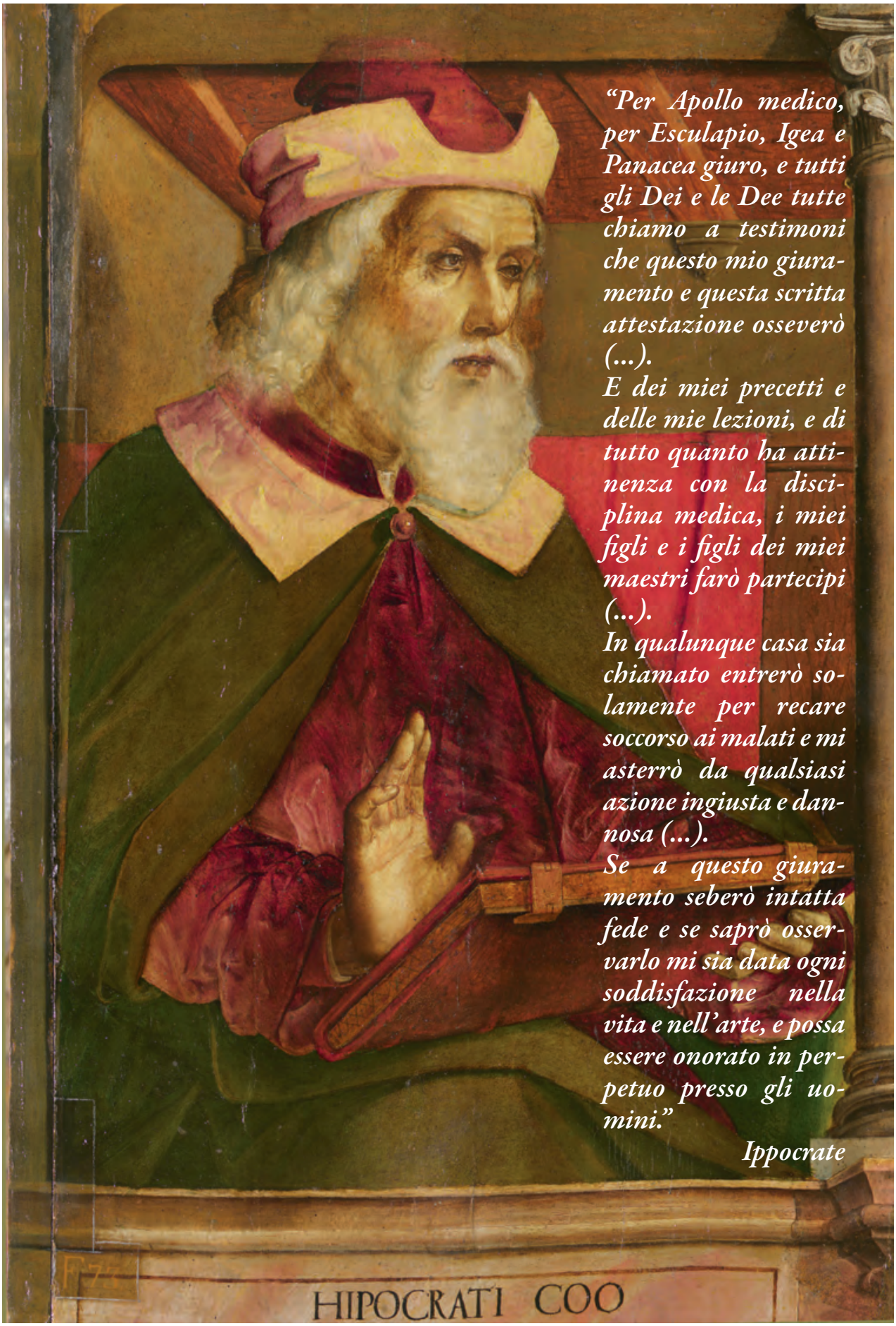

"Per Apollo medico, per Esculapio, Igea e Panacea giuro, e tutti gli Dei e le Dee tutte chiamo a testimoni che questo mio giuramento e questa scritta attestazione osseverò (...).
E dei miei precetti e delle mie lezioni, e di tutto quanto ha attinenza con la disciplina medica, i miei figli e i figli dei miei maestri farò partecipi (...).
In qualunque casa sia chiamato entrerò solamente per recare soccorso ai malati e mi asterrò da qualsiasi azione ingiusta e dannosa (...).
Se a questo giuramento seberò intatta fede e se saprò osservarlo mi sia data ogni soddisfazione nella vita e nell'arte, e possa essere onorato in perpetuo presso gli uomini."

Ippocrate

Consiglio di Amministrazione

Barbara Cittadini	*Presidente* *Legale Rappresentante*
Pierluigi Candela	*Consigliere*
Massimo Cocilovo	*Consigliere*
Manfredi Misuraca	*Consigliere*

Organismo di Vigilanza d. l. 231 dell'8 giugno 2001

Domenico Pitruzzella

Direzione Amministrativa

Federico Scrima	*Direttore Amministrativo*

Direzione Sanitaria

Linda Pasta	*Direttore Sanitario*
Eduardo Rebulla	*Vice Direttore Sanitario*

Rischio Clinico
Sistema Qualità

Giovanna Piccinno	*Referente Rischio Clinico* *Responsabile Qualità*

Formazione

Ettore Cittadini	*Direttore Scientifico*
Sabrina Vincentii	*Responsabile Formazione*

Indice

Mission	pag.	7
Principi fondamentali	»	8
Norme di comportamento per i degenti	»	9
Descrizioni degli ambienti	»	11
Dove e a chi rivolgersi	»	12
Prenotazioni - Accettazioni	»	13
Reparti e degenze	»	15
Ambulatori	»	17
Servizi di ospitalità	»	21
Obiettivi e standard di qualità	»	23
Indicatori di qualità anno 2019	»	25
Organismi di controllo	»	27

