	12 €	PSEUDOCOLINESTERASI	2 €
CA 50	16 €	PSEUDOCOLINESTERASI N.D.	2 €
CALCIO TOTALE (URINE)	2 €	PT	3 €
CALCIO TOTALE [SIERO]	2 €	PROTEINA S LIBERA	12 €
CALCIO TOTALE [URINE 24H]	2 €	RENINA [P]	24 €
CALCITONINA	15 €	RETICOLOCITI	4 €
CALPROTECTINA FECALE	20 €	REUMA TEST	5 €

CEA	8 €	RICERCA MICOPLASMA UREAPLASMA	15 €
CHLAMYDIA TRACHOMATIS	14 €	RICERCA MICOPLASMI HOMINIS	15 €
CHLAMYDIE ANTICORPI (E.I.A.)	14 €	RICKETTSIEANTICORPI WEIL-FELIX	12 €
CK-MB	5 €	RUBEO IGG	10 €
CLORURO SIERICO	3 €	RUBEO IGM	10 €
CLORURO URINARIO	3 €	SIDEREMIA	2 €
CMV I.G.G.	10 €	SIERODIAGNOSI WIDAL-WRIGHT	9 €
CMV I.G.M.	10 €	SODIO [SIERO-SANGUE-ERITROCITARIO]	2 €
COBALAMINA (VIT. B12) [S]	10 €	SODIO [URINE 24H]	2 €
COLESTEROLO HDL	2 €	STREPTOCOCCO BETA EMOLITICO TAMPONE OROFARINGEO	5 €
COLESTEROLO LDL	2 €	TAS	5 €
COLESTEROLO TOTALE	2 €	TEMPO DI TROMBINA TT	5 €
COMPLEMENTO C3	8 €	TEST DI COOMBS DIRETTO	8 €
COMPLEMENTO C4	8 €	TEST DI COOMBS INDIRETTO	10 €
CORTISOLO	10 €	TEST DI STIMOLAZIONE LINFOCITARIA CON ANTIGENI SPECIFICI	37 €
CORTISOLO [Urine]	8 €	TEST DI STIMOLAZIONE LINFOCITARIA (Per mitogeno)	45 €
COVID19 RAPID TEST TAMPONE TIPOLOGIA E	15 €	TEST IMMUNOLOGICO DI GRAVIDANZ	7 €
CPK	2 €	TESTOSTERONE	10 €
CREATININA CLEARANCE	2 €	TESTOSTERONE LIBERO	16 €
CREATININA [Siero]	2 €	TIREOGLOBULINA TG	15 €
CREATININA [URINE 24H]	2 €	TIREOTROPINA(TSH)	6 €
CUPREMIA	5 €	TOXO IGG	10 €
D-DIMERO	11 €	TOXO IGM	10 €
DEIDROEPIANDROSTERONE SOLFATO DEAS	17 €	TPHA	5 €
DELTA 4 ANDROSTENEDIONE	13 €	TRANSAMINASI (GOT)	2 €
DIGOSSINA	17 €	TRANSAMINASI (GPT)	2 €
DIIDROTESTOSTERONE (DHT)	21 €	TRANSFERRINA (Capacità ferrolegante)	5 €
DOSAGGIO IGE TOTALI	10 €	TRANSFERRINA [S]	7 €
ELETTROFORESI SIEROPROTEICA	5 €	TREPONEMA PALLIDUM ANTICORPI	6 €
EMOCROMO	4 €	TREPONEMA PALLIDUM ANTICORPI (E.I.A.)	10 €
EMOGLOBINA GLICATA	8 €	TRIGLICERIDI	2 €
ERITROPOIETINA	23 €	TROPONINA SENSITIVE	12 €
ESAME COLT. CAMPIONI CAVITA' ORO-FARINGO-NASALE	7 €	TUBERCOLOSI TEST	5 €
ESAME COLTURALE CAMPIONI APPARATO GENITOURINARIO	7 €	URICOSURIA	2 €
ESAME COLTURALE CAMPIONI CAVITA' ORO-FARINGO-NASALE	10 €	URICOSURIA 24h	2 €
ESAME COLTURALE DEL SANGUE [EMOCOLTURA]	25 €	URINE ESAME CHIM. FIS. E MICRO	3 €
ESAME COLTURALE DELLE FECI [COPROCOLTURA]	13 €	URINOCOLTURA	9 €
ESAME COLTURALE LIQUIDO BIOLOGICO	8 €	VDRL	4 €
ESPETTORATO	5 €	VES	2 €
ESTRADIOLO E2	15 €	VIRUS EPATITE A [HAV] ANTICORPI IgG	12 €
FATTORI DELLA COAGULAZIONE (VIII)	17 €	VIRUS EPATITE A [HAV] ANTICORPI IgM	14 €

FECI ESAME CHIMICO E MICROSCOPICO	8 €	VIRUS EPATITE B (HBV]ANTICORPI	11 €
FECI SANGUE OCCULTO	4 €	VIRUS EPATITE B [HBV] ACIDI NUCLEICI IBRIDAZIONE DIRETTA	65 €
FERRITINA [P/(SG)EN]	7 €	VIRUS EPATITE B [HBV] ANTICORPI HBcAg IgM	12 €
FIBRINOGENO	3 €	VIRUS EPATITE C (HCV]ANTICORPI	11 €
FOLATO	8 €	VIRUS EPSTEIN BARR [EBV] ANTICORPI EBNA (E.I.A.)	15 €
FOSFATASI ACIDA	2 €	VIRUS EPSTEIN BARR [EBV] ANTICORPI VCA (E.I.A.)	15 €
FOSFATASI ALCALINA	2 €	VIRUS EPSTEIN BARR [EBV] ANTICORPI EA	15 €
FOSFATASI ALCALINA ISOENZIMA OSSEO	15 €	VIRUS EPSTEIN BARR(EBV) ANTICORPI (EA EBNA VCA)	15 €
FOSFATASI PROSTATICA (PAP)	12 €	VIRUS MORBILLO ANTICORPI (E.I.A.)	10 €
FOSFATO INORGANICO	4 €	VIRUS PAROTITE ANTICORPI (E.I.A.)	11 €
FOSFATO INORGANICO [Urine 24h]	2 €	VIRUS ROSOLIA ANTICORPI - IgM	8 €
FOSFATO INORGANICO [Urine]	2 €	VIRUS ROSOLIA ANTICORPI I.G.G.	8 €
FOSFORO	2 €	VIRUS ROSOLIA ANTICORPI I.G.M.	8 €
FOSFORO [URINE 24H]	2 €	VIRUS VARICELLA ZOSTER ANTICORPI (E.I.A.)	10 €
FSH	8 €	VITAMINA D	16 €
FT3	7 €	VITAMINE IDROSOLUBILI	12 €
FT4	7 €	Virus Epatite B (HBV) Anticorpi HBeAG	11 €
FATTORI DELLA COAGULAZIONE (II)	15 €	Virus Epatite B (HBV) Anticorpi HBcAg	16 €
FATTORI DELLA COAGULAZIONE (V)	15 €	WAALER ROSE	4 €
GAMMA GT	2 €	ZINCO S/U	6 €

2.2.1.1 Preparazione agli esami del Laboratorio di Analisi Cliniche

Preparazione per esami ematologici
Rimanere digiuno da almeno 10-12 ore prima l'esecuzione del prelievo ematico. È consentito bere acqua.

