

2021

Rev .3



## Carta dei Servizi

## SOMMARIO

|  |    |
|--|----|
| Benvenuti a Progresso Medico .....   | 3  |
| 1. Presentazione .....   | 3  |
| 2. Diritti e Doveri .....  | 4  |
| 3. Organizzazione della struttura.....   | 5  |
| 4. I professionisti e le specializzazioni .....  | 6  |
| CHIRURGIA PLASTICA, RICOSTRUTTIVA ED ESTETICA.....   | 6  |
| CHIRURGIA DELLA MANO .....   | 6  |
| MEDICINA ESTETICA .....  | 6  |
| ANESTESIA .....  | 7  |
| CHIRURGIA MAXILLO-FACCIALE .....   | 7  |
| ORTOPEDIA E MEDICINA DELLO SPORT .....   | 7  |
| OTORINOLARINGOIATRIA .....   | 7  |
| PROCTOLOGIA E CHIRURGIA GENERALE .....   | 7  |
| UROLOGIA.....  | 7  |
| OCULISTICA .....   | 7  |
| GASTROENTEROLOGIA ENDOSCOPICA.....   | 8  |
| DIAGNOSI E TRATTAMENTO DEI DISTURBI DELL'Età EVOLUTIVA.....  | 8  |
| DERMATOLOGIA .....   | 8  |
| 5. Accesso ai servizi .....  | 8  |
| Prenotazioni di visite specialistiche e di interventi chirurgici per Chirurgia Plastica, Ricostruttiva ed Estetica ..... | 8  |
| Prenotazioni di interventi chirurgici in Day Surgery in tutte le altre specializzazioni .....                            | 8  |
| Iter di accesso alle prestazioni in Day Surgery.....   | 9  |
| Prenotazioni di esami diagnostici Endoscopici Digestivi.....   | 9  |
| Tariffe.....   | 10 |
| Documenti necessari .....  | 10 |
| Copia della cartella clinica .....   | 10 |
| Servizi aggiuntivi .....   | 10 |
| Consulenze specialistiche medico legali .....  | 11 |
| Medicina Estetica.....   | 11 |
| Programmi di Screening.....  | 11 |
| Informazioni per i chirurghi esterni .....   | 11 |
| 6. Standard di prestazioni .....   | 11 |
| 7. Prestazioni .....   | 13 |
| Chirurgia Plastica e Ricostruttiva .....   | 13 |
| CHIRURGIA DELLA MANO .....   | 13 |

|  |    |
|--|----|
| Chirurgia Estetica .....                                 | 13 |
| Trattamenti Laser .....                                  | 14 |
| Medicina estetica.....                                   | 14 |
| Endermologia ed Endermoterapia.....                      | 14 |
| INDAGINI VIDEODERMOSCOPICHE .....                        | 14 |
| Proctologia.....   | 14 |
| Procedure chirurgiche otorinolaringoiatriche .....       | 15 |
| Chirurgia Urologica .....                                | 15 |
| Chirurgia Maxillo-facciale .....                         | 16 |
| Endoscopia digestiva .....                               | 16 |
| Medicina dello sport e ortopedia .....                   | 16 |
| Oculistica.....  | 16 |
| 8. Collaborazioni .....                                  | 17 |
| 9. Convenzioni.....                                      | 17 |
| 10. Tutela degli utenti.....                             | 17 |
| Tutela della privacy .....                               | 17 |
| Rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti..... | 18 |
| Presentazione di reclami .....                           | 18 |
| 11. Come raggiungerci.....                               | 18 |
| 12. Social e web .....                                   | 19 |

*Gentile Utente,*

*questa Carta dei Servizi ha lo scopo di illustrarvi la nostra organizzazione ed il nostro modo di lavorare, per aiutarvi a conoscerci e rendervi più comprensibili ed accessibili i nostri servizi, più garantiti i diritti, più chiari i doveri ed i comportamenti da tenere, al fine di instaurare un dialogo ed un confronto costante.*