Mission

Il nostro obiettivo primario è quello di tutelare la salute del paziente, ritenendolo non soltanto destinatario di attenzioni e cure ma individuo con dignità e diritto di scelta.
Perseguendo tale fine, cerchiamo 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 sia dall'alto grado di competenza professionale, che da una particolare attenzione alle condizioni ambientali ed al rapporto umano, improntato alla correttezza, alla gentilezza, alla propensione all'ascolto ed al confronto;
- Un piano di formazione, predisposto 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.
- Un'ampia disponibilità per i medici, operanti nella struttura, delle più moderne attrezzature, necessarie per effettuare un iter diagnostico-terapeutico completo e di qualità;
- Una particolare attenzione al comfort alberghiero.
  In tale prospettiva la mission della Casa di cura può essere così definita:
- Facilitare l'accesso ai servizi attraverso l'informazione, la gestione delle attese, l'accoglienza e orientamento dei cittadini utenti, la trasparenza dei percorsi.
- Garantire la sicurezza dei pazienti e degli Operatori mediante l'individuazione dei possibili rischi, l'attuazione delle misure di prevenzione, il monitoraggio ed il trattamento degli eventi avversi.
- Migliorare la fornitura dei servizi attraverso l'arricchimento delle prestazioni, il potenziamento dei servizi, l'utilizzazione delle tecnologie più avanzate.
- Accrescere il livello di professionalità di tutti gli operatori favorendo il lavoro di gruppo e la partecipazione a qualificati eventi di formazione ed addestramento.
- Migliorare l'efficacia del sistema attraverso la prevenzione degli errori, la gestione degli imprevisti, l'ascolto sistematico dei cittadini utenti.
- Ottimizzare i costi assicurando un governo dei processi di erogazione dei servizi orientato alla eliminazione degli sprechi ed alla riduzione dei tempi di attraversamento.

La Struttura, accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale, in coerenza con i principi della sua mission, ha ritenuto essenziale definire i requisiti dei servizi e gli standard di qualità, con particolare riguardo all'accessibilità, alla trasparenza e all'appropriatezza dei percorsi diagnostico-terapeutici, alla continuità dell'assistenza medica e infermieristica e, a completamento di questo percorso di qualità, ha ottenuto nel marzo 2002 la certificazione di Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000, nel 2010 la ISO 9001:2008e nel 2017 ha completato il passaggio alla nuova norma UNI EN ISO 9001:2015.
Nel luglio 2008, la Struttura è stata premiata con 2 bollini rosa, dall'Osservatorio On.D.A., come struttura che dedica particolare attenzione alle donne. Premio che è stato riconfermato nel 2019, per il biennio 2020-2021.
La Struttura è associata all'A.I.O.P. (Associazione Italiana Ospedalità Privata) e all'Associazione degli industriali (Confindustria).

Diritti del Paziente

Eguaglianza - Nel rapporto tra la Struttura e l'utenza, nessuna discriminazione è consentita, per motivi che riguardino il sesso, la razza, l'etnia, le condizioni psico-fisiche, socio-economiche e la religione.

Imparzialità - Il personale sanitario, parasanitario e amministrativo della Struttura ispira il proprio comportamento a criteri di giustizia e imparzialità, nel pieno rispetto dei principi della dignità umana.

Continuità - La Struttura assicura i suoi servizi con continuità ed appropriatezza, con l'impiego delle più avanzate conoscenze scientifiche e delle migliori tecnologie disponibili.

Efficienza ed Efficacia - L'efficienza dei servizi e l'efficacia delle scelte sono i due principi ispiratori delle determinazioni aziendali.

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

Privacy - Il personale sanitario, parasanitario e amministrativo della Struttura ispira il proprio comportamento al rispetto della riservatezza, nello svolgimento di prestazioni mediche ed assistenziali e nel trattamento dei dati personali e delle informazioni relative allo stato di salute.

Partecipazione - La Struttura assicura al cittadino, nelle forme previste dalla legge, la partecipazione all'attività assistenziale, garantendo la possibilità di accesso alle informazioni sanitarie riferite alla propria persona, delle quali può richiedere copia, in qualsiasi momento, e la facoltà di proporre soluzioni migliorative nell'erogazione dei servizi (attraverso i questionari di gradimento, i social network ed il sito web) e di rivolgersi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, qualora ritenga lesi i propri diritti.

Diritto di scelta - La Struttura assicura al cittadino la massima garanzia rispetto alla scelta della struttura e, all'interno di questa, dei medici operanti.

Il paziente, che accede ad una struttura sanitaria, è tenuto ad avere un comportamento responsabile, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri malati. La volontà di collaborare con il personale medico, infermieristico, tecnico e con la Direzione è presupposto indispensabile per i pazienti, che si affidano alle cure di una realtà ospedaliera.

Regolamento visite ai degenti: Coloro che accedono ad una struttura sanitaria, per fare visita ad un degente, sono chiamati al rispetto degli orari di visita, stabiliti dalla Direzione Sanitaria, per consentire lo svolgimento della normale attività assistenziale e favorire la quiete e il riposo degli altri pazienti.
Al fine di garantire la tutela igenico sanitaria dei bambini, è vietato l'accesso, ai minori di anni 12, salvo eventuali deroghe individuali, disposte ed autorizzate, con permesso scritto, dal Direttore Sanitario. In tale ultimo caso, i bambini devono essere, attentamente, sorvegliati dagli accompagnatori.
In situazioni di particolare necessità, le visite al degente, al di fuori dell'orario prestabilito, sono autorizzate dal Direttore Sanitario o da persona da lui delegata.
In tal caso, il familiare autorizzato deve uniformarsi alle regole del Reparto ed avere un rispetto consono all'ambiente ospedaliero, favorendo, al contempo, la massima collaborazione con gli operatori.
L'accesso ai Reparti è consentito, ai Visitatori, limitatamente a due persone per degente, dalle ore 14.30 alle ore 15.30 e dalle ore 19.00 alle ore 20.00.

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

Effetti personali: Non è consentito l'uso di biancheria personale da letto. Ogni degente ha a sua disposizione un armadio, nel quale riporre gli effetti personali. La Struttura declina ogni responsabilità per oggetti di valore e/o danaro, che non vengano consegnati all'Amministrazione.