Preparazione per esame delle urine
Raccogliere un campione di urine di circa 60 ml utilizzando gli appositi contenitori. È preferibile raccogliere l'urina della prima minzione dopo il riposo notturno. Durante il ciclo mestruale non è consigliabile esaminare le urine.

Preparazione per esame di sangue occulto nelle Feci
Raccogliere un campione di feci utilizzando gli appositi contenitori.

Glicemia Frazionata
Si effettuano tre prelievi di sangue come previsto dagli Standard di Cure AMD-SID.

- Ore 8 circa a digiuno
- 2 ore circa dopo colazione
- 2 ore circa dopo il pranzo abituale

Curva da carico orale di glucosio (OGTT Oral Glucose Tolerance Test)
Dopo esecuzione del prelievo della glicemia a digiuno si somministra il curvosio per via orale e si esegue prelievo dopo 60 minuti e dopo 120 minuti dal carico di glucosio.
Contestualmente è possibile eseguire con la stessa metodica la curva insulinemica.

Dosaggi ormonali tiroidei
Se in terapia eseguire prelievo prima dell'assunzione del farmaco tiroideo.

Preparazione per elettroliti urinari
Raccogliere le urine delle 24 in un contenitore graduato acquistato in farmacia nel seguente modo:

1. A partire dalle ore 6:00 del mattino urinare per l'ultima volta nel water. Successivamente urinare soltanto nel contenitore sino alle ore 6.00 del mattino seguente.
2. Agitare il contenitore della diuresi delle 24 ore.
3. Trasferire dalle urine totali un campione di circa 100 ml in un contenitore più piccolo.
4. Segnalare sulla targhetta adesiva del contenitore la quantità totale delle urine.
5. Recarsi al Laboratorio analisi per consegnare le urine del contenitore piccolo.

È possibile consegnare al laboratorio la quantità totale delle urine delle 24 ore raccolte nel contenitore.

Preparazione Clearance della Creatinina
Raccogliere le urine delle 24 in un contenitore graduato acquistato in farmacia nel seguente modo:

1. A partire dalle ore 6.00 del mattino urinare per l'ultima volta nel water. Successivamente urinare soltanto nel contenitore sino alle ore 6.00 del mattino seguente, giorno in cui sarà effettuato anche il prelievo ematico
2. Agitare il contenitore della diuresi delle 24 ore.
3. Trasferire dalle urine totali un campione di circa 60 ml in un contenitore più piccolo
4. Segnalare sulla targhetta adesiva del contenitore la quantità totale delle urine.
5. Recarsi al Laboratorio analisi a digiuno per eseguire il prelievo ematico e per consegnare le urine del contenitore piccolo.

Qualora non sia possibile recapitare un contenitore graduato, raccogliere le urine e consegnare al laboratorio analisi la quantità totale delle stesse.

Preparazione per esame di urinocoltura
Munirsi di contenitore sterile delle urine.
Prima di raccogliere il campione di urina lavare accuratamente le mani con acqua e sapone e eseguire un'accurata igiene intima con sapone neutro, risciacquando abbondantemente.
Il primo getto della minzione deve essere buttato. Si deve raccogliere il secondo getto. Si consiglia di procedere come di seguito descritto:

- Iniziare ad urinare come di consueto nel water
- Interrompere la minzione
- Proseguire la minzione nell'apposito contenitore sterile.

Aprendo il contenitore sterile bisogna fare attenzione a non toccare con le mani o con i genitali l'interno del contenitore o del tappo. Maneggiare solo la parte esterna.

2.2.2 Diagnostica per Immagini

Il Servizio di Diagnostica per Immagini è accreditato e convenzionato con il SSR per le seguenti prestazioni:

- Esami di radiologia tradizionali - RX
- Tomografia Computerizzata con e senza mezzo di contrasto - TC
- Ecografia

Il servizio è attivo dal lunedì al sabato ed eroga le prestazioni elencate nelle tabelle seguenti.

I tempi di consegna dei referti variano a seconda della tipologia di esame.
Per le ecografie la consegna del referto avviene pochi minuti dopo l'esecuzione dell'esame stesso, per le radiografie da 1 a 3 gg e per le TC i tempi di consegna dei referti variano da 1 a 5 gg.
È inoltre possibile **scaricare il proprio referto on line**, dopo avere effettuato la registrazione sul sito internet https://www.prenotazioniclinicaorestano.it/

2.2.2.1 Esami di radiologia tradizionali - RX

ELENCO ESAMI RX E TARIFFE IN REGIME PRIVATISTICO		
RX ANCA DX O SIN	€	25,00
RX ARTICOLAZIONI TEMPORO MANDIBOLARE	€	25,00
RX ARTI INFERIORI E BACINO	€	40,00
RX AVAMBRACCIO DX O SIN	€	25,00
RX AVAMPIEDE DX O SIN	€	25,00
RX BACINO	€	25,00
RX BACINO X ANCHE	€	25,00
RX CALCAGNO DX O SIN	€	25,00
RX CAVIGLIA DX O SIN	€	25,00
RX CLAVICOLA DX O SIN	€	25,00
RX CRANIO E SENI PARANASALI	€	30,00
RX DIRETTA ADDOME	€	30,00
RX DIRETTA RENALE	€	30,00
RX EMICOSTATO BILATERALE	€	35,00
RX EMICOSTATO MONOLATERALE	€	25,00
RX FEMORE DX O SIN	€	30,00
RX GAMBA	€	30,00
RX ROTULA DX O SIN	€	30,00
RX GINOCCHIO DX O SIN	€	30,00
RX GOMITO DX O SIN	€	25,00
RX MANO DX O SIN	€	25,00
RX MANO E POLSO PER ETA' OSSEA	€	20,00
RX OMERO DX O SIN	€	25,00
RX OSSA NASALI 2pr	€	25,00
RX PIEDE DX O SIN	€	25,00
RX POLSO DX O SIN	€	25,00
RX RACHIDE DORSALE	€	30,00
RX RACHIDE CERVICALE	€	30,00
RX RACHIDE CERVICALE DINAMICHE	€	30,00
RX RACHIDE LOMBO SACRALE	€	30,00
RX RACHIDE LOMBO SACRALE OBLIQUE	€	30,00
RX RACHIDE LOMBO SACRALE DINAMICHE	€	30,00
RX RACHIDE CERVICALE OBLIQUE	€	30,00
RX SACROCOCCIGEA	€	30,00
RX RACHIDE VERTEBRALE COMPLETO	€	80,00
RX SCAPOLA DX O SIN	€	25,00
RX SENI PARANASALI	€	30,00
RX SPALLA DX O SIN	€	25,00
RX STERNO	€	25,00
RX TORACE	€	30,00