*Progresso Medico nasce come centro specialistico di Chirurgia Plastica, Ricostruttiva ed Estetica, ma oggi è un Day Surgery polispecialistico all'avanguardia, provvisto di tutti i requisiti impiantistici, tecnologici ed organizzativi richiesti dalle normative vigenti, nonché di ogni comfort per i propri pazienti. Progresso Medico è associato all'A.I.O.P. in quanto membro dell'Associazione Sicilia Dai Surgery.*

*Ai tutti i nostri pazienti chiediamo di collaborare, anche attraverso la compilazione dei questionari aziendali di gradimenti che vengono distribuiti in segreteria, per consentirci di offrire un servizio sempre migliore.*

*La guida che segue, pur nell'intento di essere completa ed esaustiva, immagino non potrà rispondere a tutti i dubbi e domande, Vi invito quindi a rivolgervi alla segreteria senza esitazione.*

Il Direttore Sanitario

Prof. Michele Masellis

## 1. PRESENTAZIONE

Progresso Medico nasce nel settembre del 2004, come Centro specialistico di Chirurgia Plastica, Ricostruttiva ed Estetica, dal 2011 è un Day Surgery polispecialistico, totalmente privato, autorizzato dall'Assessorato Regionale alla Sanità (Aut. San. 1502/11).

Il Day Surgery è un modello organizzativo chirurgico nel quale è possibile eseguire interventi programmati o procedure diagnostiche in regime di ricovero limitato alle sole ore del giorno, in anestesia generale, loco-regionale o locale, in branche diverse, quali la chirurgia plastica, ricostruttiva ed estetica, la chirurgia maxillo-facciale, la gastroenterologia, la ginecologia, l'oculistica, l'ortopedia, l'otorinolaringoiatria, l'odontoiatria, la proctologia, e l'urologia.

Dal progetto architettonico alla distribuzione degli spazi interni, dall'organizzazione, alla gestione ed al rapporto tra medico e paziente, tutto è stato valutato per garantire il rispetto della riservatezza e della dignità del

paziente.

Il Centro si sviluppa in una villa a due piani, con antistante un'ampia area di parcheggio ed una zona verde.

Il piano rialzato è riservato alle visite specialistiche, all'attività ambulatoriale, alla segreteria e all'ufficio amministrativo.

Il piano sottostante è destinato al trattamento medico chirurgico e alla degenza. Il blocco operatorio di Progresso Medico è costituito da 1 sala operatoria con annessa zona risveglio, e da una sala polifunzionale. Inoltre, per i pazienti sono disponibili 2 box per le soste brevi e 3 camere per le degenze di Day Surgery e One-Day Surgery.

## 2. DIRITTI E DOVERI

Progresso Medico rappresenta un modello innovativo di ambulatorio chirurgico, caratterizzato da una filosofia che privilegia nell'organizzazione il rapporto umano con il paziente, sottolineandone la sua centralità e la sua dignità come persona.

Pertanto, **il paziente ha diritto a:**

1. **Qualità delle cure:** ricevere le migliori cure possibili ed un'assistenza prestata in maniera professionale e personalizzata. Per questo ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario in modo da produrre, con le conoscenze tecnico-scientifiche più moderne, risultati validi per la salute del paziente. Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi e costi inutili.
2. **Eguaglianza ed Imparzialità:** vietare qualsiasi discriminazione per motivi che riguardino il sesso, la razza, l'etnia, le condizioni psico-fisiche, socioeconomiche e la religione. Il personale sanitario, parasanitario e amministrativo del Centro ispira il proprio comportamento a criteri di giustizia e imparzialità, nel pieno rispetto dei principi della dignità umana.
3. **Informazione dettagliata:** ricevere un'informazione completa sul proprio stato di salute, sui trattamenti effettuabili ed alternativi, sugli accertamenti diagnostici e prestazioni medico-chirurgiche. Il paziente non può essere sottoposto ad alcuna cura od intervento senza avere espresso il proprio consenso sul modulo del "Consenso Informato". La cartella clinica su cui sono riportati i suoi dati ed i trattamenti medico chirurgici effettuati deve esser chiara, leggibile e completa.
4. **Partecipazione:** assicurare al cittadino, nelle forme previste dalla legge, la partecipazione all'attività assistenziale, garantendo la possibilità di accesso alle informazioni sanitarie riferite alla propria persona, alle quali può richiedere copia, in qualsiasi momento, e la facoltà di proporre soluzioni migliorative nell'erogazione dei servizi (attraverso i questionari di gradimento aziendali).