Fumo: Il fumo costituisce un danno per la salute di chi fuma e di coloro i quali si trovano negli stessi ambienti, motivo per il quale è vietato fumare in Struttura (Legge 16/1/2003, n.3, art.51e s. m. i. e del D. Lgs. N. 6 del 12.01.2016 "Tutela della Salute dei non fumatori").

Permessi di assistenza al degente: Solo previa autorizzazione del Direttore Sanitario è possibile ottenere un permesso di assistenza ai degenti.

Presenza del degente: È vietato allontanarsi dalla propria camera di degenza, negli orari nei quali sono previste la visita medica e la terapia. Non è consentito entrare nelle infermerie e nelle camere di degenza non proprie. E' proibito uscire al di fuori della struttura sanitaria.

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

Servizi igienici: L'ordine del bagno dipende, anche, dal comportamento responsabile di chi ne usufruisce. Si ricorda che non è consentito l'uso di profumi, che possano disturbare gli altri, ed è buona norma igienica porre negli appositi contenitori qualsiasi materiale di rifiuto. Per garantire l'igiene dei pazienti ricoverati, è vietato ai visitatori utilizzare i servizi igienici delle camere di degenza. Servizi igienici per il pubblico sono presenti all'interno della Struttura.

Vitto: Per motivi sanitari ed organizzativi, è proibito portare ai degenti cibi, dolci e bevande, in quanto il loro uso potrebbe risultare dannoso per la salute del paziente.

La Casa di Cura Candela, edificata agli inizi del 1900, nel centro storico della città, sviluppa la sua superficie in quattro piani. L'ingresso principale è costituito da un'ampia e luminosa hall, con affreschi alle pareti, nella quale si trovano il bureau delle informazioni e il centralino. Le decorazioni, i mobili, gli affreschi, la varietà dei marmi e le luci, che arricchiscono i locali, conferiscono alla Struttura un tono non consueto agli edifici, solitamente, adibiti a strutture sanitarie.

Piano Terra

- Al piano terra si trovano: un reparto di degenza, l'infermeria, la sala d'attesa, l'accettazione, l'ambulatorio di prima valutazione, la cucina, gli spogliatoi del personale con i relativi servizi, la radiologia, la sala TAC, sala prelievi, il ridotto della scala, la morgue, la cappella, l'ambulatorio di litotrissia, ambulatorio di gravidanza, ambulatorio di ostetricia e ginecologia, ambulatorio di neonatologia, la palestra dedicata alla riabilitazione cardiologica e l'aula di formazione "Eva Candela".

Primo Piano

- Al primo piano si trovano tre ampi e luminosi corridoi, lungo i quali sono disposte le camere di degenza, le infermerie, il bar, la sala di endoscopia digestiva, la diagnostica cardiologica, gli ambulatori di cardiologia, chirurgia, medicina, urologia ed oculistica, la stanza dedicata alla preparazione del paziente e relativo spogliatoio.

Secondo Piano

- Al secondo piano si trovano due complessi operatori: uno dedicato agli interventi di riproduzione medicalmente assistita (PMA), l'altro, che ha al suo interno tre sale operatorie dedito all'attività chirurgica. Adiacente al Complesso Operatorio insiste il Blocco Parto- Punto Nascita, che consta di 3 Sale Travaglio-Parto e 3 Isole neonatali. Al secondo piano si trovano, inoltre, il Reparto di Ginecologia e Ostetricia il Reparto di Neonatologia con terapia Subintensiva, l'area neonatale con l'ambulatorio di sostegno e allattamento al seno.

Terzo Piano

- Il terzo piano ospita un reparto di degenza, l'infermeria, una stanza isolamento, la Direzione Sanitaria, l'ambulatorio di Follow-up, il laboratorio analisi, il deposito farmaci, le stanze di soggiorno dei medici di guardia.

Luogo	Cosa chiedere	Personale addetto	Orari	Interno	Esterno
Direzione Sanitaria	Controllo attività sanitarie Rischio Clinico	Linda Pasta	08,45-13,30 14,15-16,30	546 401	091/587122
Vice Direttore Sanitario	Controllo attività sanitarie Rischio Clinico	Eduardo Rebulla	08,45-13,30	514	091/587122
Resp. Qualità Referente rischio clinico	Qualità Accreditamento	Giovanna Piccinno	08,45-13,30 14,15-16,30	509 424	091/587122
Responsabile Formazione	Formazione	Sabrina Vincenti	08,45-13,30 14,15-16,30	321 533	091/587122
Responsabile Ospedalizzazione	Rapporti con l'ASP Richiesta e ritiro Copie Cartelle cliniche	Laura Angelica Gristina Stefania Malluzzo	08,45-13,30 14,15-16,30	321 533 326	091/587122
Ufficio Accettazione	Informazioni sulle modalità di ricovero Tempi per il ricovero Certificazioni Informazioni su sanitari e consulenti	Cristina Pace Piera Di Piazza	07,30-13,30 14,30-17,30	336	091/587122
Ufficio Relazioni con il Pubblico	Suggerimenti, reclami, segnalazioni.	Giovanna Piccinno	08,45-13,30 14,15-16,30	509 424	091/587122
Direzione Amministrativa	Amministrazione Bilancio Contratti Sinistri e rapporti con Assicurazioni	Federico Scrima	08,45-13,30 14,15-16,30	428	091/587122
Resp. Risorse Umane Servizio Ospitalità	Personale, Contratti, Servizi alberghieri	Piera Tuso	08,45-13,30 14,15-16,30	550 429	091/587122
Ufficio Bilancio Controllo Gestione Ciclo passivo	Amministrazione Bilancio	Alfredo Santoro	08,45-13,30 14,15-16,30	559	091/587122
Ufficio Contabilità Adempimenti Fiscali	Contabilità generale Contabilità fornitori	Agata Sapienza	08,45-13,30 14,15-16,30	541	091/587122
Affari legali generali	Sinistri, Assicurazione, Contratti	Marilena Rombolà Sabrina Vincenti	08,45-13,30 14,15-16,30	508 559	091/587122
Centralino	Numeri telefonici interni Numeri delle stanze dei ricoverati Orari di visita dei reparti Informazioni sui servizi interni Orari dei vari uffici Informazioni su alberghi e ristoranti	Bartolo Curtese Giovanni De Giorgi Enza Quartararo Claudia Rutelli Santo Visconti	24 ore	333	091/587122
Ufficio Pagamenti	Ricoveri privati Pagamento prestazioni Rilascio fatture Assicurazioni	Silvia Zagoner	07,30-13,30 14,30-17,30	346	091/587122
CUP	Prenotazioni Ambulatori	Davide Chiarello	08,45-13,30 14,15-16,30	542	091/587122

Ricoveri SSN

I ricoveri ordinari, in Day Hospital/Day Surgery e in Day Service sono programmati su proposta del Medico di Medicina Generale.