2.2.2.2 Tomografia Computerizzata con e senza mezzo di contrasto - TC

ELENCO ESAMI TC E TARIFFE IN REGIME PRIVATISTICO	*senza MDC*	*con MDC*
TC ADDOME COMPLETO	€ 130,00	€ 190,00
TC ADDOME INFERIORE	€ 95,00	€ 170,00
TC ADDOME SUPERIORE	€ 95,00	€ 170,00
TC ANCA DX O SIN	€ 90,00	€ 150,00
TC ATM articolazione temporomandibolare	€ 95,00	
TC BACINO	€ 90,00	
TC BRACCIO/AVAMBRACCIO DX O SIN	€ 90,00	€ 150,00
TC CAVIGLIA DX O SIN	€ 90,00	€ 150,00
TC COLLO	€ 95,00	€ 170,00
TC CRANIO	€ 95,00	€ 170,00
TC ENCEFALO	€ 95,00	€ 170,00
TC FEMORE DX O SIN	€ 90,00	
TC GAMBA DX O SIN	€ 90,00	
TC GINOCCHIO DX O SIN	€ 90,00	
TC GOMITO DX O SIN	€ 90,00	
TC MANO DX O SIN	€ 90,00	
TC MASSICCIO FACCIALE	€ 95,00	€ 170,00
TC ORBITE	€ 95,00	€ 170,00
TC ORECCHIE	€ 95,00	€ 220,00
TC PIEDE DX O SIN	€ 90,00	
TC POLSO DX O SIN	€ 90,00	
TC RACHIDE CERVICALE	€ 95,00	€ 170,00
TC RACHIDE DORSALE	€ 95,00	€ 170,00
TC rachide e speco vertebrale - ogni segmento	€ 40,00	
TC RACHIDE LOMBO-SACRALE	€ 95,00	€ 170,00
TC RENI	€ 90,00	€ 170,00
TC SELLA TURCICA	€ 95,00	€ 170,00
TC SPALLA DX O SIN	€ 90,00	
TC TORACE	€ 95,00	€ 170,00
TC TORACE + ADDOME COMPLETO	€ 180,00	€ 260,00
TC TOTAL BODY (encefalo, collo, torace e addome)	€ 280,00	€ 390,00
ANGIOTC VASI EPIAORTICI		€ 210,00
ANGIOTC VASI INTRACRANICI		€ 190,00
ANGIOTC TORACO ADDOMINALE		€ 350,00
ANGIOTC ARTI INFERIORI		€ 250,00
ANGIOTAC TORACE		€ 200,00
ANGIOTAC ADDOME COMPLETO		€ 200,00
ANGIOTAC ADDOME + ARTI INFERIORI		€ 350,00
DENTALSCAN ARCATA INF O SUP	€ 70,00	
DENTALSCAN COMPLETA	€ 120,00	
DENSITOMETRIA OSSEA	€ 60,00	

2.2.2.3 Ecografia

ELENCO ESAMI ECOGRAFICI E TARIFFE IN REGIME PRIVATISTICO		
ECOGRAFIA ADDOME COMPLETO	€	70,00
ECOGRAFIA ADDOME INFERIORE	€	55,00
ECOGRAFIA ADDOME SUPERIORE	€	60,00
ECOGRAFIA APPARATO URINARIO	€	60,00
ECOGRAFIA COLLO-TIROIDE	€	45,00
ECOGRAFIA CUTE E TESSUTO SOTTOCUTANEO	€	40,00
ECOGRAFIA TESTICOLI (SCROTALE)	€	60,00
ECOGRAFIA GROSSI VASI ADDOMINALI	€	60,00
ECOGRAFIA EPATICA	€	60,00
ECOGRAFIA GHIANDOLE SALIVARI	€	45,00
ECOGRAFIA MAMMELLA BILATERALE	€	65,00
ECOGRAFIA MAMMELLA DX O SIN	€	55,00
ECOGRAFIA MUSCOLOTENDINEA	€	60,00
ECOGRAFIA STAZIONI LINFONODALI	€	40,00
ECOGRAFIA RENALE	€	60,00
ECOGRAFIA VESCICO - PROSTATICA	€	60,00

2.2.2.4 Preparazione agli esami della Diagnostica per Immagini

Preparazione per esami radiologici in bianco
Nessuna preparazione.

Preparazione per esami ecografici articolari e tiroide
Nessuna preparazione.

Preparazione per esami ecografici dell'addome
Rimanere digiuno da almeno sei ore (eco addome superiore e completo) e riempire la vescica di acqua prima dell'esecuzione dell'esame (addome inferiore o completo).

Preparazione per esami tac in basale
Nessuna preparazione salvo per la tac basale all'addome per la quale è richiesto il digiuno da almeno 6 ore.

Preparazione per esami tac con mezzo di contrasto
Prima di sottoporsi all'esame TC con mezzo di contrasto (entro 30 giorni dalla data prevista dell'esame) il paziente deve effettuare i seguenti esami di laboratorio:
- Emocromo, Azotemia, Creatininemia, Proteinuria di Bence Jones.
Deve inoltre richiedere al proprio medico di base il calcolo del GFR.
I risultati devono essere esibiti il giorno della TC.
Il paziente dovrà presentarsi all'esame digiuno.
Ai pazienti che riferiscono allergia, anche sospetta, a medicinali e/o sostanze alimentari si consiglia un trattamento farmacologico preparatorio all'indagine allo scopo di prevenire o quanto meno ridurre eventuali reazioni allergiche. Il protocollo di premedicazione verrà fornito in fase di prenotazione.