5. **Riservatezza:** garantire la massima riservatezza dei dati personali e di quelli relativi alla diagnosi ed alla degenza, rispettando il segreto professionale sulla diagnosi ed il trattamento medico-chirurgico e le normative vigenti in materia di privacy.
6. **Dignità Umana:** assistere il paziente nel rispetto della dignità umana e della massima considerazione della sua sfera personale.

Per svolgere al meglio la propria attività Progresso Medico ha bisogno della collaborazione dei **pazienti, su cui incombono precisi doveri:**

1. **Piena collaborazione** con i medici soprattutto nel fornire informazioni chiare e precise sulle proprie condizioni di salute e su suoi eventuali cambiamenti
2. **Rispetto delle norme di civile convivenza**, dimostrando considerazione per il lavoro di tutto il personale, usando gentilezza nei rapporti e ragionevolezza nelle richieste.
3. **Rispetto del regolamento di visite ai degenti:** Coloro che accedono alla 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.  
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.
4. La **scrupolosa applicazione delle prescrizioni** raccomandate dal medico curante.
5. La **segnalazione** di eventuali **disfunzioni** riscontrate al fine di contribuire al miglioramento della qualità dei servizi.
6. Il rispetto del **divieto di fumare** in tutta la struttura.

### 3. ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA

La struttura organizzativa di progresso medico è la seguente:

**Direzione sanitaria**

**Prof. Michele Masellis**

**Responsabile Chirurgia**

**Dott. Alessandro Masellis**

**Direzione Amministrativa**

**Avv. Simona Masellis**

## Ufficio Relazioni con il Pubblico e Gestione Reclami

**Avv. Simona Masellis**

## Ufficio di Segreteria

**Sig.ra Marilena Lopez**

**Sig.ra Caterina Ferrante**

## Ufficio Manutenzione

**Sig. Roberto Serio**

## 4.I PROFESSIONISTI E LE SPECIALIZZAZIONI

Progresso Medico è nato nel 2004 come centro specialistico in Chirurgia plastica, ricostruttiva ed estetica. Il centro è nato grazie all'impegno del Prof. Michele Masellis, oggi Direttore Sanitario della struttura e della Dott.ssa Maria Maddalena Ferrara. Queste specializzazioni sono il fiore all'occhiello del Centro. La gamma di interventi chirurgici, trattamenti sanitari e di medicina estetica è molto ampia, anche grazie all'utilizzo di tecnologie all'avanguardia testate nella validità e nella qualità.

---

### CHIRURGIA PLASTICA, RICOSTRUTTIVA ED ESTETICA

**Prof. Michele Masellis.** Libero Docente e Specialista in Chirurgia Plastica Ricostruttiva ed Estetica, Primario Emerito della U.O. di Chirurgia Plastica e Terapia delle Ustioni dell'ARNAS - Ospedale Civico e Benefratelli di Palermo.

**Dott. Alessandro Masellis.** Specialista in Chirurgia Plastica Ricostruttiva ed Estetica.

---

### CHIRURGIA DELLA MANO

**Dott. Alessandro Masellis.** Specialista in Chirurgia Plastica Ricostruttiva ed Estetica.

**Dott. Agostino Raimondi.** Specialista in Chirurgia Plastica, Ricostruttiva ed Estetica

---

### MEDICINA ESTETICA

**Dott. Alessandro Masellis.** Specialista in Chirurgia Plastica Ricostruttiva ed Estetica.

**Dott.ssa Grazia Mazzola.** Specialista in Medicina Estetica.

---

## ANESTESIA

**Dott. Aldo Chiappone.** Specialista in Anestesia e Rianimazione.

Numerosi altri Chirurghi plastici, si appoggiano alla nostra struttura per eseguire i loro interventi chirurgici.