Liste d'attesa:
La gestione delle prenotazioni dei ricoveri è compito dei Medici delle Unità funzionali. Avviene su un criterio cronologico, che tiene conto, però, della gravità ed urgenza della patologia.

Per essere ricoverato a cura del S.S.N., il paziente deve esibire la proposta del medico di famiglia o del medico specialista della ASP, redatta su ricettario standardizzato, la scheda di accesso in ospedale (modello E/D), un documento di identità valido e la tessera sanitaria.

Per il ricovero in **Day Hospital/Surgery** è necessario fornire la scheda di accesso in ospedale (modello E), la programmazione del percorso assistenziale, predisposta dal medico proponente, e la richiesta formulata dal Medico specialista al Medico di MG.

Nei casi di ricovero per **Day hospital chirurgico**, si consiglia la presenza di un accompagnatore per il rientro al domicilio. All'atto della dimissione, vengono fornite notizie essenziali per il decorso domiciliare. In caso di necessità, si potrà contattare telefonicamente il personale sanitario.

Per il ricovero in Day Service, sono necessarie la richiesta del medico di base e quella del medico proponente.

Pre-ricovero:
Per i ricoveri chirurgici, gli esami pre-intervento vengono effettuati in regime di pre-ricovero, definendo la loro programmazione in base alle esigenze del paziente.

Cosa portare per il soggiorno in Struttura:
È indispensabile portare con sé (da consegnare al personale sanitario di Reparto al momento del ricovero) tutta la documentazione clinica precedente e le prescrizioni di eventuali farmaci in corso di assunzione o assunti abitualmente. L'abbigliamento deve essere il più essenziale possibile (almeno due cambi). Si consiglia di non portare oggetti di valore e denaro.

Accoglienza:
All'atto del ricovero, il paziente dovrà presentarsi presso l'Ufficio Accettazione, dal quale verrà indirizzato al Reparto per le operazioni di accettazione e di attivazione del ricovero. Gli verranno consegnati:

- Braccialetto identificativo con codice a barre, da porre al polso, per la sua identificazione;
- Questionario di gradimento, da compilare e consegnare alla dimissione, nella apposita casella o, se preferisce, direttamente al personale;
- Carta dell'accoglienza.

Mediazione culturale:
La Struttura mette a disposizione, nel caso di necessità, un servizio di mediazione culturale, per favorire la comunicazione con pazienti stranieri, che non comprendono la lingua italiana.

Colloqui con i Medici:
Nel corso del ricovero, il paziente, o familiare delegato, o il suo medico di medicina generale, autorizzato, verranno messi al corrente dell'iter diagnostico-terapeutico e dell'evoluzione della malattia dai Medici di Reparto.

Dimissioni:
All'atto della dimissione, vengono consegnati:
- relazione clinica in doppia copia, una delle quali destinata al Medico curante
- documentazione clinica personale, portata dal paziente.

Tutte le informazioni relative all'accesso, alla data del ricovero e alla documentazione, vengono fornite dal personale **dell'ufficio accettazione**, che rimane aperto nei seguenti orari: dalle ore 7.30 alle ore 13.30 dal lunedì al sabato. Il numero telefonico è 091 587122 - interno 336-215 Fax n. 091 325278.
Per il ricovero in assistenza privata, il paziente dovrà esibire un documento di identità e la tessera sanitaria.

RAGGRUPPAMENTO MEDICO:

Responsabile: Dott. Linda Pasta

Cardiologia

Responsabile: Dott. Eduardo Rebulla

Riabilitazione Cardiologica

Responsabile: Dott. Simona Leone

Medicina e Pneumologia

Responsabile: Dott. Amelia Interrante

RAGGRUPPAMENTO CHIRURGICO:

Responsabile: Dott. Pierluigi Candela

CHIRURGIA GENERALE:

Ginecologia e Ostetricia

Responsabile: Dott. Salvatore Bevilacqua
Responsabile Ginecologia: Laura Carlino

Neonatologia

Responsabile: Dott. Maria Rosa Cinquegrani

Otorinolaringoiatria

Responsabile: Dott. Manlio Tortorici

Urologia

Responsabile: Dott. Angelo Armenio

DAY HOSPITAL/DAY SURGERY:

Oculistica

Responsabile: Dott. Flavio Cucco

Chirurgia Plastica e Ricostruttiva

Responsabile: Dott. Roberto Vaglica

Ortopedia

Responsabile: Dott. Carmine Del Gaizo

IVG

Responsabile: Dott. Salvatore Bevilacqua
Dott. Giuseppe Gulì

Guardia Medica Generale
Guardia Medica Ostetrica
Guardia Medica Anestesiologica
Guardia Medica Neonatologica

SERVIZI DIAGNOSTICI E TERAPEUTICI:

Anestesia e Rianimazione
Responsabile: Dott. Alberto Miraglia

Laboratorio di analisi
Responsabile: Dott. Rosa Alba Gancitano

Diagnostica per immagini (Radiologia – Ecografia – TAC)
Responsabile: Dott. Giuseppe Salerno
Dott. Daniela Lo Sasso, Dott. Dario Picone
Dott. Francesco Allegra

Servizio di Cardiologia
Responsabile: Dott. Eduardo Rebulla

SERVIZI SPECIALISTICI:

Servizio di Endoscopia digestiva
Responsabile: Dott. Enrico Alessio Currò
Dott. Franco Pisello

Servizio di Diagnosi Prenatale
Responsabile: Dott. Patrizia Curcio
Dott. Gabriella Barraco, Dott. Maria Genova, Dott. Giovanna Puglisi
Responsabile medicina di laboratorio: Dott. Annarita Borruso