2.3 SERVIZI AMBULATORIALI NON CONVENZIONATI

Per usufruire delle prestazioni ambulatoriali non convenzionate è necessario effettuare la prenotazione presentandosi presso la segreteria dell'ambulatorio stesso oppure utilizzando i numeri di telefono *091-6044401/445* il numero *Whatsapp: 335-7374363* o l'indirizzo email *prenotazioni@casadicureorestano.it*.
All'atto dell'accettazione il cittadino utente dovrà esibire un documento di identità e la tessera sanitaria e corrispondere l'importo relativo alla tariffa prevista.

2.3.1 Risonanza Magnetica

Il Servizio di Diagnostica per Immagini è dotato di una RM di ultima generazione ed esegue gli esami di risonanza magnetica riportati in tabella in regime privatistico.
Il Medico Radiologo valuta caso per caso se eseguire l'esame con mezzo di contrasto o senza.

ELENCO ESAMI RM E TARIFFE IN REGIME PRIVATISTICO		
	SENZA MDC	**CON MDC**
RMN ENCEFALO + STUDIO AVANZATO*	€ 250,00	€ 350,00
* SPETTROSCOPIA	€ 120,00	
* PERFUSIONE	€ 120,00	
* TRATTOGRAFIA	€ 120,00	
RMN ENCEFALO	€ 130,00	€ 200,00
RMN ENCEFALO + ANGIO	€ 250,00	€ 310,00
RMN ENCEFALO + SEGMENTO VERTEBRALE	€ 200,00	€ 290,00
RMN ENCEFALO + COLONNA COMPLETA	€ 320,00	€ 420,00
RMN ENCEFALO + DUE SEGMENTI VERTEBRALI	€ 270,00	€ 370,00
RMN ENCEFALO + CONDOTTI UDITIVI	€ 250,00	€ 350,00
RMN ENCEFALO + ORBITE	€ 250,00	€ 350,00
RMN ENCEFALO + IPOFISI	€ 250,00	€ 350,00
RMN ENCEFALO + DINAMICA LIQUORALE	€ 250,00	€ 350,00
RMN ADDOME COMPLETO	€ 260,00	€ 390,00
RMN ADDOME COMPLETO + COLANGIO	€ 290,00	€ 400,00
RMN ADDOME INFERIORE	€ 180,00	€ 280,00
RMN ADDOME SUPERIORE	€ 180,00	€ 310,00
RMN ADDOME SUPERIORE + COLANGIO	€ 210,00	€ 330,00
RMN ANCA	€ 110,00	
RMN ATM (articolazione temporomandibolare)	€ 130,00	
RMN BACINO	€ 110,00	
RMN BRACCIO	€ 110,00	
RMN CAVIGLIA	€ 110,00	
RMN COLLO	€ 130,00	€ 230,00
RMN CONDOTTI UDITIVI	€ 130,00	€ 230,00
RMN DINAMICA LIQUORALE	€ 170,00	€ 270,00
RMN GINOCCHIO	€ 110,00	
RMN GOMITO	€ 110,00	
RMN IPOFISI	€ 170,00	€ 270,00
RMN MANO	€ 110,00	
RMN MASSICCIO FACCIALE	€ 130,00	€ 230,00

RMN MASSICCIO FACCIALE + COLLO	€	240,00	€	340,00
RMN MULTIPARAMETRICA PROSTATA	€	180,00	€	250,00
RMN ORBITE	€	170,00	€	270,00
RMN PIEDE	€	110,00		
RMN POLSO	€	110,00		
RMN SEGMENTO VERTEBRALE	€	130,00	€	230,00
RM DUE SEGMENTI VERTEBRALI	€	200,00	€	290,00
RMN COLONNA IN TOTO	€	280,00	€	380,00
RMN SPALLA	€	110,00		
ANGIORMN DISTRETTO INTRACRANICO	€	130,00	€	230,00
CARDIO RM			€	430,00
COLANGIO RM	€	160,00		

Preparazione per esami RM senza mezzo di contrasto

Nessuna preparazione, ad eccezione della RM basale all'addome per la quale è richiesto il digiuno da almeno 6 ore.

Preparazione per esami RM con mezzo di contrasto

Prima di sottoporsi all'esame RM con mezzo di contrasto (entro 30 giorni dalla data prevista dell'esame) il paziente deve effettuare i seguenti esami di laboratorio:
- Azotemia, Creatininemia.

Deve inoltre richiedere al proprio medico di base il calcolo del GFR.
I risultati devono essere esibiti il giorno della RM.
Il paziente dovrà presentarsi all'esame digiuno.
Ai pazienti che riferiscono allergia, anche sospetta, a medicinali e/o sostanze alimentari si consiglia un trattamento farmacologico preparatorio all'indagine allo scopo di prevenire o quanto meno ridurre eventuali reazioni allergiche. Il protocollo di premedicazione verrà fornito in fase di prenotazione.

2.3.2 Endoscopia Digestiva

Il Servizio di Endoscopia Digestiva esegue le seguenti attività ambulatoriali diagnostiche:
- Esofagogastroduodenoscopia (EGDS diagnostica).
- Colonscopia.
- Rettoscopia.

Tutti gli esami di Endoscopia Digestiva possono essere eseguiti in sedazione profonda, con costante monitorizzazione dei parametri vitali.
In fase di prenotazione, il Medico Endoscopista fornirà al paziente il modulo per la preparazione allo specifico esame, contenente tutte le informazioni relative agli esami da esibire il giorno dell'esame e la descrizione della preparazione da eseguire nei giorni precedenti.

ELENCO ESAMI DI ENDOSCOPIA DIGESTIVA E TARIFFE IN REGIME PRIVATISTICO	
RETTOSIGMOSCOPIA	€ 180,00
ESOFAGOGASTRODUODENOSCOPIA (EGDS)	€ 250,00
COLONSCOPIA	€ 300,00
ESOFAGOGASTRODUODENOSCOPIA (EGDS) + COLONSCOPIA	€ 500,00

L'eventuale esame istologico viene eseguito da Laboratorio di Anatomia Patologica convenzionato con la Casa di Cure Orestano ed il relativo costo, non incluso nel presente tariffario, è a carico del paziente.

2.4 SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA' E STANDARD DI QUALITA'

La Clinica Orestano aggiorna costantemente il proprio Sistema di Gestione della Qualità (SGQ), già conforme alla norma UNI EN ISO 9001 edizione 2008 e adeguato alla nuova norma UNI EN ISO 9001:2015 (*certificato n. 37827/19/S ottenuto dall'ente di certificazione RINA s.p.a. in data 28.02.2019*).