Dal 2011, la struttura si è ampliata divenendo un Day Surgery polispecialistico, presso il quale si appoggiano diversi professionisti. I sanitari che utilizzano la sala operatoria della struttura sono selezionati dalla Direzione Sanitaria sulla base del loro curriculum professionale e di un colloquio personale. Ad oggi le specializzazioni sono le seguenti:

---

## CHIRURGIA MAXILLO-FACCIALE

**Prof. Luigi Solazzo.** Specialista in Chirurgia d'Urgenza, Odontostomatologia e Chirurgia maxillo-facciale

---

## ORTOPEDIA E MEDICINA DELLO SPORT

**Dott. Riccardo Lo Cascio.** Specialista in Ortopedia.

---

## OTORINOLARINGOIATRIA

**Dott. Claudio Sbacchi.** Specialista in Otorinolaringoiatria.

**Dott. Giovanni Cimino.** Specialista in Otorinolaringoiatria.

**Prof. Francesco Cupido.** Specialista in Otorinolaringoiatria.

**Dott. Salvatore Poma.** Specialista in Otorinolaringoiatria.

---

## PROCTOLOGIA E CHIRURGIA GENERALE

**Dott. Benedetto Di Trapani.** Specialista in Chirurgia Generale.

**Dott. Roberto Di Lorenzo.** Specialista in Chirurgia di Urgenza.

---

## UROLOGIA

**Dott. Danilo Di Trapani**

---

## OCULISTICA

**Prof. Salvatore Cillino.** Specialista in Oculistica.

**Dott. Giovanni Cillino.** Specialista in Oculistica.

**Dott. Stefano Dolce.** Specialista in Oculistica.



Presso Progresso Medico, inoltre, sono attivi i servizi ambulatoriali di attività diagnostica in:

---

#### GASTROENTEROLOGIA ENDOSCOPICA

**Prof. Vincenzo Caravello.** Specialista in Gastroenterologia-endoscopia digerente.

**Dott. Paolo Pirrotta.** Specialista in Gastroenterologia-endoscopia digerente.

---

#### DIAGNOSI E TRATTAMENTO DEI DISTURBI DELL'ETÀ EVOLUTIVA

**Dott.ssa Ivana Di Maggio.** Psicoterapeuta e Psicopedagogista.

---

#### DERMATOLOGIA

**Dott.ssa Mirella Milioto.** Specialista in Dermatologia.

## 5. ACCESSO AI SERVIZI

---

#### PRENOTAZIONI DI VISITE SPECIALISTICHE E DI INTERVENTI CHIRURGICI PER CHIRURGIA PLASTICA, RICOSTRUTTIVA ED ESTETICA

Nel corso della visita specialistica i pazienti sono informati dettagliatamente dai singoli specialisti, sulle proprie condizioni cliniche, sull'opportunità o meno di procedere ad intervento medico chirurgico, sulla tipologia dell'intervento a cui saranno sottoposti, sugli obiettivi e sui risultati prevedibili, sugli eventuali rischi, sulla necessità di procedere ad ulteriori accertamenti specialistici.

Le prenotazioni delle visite specialistiche e degli esami (nonché il loro eventuale annullamento o spostamento) vanno fatte telefonicamente o via e-mail secondo questi orari:

- lunedì dalle ore 8:00 alle ore 19.00;
- martedì dalle ore 8:00 alle ore 19.00;
- mercoledì dalle ore 8:00 alle ore 19.00;
- giovedì dalle ore 8:00 alle ore 19.00;
- venerdì dalle ore 8:00 alle ore 19.00.

---

#### PRENOTAZIONI DI INTERVENTI CHIRURGICI IN DAY SURGERY IN TUTTE LE ALTRE SPECIALIZZAZIONI

Nel caso di richiesta di prestazione chirurgica da parte di un paziente la segreteria metterà in contatto il paziente con il medico di riferimento. Il paziente sarà sottoposto a visita specialistica presso lo studio specialistico del medico e verrà fissata la data dell'intervento chirurgico che sarà eseguito presso Progresso Medico.