Servizio di Urodinamica
Responsabile: Dott. Marcello Lamartina

Servizio di Psicologia
Dott. Valeria Augello
Dott. Silvia Grassi

Consulenti
Dott. O. Daniele: *Neurologo*
Dott. Vincenzo Morici: *Endocrinologo*
Dott. Salvatore Pipitone: *Cardiologo*
Dott. Emilio Iannitto: *Ematologo*
Dott. Giuseppe Pandolfo: *Neuropsichiatra*

Professionisti operanti in regime libero professionale
Dott. Carlo Di Gregorio: *Chirurgia Plastica*
Dott. Maurizio Grippi: *Ortopedico*
Dott. Marco Pozzolini: *Ortopedico*
Dott. Nicola Tricomi: *Chirurgia, Proctologia*
Dott. Giuseppe Bellantoni: *Neurochirurgo*

La Struttura ha un Poliambulatorio specialistico.
Per prenotare una visita occorre telefonare, dal lunedì al Sabato, dalle ore 08.30 alle ore 13.30, e dalle 14.30 alle ore 16.00, ai numeri 091.587122 - 348.6974009 e chiedere dell'Ufficio Prenotazioni
Tempi di attesa e tariffario sono consultabili, presso l'Ufficio Prenotazioni

Ambulatori	Medici
ALLERGOLOGIA	Dott. M. S. Leto Barone
CARDIOLOGIA	Dott. P. Candela, Dott.ssa M. C. Valerio
CARDIOLOGIA PEDIATRICA	Dott. S. Pipitone
CARDIOLOGIA ELETTROFISIOLOGIA	Dott. P. Candela
SCOMPENSO CARDIACO	Dott.ssa S. Leone
CHIRURGIA	Dott. E. A. Currò, Dott. G. Mastrandrea Dott. A. Lo Iacono Dott. F. Pisello
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	Dott. G. Salerno, Dott. D. Lo Sasso, Dott. D. Picone Dott. F. Allegra, Sig. V. Stallone - *Tecnico di radiologia*
GINECOLOGIA	Dott. S. Bevilacqua, Dott. P. Candela
OSTETRICIA	Dott. Gabriele Nasta - *Responsabile*
DIAGNOSI PRENATALE	Dott.ssa P. Curcio, Dott.ssa G. Barraco Dott.ssa M. Genova, Dott.ssa G. Puglisi
MEDICINA DI LABORATORIO	Dott.ssa A. Borruso
DERMATOLOGIA e VENEREOLOGIA	Dott. D. Carella
DERMATOLOGIA PEDIATRICA	Dott.ssa F. Russo
DIETOLOGIA	Dott.ssa E. Gorgone
ENDOSCOPIA DIGESTIVA	Dott. E. A. Currò - *Responsabile*, Dott. F. Pisello
DIABETOLOGIA	Dott. V. Morici
MEDICINA INTERNA	Dott.ssa M. S. Leto Barone
NEONATOLOGIA	Dott.ssa M. R. Cinquegrani
NEUROCHIRURGIA	Dott. G. Bellantoni
NEUROLOGIA e PSICHIATRIA	Dott. G. Pandolfo
ORTOPEDIA	Dott. C. Del Gaizo, Dott. G. Pozzolini, Dott. G. Grippi
OTORINOLARINGOIATRIA	Dott. F. Zerillo
PNEUMOLOGIA	Dott. G. Sciarabba, Dott. A. Interrante
PREVENZIONE ODONTOIATRICA	Dott.ssa R. Salerno
PSICOLOGIA	Dott.ssa S. Grassi, Dott.ssa V. Augello
TERAPIA DEL DOLORE	Dott. C. Del Gaizo - *Responsabile*
UROLOGIA	Dott. A. Armenio, Dott. M. Lamartina
URODINAMICA	Dott. M. Lamartina

Ritiro Referti: I referti possono essere ritirati presso l'Ufficio pagamenti, il martedì, mercoledì e giovedì dalle 14,30 alle 17,00.

Nessun referto verrà consegnato a persona diversa dall'interessato, a meno che non sia in possesso di delega scritta.

Ambulatorio della Gravidanza Fisiologica

Responsabile: Dott. Gabriele Nasta

L'Ambulatorio riceve su prenotazione.
Le prenotazioni possono essere effettuate, dal lunedì al venerdì, dalle ore 8,30 alle ore 13,30, telefonando in Casa di Cura Candela, ai numeri: 091 587122 - 348.6974009

INSIEME A NOI DALLA GRAVIDANZA A DOPO IL PARTO

Il parto è un evento naturale e fisiologico ma è, altresì, un'esperienza che richiede alle mamme preparazione, consapevolezza e, soprattutto, uno stato d'animo sereno e rilassato.
In ragione di tutto questo, il nostro corso preparto, tenuto da personale esperto e qualificato, è pensato per aiutare le future mamme a gestire bene i nove mesi di gravidanza ed arrivare, al momento del parto, preparate ed informate.
Corso di accompagnamento alla nascita: perchè è importante farlo e perchè scegliere Mamme&Movimento?
Il nostro è un corso di accompagnamento alla nascita, che si prefigge l'obiettivo di consentire alle mamme di arrivare al parto pienamente consapevoli e avendo cura del proprio benessere psicofisico.

Un percorso di crescita

Mamme&Movimento lavora insieme alle future mamme, dalla 13° settimana di gestazione, in gruppi di massimo 10 persone, per instaurare un rapporto che consenta a ciascuna partecipante di sentirsi "accompagnata", con la massima attenzione, in questo meraviglioso viaggio che è la gravidanza.
Gli incontri del nostro corso di accompagnamento al parto sono settimanali e hanno una durata di 2 ore ciascuno.

Le fasi di ogni incontro

01. Ginnastica dolce, rilassamento e stretching

La prima ora del corso è dedicata alla ginnastica dolce, al rilassamento e allo stretching.
La nostra istruttrice di pilates vi proporrà infatti, degli incontri finalizzati a rilassare i muscoli contratti, per consentirvi di imparare a modificare la respirazione nel corso del travaglio, per imparare ad entrare in contatto con il vostro corpo e con il bambino, tonificando e preparando il pavimento pelvico alla fase espulsiva del parto.