La struttura del Sistema di Gestione della Qualità, a livello aziendale, può essere così sintetizzata:

1. *I Documenti di Direzione, le Procedure e i Protocolli*, che regolamentano specifici processi (o parti di essi) e/o attività di particolare rilevanza, identificando le responsabilità e le azioni necessarie per una gestione controllata dell'organizzazione;
2. *le Istruzioni Operative*, che regolamentano le modalità operative con cui le attività (gestionali, tecniche, sanitarie) devono essere svolte;
3. *i Documenti di Registrazione*, che raccolgono dati e informazioni sulle attività svolte e sui relativi risultati.

2.4.1 Standard di qualità dei servizi

La tabella seguente riporta gli standard di qualità che la Clinica garantisce relativamente all'erogazione dei servizi; il conseguimento di tali standard ed il loro monitoraggio è reso possibile dalla esistenza del Sistema Qualità sopra descritto.

CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Tempi di attesa	❖ Tempo medio di attesa allo sportello accettazione ❖ Tempo medio tra ricovero ed intervento chirurgico ❖ Tempo medio per la consegna di copia della cartella clinica	❖ Minuti 30 ❖ Dipende dalla patologia e dalle condizioni di salute del pz. ❖ Sette giorni
Qualità dell'assistenza sanitaria	❖ 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 (da questionario)	❖ Almeno 90 minuti per giorno ❖ Requisiti stabiliti dalle leggi regionali e nazionali ❖ 30/35 ore annue ❖ >90%
Igiene e microclima delle sale operatorie	❖ Valori della temperatura e umidità ❖ Flusso di ricambio aria ❖ Monitoraggio gas anestetici	❖ Secondo i parametri stabiliti per legge
Igiene e comfort dei reparti di degenza	❖ Detergenza ❖ Disinfezione ❖ Cambi di biancheria	❖ Quotidiana ❖ Quotidiana ❖ Almeno ogni 3 giorni per paziente già ricoverato
Qualità delle	❖ Tarature	❖ Secondo frequenze stabilite

attrezzature	❖ Verifiche di sicurezza elettrica ❖ Prove funzionali	dalle disposizioni di legge
Qualità dell'informazione	❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	❖ >90%
Qualità dei pasti	❖ Autocontrollo ❖ Analisi microbiologiche e chimiche ❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	❖ Come da Manuale HACCP ❖ Frequenza semestrale ❖ >90%
Cortesia del Personale	❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	❖ >90%

2.4.2 Grado di raggiungimento degli obiettivi nell'anno 2024

Il monitoraggio degli indicatori interni di processo e la rilevazione della Customer Satisfaction evidenziano i seguenti risultati a fronte degli obiettivi stabiliti per il 2024 nel documento *DD.ATT.6.2 - Piano delle attività 2024*.
L'analisi del Report degli indicatori interni viene effettuata annualmente e riepilogata nel *DR.RIE.01 Riesame della Direzione*; essa contiene i dati di attività raggiunti sia quantitativi che qualitativi e gli eventuali scostamenti rispetto agli standard prefissati.

Indicatori Anno 2024	***Obiettivo***	***Consuntivo***
❖ Scostamento dal budget ricoveri	da 0 a +20%	*Rispettato*
❖ Scostamento dal budget ambulatoriale	da 0 a +10%	*Rispettato*
❖ Tempo medio di attesa per i ricoveri	< 10 giorni	7,4 giorni
Medicina Interna	*< 5 gg*	*1,6 gg*
Cardiologia	*< 5 gg*	*1,9 gg*
Chirurgia Generale	*< 5 gg*	*3,6 gg*
Urologia	*< 15 gg*	*20,6 gg*
Ortopedia e Traumatologia	*< 10 gg*	*8,7 gg*
Oculistica	*< 30 gg*	*30 gg*
❖ Tempo medio di attesa per prestazioni ambulatoriali convenzionate:		
TAC	*<15 gg*	*14,6 gg*
ECOGRAFIA	*<15 gg*	*9,3 gg*
RX	*< 12 gg*	*11,2 gg*
LAB. ANALISI	*< 2 gg*	*2 gg*
❖ Tempo medio di attesa per prestazioni ambulatoriali private		
RISONANZA MAGNETICA	*<3 gg*	*2,5 gg*
ENDOSCOPIA DIGESTIVA	*< 5 gg*	*4 gg*
❖ Tempo medio giornaliero assistenza infermieristica per degente	*> 120'*	279'
❖ Utenti soddisfatti della qualità delle cure ricevute	95%	100 %
❖ Utenti soddisfatti delle informazioni ricevute	95%	95 %
❖ Utenti soddisfatti dell'assistenza medica	95%	100 %
❖ Utenti soddisfatti dell'assistenza infermieristica	95%	99 %
❖ Utenti soddisfatti della cortesia del personale degli uffici di accettazione, portineria e prenotazioni	95%	98 %
❖ Utenti soddisfatti dei servizi alberghieri	95%	98 %
❖ Giudizio positivo sulle condizioni igieniche	95%	95 %
❖ Giudizio positivo sulla qualità dei pasti	90%	70 %

2.4.3 Soddisfazione dei cittadini utenti 2024

L'attività di rilevazione della soddisfazione dei pazienti è stata condotta per l'intero anno 2024 e sono stati analizzati 524 questionari di Customer Satisfaction. La relazione completa della Customer Satisfaction è consultabile presso la Direzione Sanitaria.
Di seguito viene riportata una sintesi dell'analisi effettuata dalla quale emerge una elevata soddisfazione generale in tutte le Unità Funzionali.
Il 99% dei pazienti intervistati esprime un giudizio positivo sulla struttura in generale. Nello specifico l'81% dei pazienti intervistati esprime un giudizio ottimo ed il 17% un giudizio buono.
Tale dato è in linea rispetto all'anno precedente, e dimostra l'impegno profuso dalla Direzione per mettere in atto le azioni di miglioramento proposte.
Il giudizio sulla pulizia degli ambienti è "ottimo" per il 50% dei pazienti intervistati e "buono" per il 45%; in modo analogo è stato considerato il comfort delle stanze e della Struttura in generale, con la maggioranza dei pazienti intervistati che ha espresso un giudizio "ottimo"(43%) o "buono" (54%).
Nonostante il giudizio complessivo sulla pulizia degli ambienti e sul comfort alberghiero sia elevato la Direzione si pone l'obiettivo di migliorare costantemente i propri standard qualitativi, incrementando i controlli e la qualità dei servizi offerti.
Riguardo la qualità, varietà e gradevolezza del cibo si riscontra un peggioramento del grado di soddisfazione rispetto al 2023; la percentuale degli "insoddisfatti" è passata dal 17% del 2023 al 25% nel 2024. La Direzione si pone l'obiettivo di migliorare la qualità del servizio offerto e la percezione della qualità del cibo, per quanto si ritiene che tale percezione potrebbe in qualche caso essere influenzata da prescrizioni dietetiche restrittive legate a specifiche condizioni cliniche del paziente (diabetici, ipertesi, etc.).
Riguardo la percezione sulla qualità dell'assistenza ricevuta il giudizio è "ottimo" per il 73% dei pazienti e "buono" per il 26%; stessa valutazione viene data sull'attenzione dedicata dai professionisti medici ed infermieri, lasciando la quota dei giudizi "insoddisfacenti" al di sotto del 1%.
La Direzione aziendale si ritiene soddisfatta di questi risultati, alla luce della particolare attenzione posta sulla scelta del personale sia medico che infermieristico.
Complessivamente il 99% degli intervistati risponde che ritornerebbe in Casa di Cure Orestano se avesse bisogno di ulteriori cure ed assistenza e che consiglierebbe questa struttura ad amici e parenti. La Direzione si ritiene soddisfatta dei risultati raggiunti.