- **Accoglienza:** Il paziente viene accolto in Clinica dal personale di segreteria. Vengono espletati gli atti amministrativi, viene aperta una cartella con i dati anagrafici. Il paziente consegna tutti gli esami che gli sono stati richiesti dal chirurgo operatore, questi verranno fotocopiati e l'originale verrà restituito al paziente.
- **Sistemazione:** Il paziente viene quindi accompagnato nella stanza o box di degenza e gli viene consegnato, un kit con indumenti predisposti per la permanenza nell'unità chirurgica.
- **Intervento:** al momento dell'intervento chirurgico, dopo essere transitato in una zona di preparazione, il paziente viene condotto nel complesso operatorio ed accolto dall'equipe anestesologica e chirurgica. Durante l'atto chirurgico sarà sempre presente un'anestesista anche quando l'intervento è eseguito in anestesia loco-regionale, oltretutto ovviamente quando eseguito in neuroleptoanalgesia o in anestesia generale.
- **Degenza post-chirurgica:** Espletato l'intervento chirurgico, dopo una breve sosta nella zona risveglio, il paziente viene accompagnato al posto di degenza post-operatorio, dove trascorrerà il tempo richiesto dal tipo di anestesia e di intervento a cui è stato sottoposto. In questo lasso di tempo il paziente viene seguito ed assistito da personale medico ed infermieristico qualificato.
- **Dimissioni:** alla fine delle degenza e dopo essere stato visitato dal chirurgo operatore, che controllerà il buon esito dell'intervento e dall'anestesista che valuterà i parametri generali, il paziente verrà dimesso con una relazione di dimissione contenente la diagnosi e tutti gli elementi relativi all'intervento ed alla procedura eseguita. Altresì gli verranno consegnate le prescrizioni terapeutiche eventualmente proposte. La cartella del paziente verrà archiviata in un database, nel futuro sempre consultabile.
- **One Day-Surgery:** Progresso Medico è anche autorizzata a garantire la degenza notturna per le ore successive l'intervento, e questo laddove le condizioni cliniche del paziente lo richiedano ovvero dove sia il paziente stesso per motivi organizzativi a richiederlo.

Le prenotazioni degli esami (nonché il loro eventuale annullamento o spostamento) vanno fatte telefonicamente secondo questi orari:

- lunedì dalle ore 8:00 alle ore 19.00;
- martedì dalle ore 8:00 alle ore 19.00;
- mercoledì dalle ore 8:00 alle ore 19.00;
- giovedì dalle ore 8:00 alle ore 19.00;
- venerdì dalle ore 8:00 alle ore 19.00.

---

#### TARIFFE

Le prestazioni sono tutte effettuate in regime di Libera Professione, pertanto sono in vigore le tariffe disposte da Progresso Medico che vengono comunicate su richiesta.

Il pagamento delle prestazioni avverrà alla fine delle stesse presso la segreteria dietro rilascio di idonea ricevuta fiscale.

---

#### DOCUMENTI NECESSARI

Al momento dell'accettazione è necessario presentare un documento d'identità e la tessera sanitaria. Viene inoltre richiesta la sottoscrizione del modulo per il trattamento dei dati ex GDPR 2016 e successive modifiche, nonché l'adesione o meno al Sistema tessera sanitaria dell'Agenzia delle Entrate ex d.lgs. 275/14.

---

#### COPIA DELLA CARTELLA CLINICA

Alla segreteria **può essere richiesta** copia della cartella clinica o copia degli esami diagnostici effettuati, compilando un apposito modulo e pagando il corrispettivo dovuto.

I soggetti autorizzati alla richiesta sono:

- intestatario della documentazione (maggiorenne o minorenne emancipato);
- genitore del minore (o esercente la patria potestà);
- soggetto esercente la tutela, la curatela o l'affido dell'intestatario, munito di provvedimento costitutivo in originale;
- ogni altro soggetto (compreso il coniuge), purché presenti delega scritta, nonché i documenti di identità (anche in fotocopia) di entrambi (delegante e delegato).
- Se il paziente si trova in stato di incapacità di intendere e di volere anche temporaneo, la richiesta può essere presentata dagli aventi diritto per legge.