02. Incontri con ostetrica e specialisti del corso

La seconda ora è dedicata agli incontri con l'ostetrica e con gli specialisti del corso: neonatologa, esperto di cellule staminali, nutrizionista, anestesista, psicologa, dermatologa e tanti altri.
Un programma completo che ha come finalità quella di fornire tutte le informazioni utili, che riguardano la gravidanza, il parto e il post parto.
Il tutto in un ambiente che, pur mantenendo tutti i presupposti di professionalità, è stato immaginato per essere percepito informale e rilassante.
La presenza dei papà, in alcuni incontri, sarà importante!

DOPO IL PARTO

Mamme&Insieme nasce per accompagnare, dopo il parto, le neo-mamme e i loro bambini in percorsi studiati e personalizzati, finalizzati ad avere cura della salute psico-fisica delle mamme e del benessere dei neonati. Una realtà nella quale le mamme, con il neonato e un team di professionisti, possono ritrovarsi, in un ambiente immaginato per momenti di incontro e confronto, così da poter condividere i gioiosi e fisiologici dubbi rispetto alla quotidianità della nuova diade mamma/creatura.

01. Massaggio neonatale

Il massaggio neonatale aiuta a perfezionare l'intimità della diade mamma/bimbo dagli 0 ai 9 mesi. Il neonato oltre a rilassarsi, riesce a prendere coscienza del proprio schema corporeo e viene, al contempo, stimolato nella coordinazione dei movimenti, permettendo anche ai sistemi immunitario, respiratorio e circolatorio di tranne benefici e giovamenti.

02. Assistenza all'allattamento

Mamme&Insieme propone incontri di gruppo o one-to-one tra mamma, ostetrica, neonatologa e psicologa, finalizzati all'assistenza all'allattamento e a rispondere ad ogni perplessità, che può insorgere nei primi giorni dopo il parto.

03. Ginnastica post partum

Mamme&Insieme propone un corso di Pilates, post partum, finalizzato a tonificare la muscolatura addominale e il pavimento pelvico, per consentire alla mamma di ritornare in forma, oltre ad alleviare le tensioni causate dai tanti gesti quotidiani del lavoro di mamma.

04. Svezzamento o auto svezzamento

Lo svezzamento del bambino è una fase nella quale comincia il percorso di "autonomia" dal corpo della madre, come fonte primaria di nutrimento. I consigli della neonatologa e della nutrizionista vi aiuteranno a comprendere come gestirlo.

05. Scuola del portare

Incontri mirati con un'esperta di babywearing, che vi guiderà alla scoperta di fasce e marsupi, per identificare quelli più adatti alle vostre esigenze. Un modo divertente e diverso di portare in grembo il proprio bambino.

06. Primo soccorso pediatrico PBLS

Ogni genitore dovrebbe essere in grado di affrontare una situazione di emergenza in caso di necessità. Partecipando a questo corso, i neo-genitori potranno apprendere tecniche di base a supporto delle funzioni vitali *(Pediatric Basic Life Support)*.

Le stanze di degenza sono a uno o a due letti, hanno servizi igienici indipendenti, alcuni dei quali adeguati alle esigenze dei diversamente abili. Ogni camera è dotata di impianto di climatizzazione, impianto di erogazione di gas medicali, rilevatori di fumo, telefono e tv.

Al terzo piano si trovano le camere di degenza destinate ai pazienti che richiedono l'assistenza di un parente e particolari comfort alberghieri. Alcune di esse sono dotate di un salottino privato, funzionale alle visite di familiari e di conoscenti. Per l'utilizzo di queste stanze è previsto il pagamento del servizio alberghiero. Le tariffe sono consultabili presso l'Ufficio Accettazione.

Pasti: L'orario di distribuzione dei pasti è il seguente:

- Prima colazione - dalle ore 8.00 alle 8.30
- Pranzo - dalle ore 12.30 alle 13.00
- Cena - dalle ore 18.00 alle 18.30

Bar: Al primo piano vi è il bar, aperto nei giorni feriali dalle ore 7.00 alle ore 20.00. Al piano terra è disponibile un distributore automatico di bevande e snack.

Servizi religiosi: La Struttura garantisce un servizio di assistenza religiosa. I pazienti, che lo richiedono, possono ricevere l'Eucarestia al proprio letto.

Fotocopia della cartella clinica: La fotocopia della cartella clinica può essere richiesta all'ufficio accettazione, al momento della dimissione o successivamente, e ritirata dal paziente o da persona delegata.

Convenzioni - La Struttura ha stipulato convenzioni con alcune compagnie assicurative:

ASSIRETE, AXA, BLUE ASSISTANCE, CASAGIT, CATTOLICA, CASPIE, COOPSALUTE (HEALTH ASSISTANCE), FASDAC, FISDE, FONDO SALUTE, GALENO, MAPFRE WARRANTY, MEDIC4ALL Italia SpA, MY ASSISTANCE, MY RETE - DIM SERVICE, POSTE WELFARE SERVIZI, PREVIMEDICAL (METASALUTE - RBM), QUAS, SANIT CARD, UNISALUTE - SI SALUTE, UNIONE PENSIONATI UNICREDIT, WINSALUTE - MBA - COOPSALUTE - GENERALI