2.5 SERVIZI COMPLEMENTARI

2.5.1 Servizio pasti

La Clinica ha affidato l'espletamento del servizio di fornitura dei pasti alla "La Cucinetta di Giovanna Cacioppo" che si avvale di proprio personale, acquista in proprio le derrate alimentari, provvede alla manipolazione ed alla cottura con le attrezzature e le cucine di proprietà della Clinica.
La "La Cucinetta di Giovanna Cacioppo" assicura la preparazione di pasti caldi secondo menù predisposti che tengono conto delle particolari esigenze dietetiche dei pazienti ricoverati; la preparazione dei pasti è affidata a personale specializzato che opera nella cucina interna alla Clinica e che applica il Manuale per l'autocontrollo dell'igiene degli alimenti secondo la metodologia HACCP, così come previsto dal D.Lgs. N. 155 del 26.05.97 – Attuazione delle direttive 93/43 CEE.

I pasti vengono trasferiti ai reparti in appositi contenitori termici e sono presi in consegna dal personale infermieristico e ausiliario che provvede alla distribuzione nelle camere di degenza.

La qualità dei pasti è sorvegliata attraverso ispezioni mensili effettuate dai membri del Comitato Qualità della Clinica, durante gli audit interni, e attraverso periodici esami microbiologici e chimico-fisici effettuati da specifici laboratori accreditati. I risultati di tali controlli pervengono sia alla Cucina che alla Clinica e sono disponibili presso la Direzione Sanitaria.

L'orario di distribuzione dei pasti è il seguente:

- Colazione dalle ore 7:00 alle ore 7:45
- Pranzo dalle ore 12:00 alle ore 12:30
- Cena dalle ore 18:00 alle ore 18:30

2.5.2 Servizio bar

La Clinica ha affidato la gestione del servizio del bar interno alla struttura alla ditta "La Cucinetta di Giovanna Cacioppo" che si avvale di proprio personale ed acquista in proprio i prodotti in vendita.
Il bar è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 6:30 alle ore 16:00.
Il sabato dalle ore 6:30 alle ore 14:00.
La domenica è giorno di chiusura.

PARTE 3^ - DIRITTI DEL MALATO E NORME DI COMPORTAMENTO PER I DEGENTI

3.1 DIRITTI DEL MALATO

1. Il malato ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni culturali, filosofiche e religiose.

2. Il malato ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria le informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Il malato ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.

3. Il malato ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.

4. In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il malato ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.

5. Il malato ha, altresì, il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il malato non sia in grado di decidere autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite al parente più prossimo.

6. Il malato ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.

7. Il malato ha il diritto di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

3.2 NORME DI COMPORTAMENTO PER I DEGENTI

Il cittadino utente che accede ad una struttura sanitaria è tenuto ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati, con la volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la direzione della struttura sanitaria nella quale si trova.

❖ **Farmaci**

È un dovere di tutti i degenti informare il personale sanitario al momento del ricovero dell'eventuale assunzione di farmaci.

❖ **Ambienti ed attrezzature**

I degenti sono tenuti al rispetto degli ambienti, delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno della clinica, ritenendo gli stessi patrimonio di tutti i cittadini utenti.

❖ **Effetti personali e regali**

Non è consentito l'uso di biancheria personale da letto.

È consigliato non portare oggetti di particolare valore e grosse somme di denaro e si consiglia, durante il ricovero, di utilizzare gli armadietti presenti nelle camere per riporre denaro, cellulari, tablet o orologi chiudendoli con l'apposta chiave, non rispondendo la Clinica di eventuali smarrimenti o furti subiti dai degenti.

Occorre evitare di accumulare troppi oggetti sul comodino o nell'armadietto.

È vietato l'uso di fornelli elettrici, riproduttori di suoni e l'introduzione di sedie a sdraio.

È vietato lasciare mance e/o fare regali al personale.

❖ **Fumo**

Il fumo costituisce un danno per la salute sia di chi fuma che di chi si trova negli stessi ambienti, per cui in tutti i locali al chiuso ed in tutti gli ambienti confinanti della Clinica è assolutamente vietato fumare come disposto dalla Legge 584 del 11/11/1975 e successive modifiche.
Se il fumo è in sé dannoso, tanto più lo è per persone in stato di malattia o degenza.

❖ **Visite ai degenti**

Le visite ai degenti sono consentite nei seguenti orari:

Dalle 12:30 – Alle 13:30
Dalle 18:00 – Alle 19:30

È consentito l'ingresso di un visitatore per volta a paziente
È assolutamente vietato l'ingresso ai minori di 12 anni.
In casi particolari, il Direttore Sanitario può estendere gli orari di visita e permanenza dei familiari.

❖ **Permessi di assistenza al degente**

Solo in casi particolari ed esclusivamente previa autorizzazione del Direttore Sanitario, è possibile ottenere il permesso di avvalersi di familiari/caregiver durante tutto il ricovero.

❖ **Presenza del degente**

È vietato allontanarsi dal proprio posto letto durante le ore di visita medica e di terapia; è, altresì, vietato entrare nelle infermerie e nelle zone di degenza di altre unità funzionali.
È assolutamente vietato uscire al di fuori della struttura sanitaria durante tutto il periodo di ricovero.