I tempi per il rilascio della cartella sono stimati in max 30gg dall'invio del modulo debitamente compilato.

---

#### SERVIZI AGGIUNTIVI

Presso Progresso Medico è possibile effettuare gli **esami clinici pre-chirurgici di base** (visita cardiologia ed E.C.G., visita anestesiologicala, prelievi ematici e di liquidi organici) o prenotarli presso centri convenzionati con la struttura.

Inoltre, la struttura dispone di un **servizio di trasporto dei pezzi istologici**, prelevati nel corso degli interventi chirurgici, presso laboratori di anatomia patologica, convenzionati con il centro.

---

#### CONSULENZE SPECIALISTICHE MEDICO LEGALI

I professionisti che operano presso il centro rilasciano relazioni mediche di supporto a quelle medico-legali per il risarcimento di danni assicurativi.

---

#### MEDICINA ESTETICA

Presso il Centro si eseguono i principali trattamenti di medicina estetica, nonché la vendita di prodotti farmaestetici di altissima qualità.

---

#### PROGRAMMI DI SCREENING

Sono attivati protocolli di medicina di prevenzione nei seguenti ambiti:

- *Prevenzione delle patologie del Colon Retto*
- *Prevenzione del melanoma*

---

#### INFORMAZIONI PER I CHIRURGHİ ESTERNI

Progresso Medico, come Day Surgery autonomo e non convenzionato con il SSN, mette disposizione di chirurghi esterni, liberi professionisti e che non abbiamo incompatibilità ad esercitare la loro attività, il proprio blocco operatorio.

Progresso Medico dispone di 2 sale operatorie conformi all'uso secondo la vigente normativa e dotate di: lettino operatorio, lampade scialitiche, apparecchio di anestesia, monitor di controllo dei parametri vitali, elettrocoagulatore, apparecchio per aspirazione continua, defibrillatore, tavoli servitori, colonne per videoscopia ed indagini endoscopiche, frigoemoteca e centrale di sterilizzazione.

Lo strumentario chirurgico di base è fornito dalla struttura, mentre quello specialistico è custodito in appositi contenitori, contrassegnati da targhette indicative il professionista ed il set di ferri.

## 6. STANDARD DI PRESTAZIONI

Progresso Medico si è posto di mantenere alti standard nelle prestazioni che eroga, al fine di garantire la massima sicurezza per i pazienti e per le equipe chirurgiche.

| TIPOLOGIA DELLA PRESTAZIONE | INDICATORE                                | STANDARD |
|-----------------------------|---|----------|
| Tempi di attesa             | • Tempo medio prima visita                | • 15gg   |
|                             | • Tempo medio consegna referti istologici | • 20gg   |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo medio consegna copia cartella clinica</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 15gg</li> </ul>                                |
| Qualità dell'assistenza sanitaria e parasanitaria | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dotazione e qualifica personale sanitari</li> </ul>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Secondo normativa vigente</li> </ul>           |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formazione e addestramento</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Secondo normativa vigente sugli ECM</li> </ul> |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentuale utenti soddisfatti secondo Customer Satisfaction interno</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 90%</li> </ul>                                 |
| Igiene e microclima delle sale operatorie         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Temperatura</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 20\24°C</li> </ul>                             |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Umidità</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 40\60%</li> </ul>                              |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Flusso ricambio aria</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 Vol./h</li> </ul>                           |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efficienza filtri assoluti</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 99%</li> </ul>                                 |
| Igiene e confort degli ambienti                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Detergenza</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Giornaliera o dopo ogni uso</li> </ul>         |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disinfezione</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Giornaliera o dopo ogni uso</li> </ul>         |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cambio biancheria</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dopo ogni uso</li> </ul>                       |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentuale utenti soddisfatti secondo Customer Satisfaction interno</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 90%</li> </ul>                                 |
| Sicurezza impianti ed attrezzature                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Piani di manutenzione preventiva</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Secondo le vigenti normative</li> </ul>        |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifiche elettriche</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Annuali</li> </ul>                             |
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarature</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Semestrali\annuali</li> </ul>                  |
| Cortesìa del personale parasanitario              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentuale utenti soddisfatti secondo Customer Satisfaction</li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 90%</li> </ul>                                 |

|                                       |  |   |
|---------------------------------------|--|---|
|                                       | interno  |   |
| Cortesia del personale amministrativo | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentuale utenti soddisfatti secondo Customer Satisfaction interno</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 90%</li> </ul> |

## 7. PRESTAZIONI

Quelle che seguono sono tutte le prestazioni che si eseguono presso la nostra struttura.