La "mission" della nostra Struttura è quella di fornire le migliori cure, in un clima di umanizzazione, orientato alla soddisfazione delle attese dei cittadini utenti. I principi, che regolano l'attività dell'ospedalità privata, sono **la libera scelta**, **la qualità**, **l'efficacia delle cure e l'efficienza dei servizi**. Tali principi sono obiettivo imprescindibile tanto per lo staff medico che per l'organizzazione nel suo complesso. La Struttura è impegnata a fornire ai cittadini un'informazione obiettiva ed imparziale, in merito alle prestazioni sanitarie disponibili ed alla degenza. Un'informazione adeguata, chiara e comprensibile sulla diagnosi, la prognosi e gli atti medici, sintetizzati nella cartella clinica, nel rigoroso rispetto della riservatezza nei confronti dei terzi; un'informazione che consenta al cittadino utente di esprimere un consenso **realmente informato**, prima di essere sottoposto a terapie e/o a interventi chirurgici, riferito, anche, ai possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Quando il paziente è di minore età e/o incapace di autodeterminarsi, il consenso informato viene richiesto a chi esercita la potestà tutoria.
La Struttura assicura al personale, operante nei Reparti e nei Servizi, le condizioni ed i mezzi necessari per potere garantire, agli utenti, un'accoglienza ed assistenza qualitativamente ineccepibile.
La Struttura rileva, periodicamente, il **grado di soddisfazione** ed i motivi della **eventuale insoddisfazione** dei cittadini utenti, che hanno utilizzato i suoi servizi, mediante un **questionario di soddisfazione**. I risultati della rilevazione sono sintetizzati in un report trimestrale, che viene inviato al Comitato di Qualità. Le risultanze dei questionari costituiscono un importante momento di riflessione, per il miglioramento continuo dei servizi sanitari e complementari.
La Struttura fa parte della rete formativa dell'Università di Palermo nelle discipline di Cardiologia e Neonatologia.

Caratteristica del servizio	Indicatore	Standard
Tempi di attesa	Tempo medio di attesa allo sportello di accettazione	16 minuti
	Tempo medio tra ricovero ed intervento chirurgico	Dipende dalla patologia e dalle condizioni di salute del paziente
	Tempo per la consegna di copia della cartella clinica	7 giorni
Qualità dell'assistenza sanitaria	Tempo medio di assistenza infermieristica per degente	158 min. per giorno
	Dotazione e qualifica del personale medico	Requisiti stabiliti dalle leggi regionali e nazionali
	Tempo medio dedicato alla formazione e addestramento degli infermieri	> 30 ore per anno
	Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	> 90%
Igiene e microclima delle sale operatorie	Valori della temperatura ed umidità	Secondo i parametri stabiliti per legge
	Flusso di ricambio aria Monitoraggio gas anestetici	
Igiene e comfort dei reparti	Detergenza	Quotidiana
	Disinfezione	Quotidiana
	Cambi di biancheria	Quotidiana
	Clima	Impianto di climatizzazione delle degenze
Qualità delle attrezzature	Test di sicurezza	Secondo frequenze stabilite dalle disposizioni di legge
	Tarature	
	Prove di efficienza	
Qualità dell'informazione	Percentual di utenti soddisfatti (da questionario)	> 80%
Qualità dei pasti	Controlli HACCP	Quotidiani
	Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	> 80%
Cortesia del Personale	Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	> 90%

PHILIPS

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

Comitato Qualità

È costituito da:
- Presidente
- Direttore Sanitario
- Direttore Amministrativo
- Responsabile Qualità
- Responsabile Risorse Umane
- Responsabile di Raggruppamento Medico
- Responsabile di Raggruppamento Chirurgico
- Responsabile del SPP
- Referente rischio clinico
- Referente Gruppo operativo per la lotta alle infezioni.

Il Comitato ha il compito di assicurare il corretto funzionamento del sistema qualità della Struttura, 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 nel corso dell'anno.
Il Comitato riesamina l'intera struttura del sistema qualità e predispone il Piano di miglioramento annuale, per assicurare la costante adeguatezza dei servizi alle aspettative dei cittadini utenti.

Comitato dei medici

È costituito da:
- Direttore Sanitario
- Responsabili di raggruppamento
- Responsabili di unità funzionali
- Rappresentanti dei servizi specialistici

Ha i seguenti compiti:
- Determinare e verificare gli indirizzi diagnostici e terapeutici, 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.
- Aggiornare le Informative ed i Consensi informati.

Comitato Punto Nascita

È costituito da:
- Responsabile U.F. Ostetricia e Ginecologia
- Responsabile U.F. Neonatologia
- Responsabile Servizio Anestesiologia
- Medico di Guardia Ostetrica

- Ostetrica
- Coordinatore infermieristico complesso operatorio
- Infermiere neonatologia
- Direttore Sanitario
- Responsabile Qualità

Ha i seguenti compiti:

- Determinare e verificare gli indirizzi diagnostici e terapeutici, attraverso la redazione e l'aggiornamento dei protocolli ostetrico/ginecologici;
- Formulare indirizzi per l'aggiornamento professionale del personale medico e paramedico.
- Aggiornare le Informative ed i Consensi informati.

Garantire che il Punto Nascita della Struttura sia rispondente agli standard, individuati dalla Regione, e pubblicati dall'Agenas "Gli Standard per la Valutazione dei Punti Nascita" del novembre 2012.

Gruppo operativo per la lotta alle infezioni ospedaliere

È costituito da:

- Direttore Sanitario
- Medico di Unità Funzionale
- Responsabili dei Servizi
- Coordinatori infermieristici

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

Comitato aziendale per la gestione del rischio clinico

In adempimento a quanto disposto dal D.A. del 5 ottobre 2005, il Comitato aziendale per la gestione del rischio clinico della Casa di cura Candela è stato costituito in data 28 ottobre 2005, ed è composto da:

- Direttore Sanitario
- Responsabile Qualità
- Referente Aziendale R.C.
- Resp. Raggruppamento di Area Medica
- Resp. Raggruppamento di Area Chirurgica
- Resp. Servizi Specialistici
- Resp. Amministrativo
- Resp. Servizio di Protezione e Prevenzione
- Resp. del Servizio Infermieristico
- Ingegnere Sanitario

Il Comitato ha il compito di introdurre sistemi di vigilanza e proposte di protocolli operativi, con finalità di controllo e limitazione dei fenomeni avversi legati all'attività sanitaria. A tal fine, ha elaborato il proprio Modello Aziendale, per il controllo del Rischio Clinico, effettua audit periodici, individua strumenti e procedure idonei a contrastare i fattori di rischio.