❖ **Spostamenti dei degenti**

Il paziente chiamato da altri reparti o servizi per attività diagnostiche viene di norma accompagnato dal personale di assistenza del reparto.
Occorre chiedere al medico o alla coordinatrice infermieristica se e quando sia possibile lasciare la corsia e recarsi negli spazi all'aperto, situati all'interno della clinica. In ogni caso, per evidenti ragioni igieniche, è bene evitare di andare all'aperto con gli stessi indumenti (pigiama, camicia da notte) con i quali si va a letto.
Il degente è tenuto a non allontanarsi dal reparto, soprattutto negli orari dei pasti o negli orari in cui vengono effettuate le visite dei medici e le prestazioni diagnostico terapeutiche.
È assolutamente vietato allontanarsi dalla Clinica durante il periodo di ricovero.

❖ **Riposo**

È un dovere di tutti i degenti rispettare il riposo sia giornaliero che notturno degli altri degenti.
È, inoltre, da evitare qualsiasi comportamento che possa arrecare disturbo o disagio ad altri degenti (rumori, luci accese, radio e/o televisioni ad alto volume.)

❖ **Servizi igienici**

L'ordine del bagno, in ogni stanza, dipende anche dal comportamento responsabile e civile di chi ne usufruisce. Si ricorda che non è consentito l'uso di profumi che possano disturbare gli altri. È buona norma igienica porre negli appositi contenitori qualsiasi materiale di rifiuto.

❖ **Vitto**

Per motivi sanitari ed organizzativi il vitto per i degenti deve essere esclusivamente quello fornito dalla Clinica, in quanto i pasti forniti sono controllati dal punto di vista dietetico ed igienico sanitario; essi assicurano il soddisfacimento del bisogno alimentare individuale.

È dunque proibito portare ai degenti cibi o bevande varie dall'esterno poiché ciò può interferire con le prescrizioni dei sanitari e può alterare i risultati di laboratorio ed altre indagini specialistiche, oltre che essere potenziale rischio di infezioni e/o contaminazioni.

Ad ogni modo è necessario chiedere sempre al medico di reparto il permesso di assumere alimenti diversi dai pasti forniti dalla clinica, così come consumare caffè, thè, cioccolata o altri alimenti prelevati dai distributori automatici presenti nelle sale d'attesa.

PARTE 4^ - TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DI QUALITÀ

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 essa 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 Cure è impegnata a fornire ai cittadini utenti:

- una informazione obiettiva ed imparziale sulle prestazioni sanitarie disponibili e sulla degenza dei 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, procedure 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 autodeterminarsi, il consenso informato viene richiesto a chi esercita la potestà tutoria.

La Clinica mette a disposizione del personale operante nelle unità funzionali e nei servizi tutti i mezzi necessari per la migliore accoglienza ed ospitalità.

4.1 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI UTENTI

Come descritto al capitolo precedente la soddisfazione degli utenti viene effettuata in maniera sistematica da una persona incaricata dalla Direzione che si occupa di effettuare due volte la settimana la distribuzione di un questionario di customer satisfaction ai pazienti ricoverati in Clinica.
In questo modo i pazienti possono esprimere il loro livello di soddisfazione o eventuale insoddisfazione relativamente ai seguenti aspetti:
- confort degli ambienti, pulizia della struttura, qualità del cibo;
- qualità dell'assistenza, dei servizi e delle cure ricevute;
- relazione con il personale di accettazione, infermieristico e medico;
- livello di comprensione delle informazioni ricevute;
- disponibilità e professionalità del personale medico ed infermieristico.

I risultati della rilevazione sono sintetizzati a cura del Responsabile Qualità in un report annuale; la relazione viene pubblicata nella rete intranet della Clinica ed è consultabile presso la Direzione Sanitaria.
Le risultanze dei questionari costituiscono un importante punto di riferimento per il miglioramento continuo dei servizi sanitari e complementari.

4.2 TRATTAZIONE DEI RECLAMI DEI CITTADINI UTENTI

Possono sporgere reclami o fare segnalazioni gli utenti dei servizi erogati dalla Casa di Cure e gli stakeholder, direttamente o indirettamente, affini o gli organismi di tutela o le associazioni di volontariato.
Gli utenti, e gli altri soggetti sopra citati, possono esercitare il proprio diritto attraverso:

a. lettera in carta semplice, indirizzata e inviata o consegnata all'URP;
b. e-mail/PEC;

c. apposito modello predisposto dall'URP (DR.REC.01);

I dati forniti verranno trattati nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali.
La Clinica fornirà una risposta a tutti i reclami entro il termine massimo di 10 giorni.

4.3 TUTELA DELL'UTENTE IN CASO DI MANCATO RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ

La Clinica Orestano garantisce il monitoraggio costante degli standard di qualità indicati nella presente Carta dei Servizi (sezione 2.4.1). Qualora si verifichi un disservizio o un mancato rispetto degli standard dichiarati, l'utente ha diritto a ricevere adeguata tutela.
In tali circostanze, l'utente può presentare reclamo attraverso le modalità già previste al paragrafo precedente, attivando un processo interno di verifica, valutazione e risposta entro 30 giorni dalla segnalazione.
La Direzione Sanitaria, d'intesa con l'Ufficio Qualità e l'URP, provvede all'analisi del caso, all'individuazione delle cause e all'adozione delle eventuali misure correttive.
Nei casi in cui il disservizio abbia causato un disagio significativo all'utente, la Clinica potrà prevedere misure compensative, quali: riprogrammazione prioritaria della prestazione e rimborso di eventuali costi sostenuti.
Tale attività si inserisce nell'ambito del miglioramento continuo della qualità e della sicurezza delle cure, con l'obiettivo di garantire il pieno rispetto dei diritti dell'utente e rafforzare il rapporto di fiducia con la struttura.

4.4 ORGANISMI DI CONTROLLO E VERIFICA

La Clinica 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.

4.4.1 Comitato Per il Rischio Clinico

- Direttore Sanitario e Risk Manager Dott. Pasquale Alcamo
- Responsabile del Raggruppamento chirurgico Dott. Luciano Maria Micale
- Responsabile del Raggruppamento medico Dott. Pasquale Alcamo
- Responsabile del Servizio di Diagnostica per Immagini Dott.ssa Emanuela Russo
- Responsabile del Servizio di Laboratorio di Analisi Dott. Claudio Nunzio Vitale
- Responsabile Sevizio Prevenzione e Protezione Dott.ssa Concetta Geraci
- Responsabile Qualità Ing. Carolina Billitteri
- Responsabile del Servizio Infermieristico Sig.ra Caterina Lomele
- Coordinatore Infermieristico Dott. Mariano La Monica

Il Comitato per il Rischio Clinico ha il compito di monitorare, analizzare e prevenire gli eventi avversi, promuovendo la sicurezza delle cure e la cultura del rischio. Supporta la Direzione nel definire strategie e azioni correttive per il miglioramento continuo della qualità e della sicurezza assistenziale.

4.4.2 Gruppo Operativo per la lotta alle Infezioni Ospedaliere

- Direttore Sanitario e Risk Manager Dott. Pasquale Alcamo
- Responsabile del Servizio di Laboratorio di Analisi Dott. Claudio Nunzio Vitale
- Responsabile del Raggruppamento chirurgico Dott. Luciano Maria Micale
- Responsabile del Raggruppamento medico Dott. Pasquale Alcamo
- Responsabile della U.F. di Medicina Interna Dott.ssa Giorgia Amoroso

- Responsabile U.F. Urologia Dott. Luigi Orestano
- Responsabile U.F. Chirurgia Generale Dott. Armando Speciale
- Responsabile U.F. di Ortopedia e Traumatologia Dott. Luciano Maria Micale
- Responsabile U.F. Cardiologia Dott. Luigi Di Gregorio
- Coordinatore Infermieristico Sig.ra Caterina Lomele
- Coordinatore Infermieristico Dott.ssa Francesca Migliore
- Coordinatore Infermieristico Dott. Mariano La Monica
- Responsabile Sevizio Prevenzione e Protezione Dott.ssa Concetta Geraci
- Responsabile Qualità Ing. Carolina Billitteri

Il Gruppo Operativo per la lotta alle Infezioni Ospedaliere ha il compito di prevenire, sorvegliare e controllare le infezioni correlate all'assistenza. Collabora con le unità operative per l'attuazione delle buone pratiche igienico-sanitarie e supporta la Direzione nell'adozione di protocolli, piani formativi e misure correttive per garantire la sicurezza dei pazienti e degli operatori.

4.4.3 Comitato Qualità

- Direttore Generale Pierfausto Orestano
- Direttore Sanitario e Risk Manager Dott. Pasquale Alcamo
- Responsabile del Raggruppamento chirurgico Dott. Luciano Maria Micale
- Responsabile del Raggruppamento medico Dott. Pasquale Alcamo
- Responsabile Sevizio Prevenzione e Protezione Dott.ssa Concetta Geraci
- Responsabile Qualità Ing. Carolina Billitteri
- Responsabile Direzione Amministrativa Rag. Vittorio Ferla
- Referente Qualità e Responsabile Acquisti Rag. Giovanni Perillo

Ha il compito di assicurare il corretto funzionamento del Sistema Qualità della Clinica, 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; il Comitato riesamina l'intera struttura del Sistema Qualità per assicurare la costante adeguatezza dei servizi alle aspettative dei cittadini utenti.

4.4.4 Gruppo di Verifica Ispettiva Interna

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.

Con il coordinamento del Responsabile Qualità, il Gruppo effettua i controlli sulla corretta attuazione delle procedure, dei protocolli 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.

4.4.5 Comitato dei Medici

È costituito da:

- Direttore Sanitario
- Responsabile del Raggruppamento chirurgico
- Responsabile del Raggruppamento medico

- ❖ Responsabili delle Unità Funzionali
- ❖ Responsabili dei Servizi Specialistici

Ha i seguenti compiti:
- Determinare e verificare gli indirizzi diagnostici e terapeutici della Clinica 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.
- Definire gli aspetti etici connessi con la pratica delle terapie e verificarne il costante rispetto da parte del Personale sanitario.

4.4.6 Nuclei Operativi di Controllo (NOC)

Costituito ai sensi del D.A. del 13/03/2013 è composto da:
- ❖ Direttore Sanitario - Dott. Pasquale Alcamo
- ❖ Funzione amministrativa - Dott.ssa Concetta Geraci
- ❖ Coordinatore Infermieristico – Dott.ssa Francesca Migliore
- ❖ Coordinatore Infermieristico – Sig.ra Caterina Lomele

Il NOC ha il compito di effettuare il Controllo Analitico delle cartelle cliniche e verificare la congruità con la scheda di dimissione ospedaliera (SDO).

4.4.7 Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

- ❖ Responsabile Ufficio Relazioni con il Pubblico - Rag. Vittorio Ferla

L'URP ha il compito di garantire la comunicazione tra la struttura e l'utenza, promuovendo la trasparenza, l'ascolto e la tutela dei diritti dei cittadini. Gestisce reclami, segnalazioni e suggerimenti, fornisce informazioni sui servizi offerti e supporta le attività di miglioramento della qualità percepita.

Il Responsabile dell'URP è a disposizione del Pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 09.00 alle ore 13.00.

4.4.8 Organismo di Vigilanza ex D.Lgs 231/2001

La Casa di Cure Orestano 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 Francesco La Rosa.
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;
- 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.

4.5 UMANIZZAZIONE

L'umanizzazione del percorso di cura è un principio fondamentale che contraddistingue l'operato della Casa di Cure, che accoglie minori, anziani e stranieri.
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 Cure Orestano sono:

- Accoglienza e ascolto:
  Personale qualificato e formato all'ascolto attivo e all'empatia.
  Colloqui individuali per conoscere la storia di vita, le esigenze e i desideri di ogni persona.
  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 e ai ritmi fisiologici del paziente, con particolare riguardo nel caso di malati oncologici, trapiantati o terminali:
  Coinvolgimento di figure professionali esterne, se necessario.
  Attività assistenziali/psicologiche specifiche per le donne che hanno subito violenza.

- Valorizzazione delle relazioni umane:
  Promozione di interazioni positive tra pazienti, familiari e personale.
  Supporto nella comunicazione con i familiari tramite cellulari o tablet nei casi di impossibilità di ricevere visite.
  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.
  Presenza di aree relax.

- Rispetto delle diversità e multiculturalità:
  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 Cure Orestano 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 Cure si attuano specifici interventi di umanizzazione:

- Minori:
  Presenza di figure professionali dedicate al sostegno psicologico.
  Particolare attenzione all'assegnazione della stanza per i pazienti minorenni, favorendo la sistemazione con un genitore e, quando possibile, la condivisione con altri minori per promuovere la socializzazione e alleviare il peso del ricovero.

- Anziani:
  Presenza di figure professionali dedicate al sostegno psicologico.
  Particolare riguardo alla scelta della camera di degenza del ricoverato anziano garantendo idonei spazi per i familiari e/o caregiver.
  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.