Organismo di Vigilanza d.l. n.231 dell'8 giugno 2001

Vigila sulla corretta applicazione del modello aziendale d.lgs.231/2001.
Scopo del modello è la costruzione di un sistema, strutturato ed organico, di procedure e di attività di controllo, finalizzato a prevenire la commissione delle diverse tipologie di reati contemplate dal decreto.
L'adozione del modello si propone, in particolare, come obiettivi:

- affermare, in termini espliciti, che qualunque forma di comportamento illecito è condannata dalla Casa di cura Candela in quanto, anche quando la società ne traesse apparentemente un vantaggio, i comportamenti illeciti sono contrari, oltre che alle disposizioni di legge, anche ai principi etico sociali ai quali l'azienda si ispira, nell'adempimento della propria "mission"
- determinare, in tutti coloro che operano in nome e per conto della Casa di cura Candela, la consapevolezza di incorrere, in caso di violazione dei principi sanciti nel modello e delle disposizioni dettagliate nelle procedure ed istruzioni del sistema gestionale, in un illecito passibile di sanzioni, sia sul piano penale che su quello amministrativo.

e-mail: **odv@clinicacandela.it**

Responsabile anticorruzione **e-mail: rpct@clinicacandela.it**

Gruppo di verifica ispettiva interna

Il gruppo, con il coordinamento del Responsabile Qualità, effettua i controlli sulla corretta attuazione delle procedure e delle istruzioni di lavoro relative alla realizzazione ed erogazione dei servizi, ai processi amministrativi, alla struttura organizzativa ed alla gestione, formazione e responsabilizzazione del personale. I componenti del gruppo di verifica ispettiva interna sono designati dal Responsabile Qualità, in modo da garantire la loro indipendenza dall'attività ispezionata; le risultanze dei controlli sono formalizzate in verbali, che vengono trasmessi al Comitato Qualità, per l'esame e l'adozione dei provvedimenti necessari.

Gruppo di Lavoro "Privileges"

Il Gruppo ha il compito di valutare il possesso dei requisiti previsti per i professionisti, le loro competenze, ed attribuire loro il grado di autonomia.
Almeno una volta l'anno, il Gruppo rivaluta le autorizzazioni dei singoli professionisti e provvede all'aggiornamento dei relativi fascicoli, redigendo apposito verbale.
È composto da:

- Direttore Sanitario,
- Responsabile U.O. Ostetricia e Ginecologia,
- Responsabile U.O. Cardiologia,
- Responsabile Qualità,
- Direttore Amministrativo
- Responsabile Ufficio Ospedalizzazione

Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)

L'Ufficio è costituito alle dirette dipendenze del Presidente ed ha 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 dell'URP è a disposizione del pubblico tutti i giorni, dalle ore 9,30 alle ore 13,30. 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:

1. per iscritto, utilizzando il modulo predisposto, disponibile presso l'Ufficio Accettazione e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
2. a mezzo fax, inviando il reclamo a "Casa di Cura Candela - Ufficio Relazioni con il Pubblico" fax 091/589544
3. verbalmente, rivolgendosi all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

L'URP fornisce un riscontro ai reclami, entro il termine massimo di 8 giorni
e-mail: urp@clinicacandela.it

Comitato Aziendale Valutazione Sinistri

Il comitato Valutazione Sinistri, ha il compito di esaminare ed esprimere un parere in ordine alla richiesta risarcitoria da medical malpractice formulata nei confronti della Struttura.

Il Comitato è costituito dal:
- Direttore Sanitario
- Direttore Amministrativo
- Responsabile Affari Generali/Contenzioso
- Referente Rischio Clinico
- Avvocato

Protezione dei dati personali e tutela della privacy R.P.D.

La Casa di Cura Candela, per un'ottimale cura del paziente, deve necessariamente raccogliere e trattare i dati personali degli stessi.
Tali dati consistono in qualsiasi informazione che occorra ad identificare, direttamente o indirettamente, una persona, il suo passato, la sua anamnesi clinica e possono comprendere categorie particolari di dati (dati sensibili), come quelli che rilevano lo stato di salute (attuale e progresso), l'origine etnica o razziale o le tendenze sessuali.
La Clinica tratta tali dati nei limiti ed in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente, italiana ed europea, in materia di protezione dei dati personali.
La Clinica assicura sempre e comunque il rigoroso rispetto di tutte le garanzie previste per la protezione dei dati personali e garantisce il pieno esercizio dei diritti degli interessati anche tramite un responsabile della protezione dei dati contattabile all'indirizzo mail: rpd@clinicacandela.it
Il personale della Casa di Cura Candela, espressamente autorizzato nell'ambito delle specifiche mansioni lavorative a trattare dati, procederà sempre nel rispetto delle norme italiane ed europee vigenti in materia, su autorizzazione del titolare, attenendosi rigorosamente alle istruzioni operative impartite dalla Struttura.

I dati sono trattati:
- previa visione di una specifica informativa;
- con il consenso scritto dell'interessato;
- previa autorizzazione del Garante, ove necessaria;

Nell'osservanza dei presupposti e dei limiti stabiliti dalle leggi italiane ed europee, nonchè dai regolamenti e dal segreto professionale.
I dati trattati non possono essere diffusi per alcun motivo e potranno essere comunicati a terzi solo previo consenso dell'interessato o per obblighi di legge.

La Casa di Cura Candela si trova a Palermo, in Via Valerio Villareale n. 54.

Auto

La via Valerio Villareale è nel centro di Palermo, vicino a Piazza Castelnuovo (Politeama).

Autobus

Dal terminale della Stazione Centrale: linee 101 e 106 fermata P.zza Castelnuovo; dal terminale della Stazione Lolli: linea 102 fermata P.zza Castelnuovo; dal terminale di P.zza Alcide De Gasperi: linea 101 e 106 fermata P.zza Castelnuovo.

Aereo

Dall'Aeroporto di Palermo "Falcone-Borsellino" è possibile raggiungere, agevolmente, la Casa di Cura in taxi o con il servizio pullman dell'aeroporto, che ha una fermata a P.zza Castelnuovo.

Treno

La stazione ferroviaria di riferimento è quella di Palermo Centrale, che dista circa 2 km. dalla Casa di Cura.

Nave

Il porto di riferimento è quello di Palermo, che dista dalla Casa di Cura 800 mt.

Validità della Carta dei Servizi
La presente Carta dei Servizi ha validità fino al 31 maggio 2021.
Revisione 18.