---

### CHIRURGIA PLASTICA E RICOSTRUTTIVA

- Malformazioni congenite
- Esiti di trauma
- Esiti da ustione
- Ricostruzione mammaria
- Chirurgia delle ghiandole salivari
- Ricostruzione della parete addominale e toracica
- Piaghe da decubito, ulcere croniche, ecc.
- Microchirurgia del sistema nervoso periferico
- Dermo-Chirurgica
- Implantologia extraorale

---

### CHIRURGIA DELLA MANO

- Lesioni degenerative della mano
- Lesioni conseguenti a trauma

---

### CHIRURGIA ESTETICA

- Rino e rinoplastica
- Blefaroplastica
- Otoplastica
- Lifting facciale
- Mammoplastica additiva e riduttiva
- Mastopessi
- Intervento per Ginecomastia
- Addominoplastica
- Chirurgia della calvizie
- Lipofilling autologo
- Liposuzione
- VaserLipo
- Trattamento di inestetismi vari

---

#### TRATTAMENTI LASER

- Angiomi piani e cavernosi
- Teleangectasie
- Strie ipercromiche
- Couperose
- Macchie congenite ed acquisite
- Cicatrici e cheloidi
- Esiti di acne
- Tatuaggi
- Ringiovanimento del volto (resur-facing)
- Epilazione
- Fotingiovanimento

---

#### MEDICINA ESTETICA

- Filler (acido ialuronico)
- Tossina botulinica
- Crioterapia
- Peeling
- PRP

---

#### ENDERMOLOGIA ED ENDERMOTERAPIA

- Adiposità localizzate
- Cellulite
- Edemi
- Rilasciamento cutaneo
- Anti-aging del corpo e del volto
- Linfedema
- Insufficienza venosa
- Cicatrici
- Contratture muscolari
- Rigidità articolari

---

#### INDAGINI VIDEODERMOSCOPICHE

- Mappatura dei nevi
- Diagnosi precoce del melanoma

---

#### PROCTOLOGIA

- Trattamento chirurgico delle emorroidi, ragadi e fistole anali

- Trattamento dei condilomi anali
- Cisti e fistole sacro coccigee
- Cisti pilonidali
- Ernie inguinali e crurali

---

#### PROCEDURE CHIRURGICHE OTORINOLARINGOIATRICHE

- Miringotomia
- Miringotomia con inserzione del tubo
- Decongestione chirurgica dei turbinati inferiori
- Riduzione chiusa di frattura nasale non a cielo aperto
- Settoplastica e decongestione dei turbinati inferiori
- Polipectomia nasale
- Etmoidectomia anteriore
- Sfenoidotomia
- Asportazione angioma settale e cauterizzazione della base di impianto
- Exeresi neoformazioni del cavo orale
- Antrotomia intranasale
- Etmoidotomia
- Asportazione ugola
- Adenoctomia
- Tonsillectomia con adenoctomia
- Biopsia della laringe in mlds
- Exeresi neoformazioni della laringe in mlds
- FESS

---

#### CHIRURGIA UROLOGICA

- Postectomia e /o Circoncisione
- Eversione tunica vaginale per idrocele
- Orchidopessi
- Fissazione testicolare
- Orchietctomia
- Legatura e/o sclerotizzazione varicocele
- Corporoplastica di raddrizzamento
- Protesi peniene
- Sling per incontinenza urinaria
- Meato plastica
- Uretroplastica
- Uretrotomia chirurgica ed endoscopica
- Cistoscopia
- Mapping vesciacle
- Resezione neoformazioni vescicali
- Ureterolitotrissia
- Vaporesezione adenoma prostatico



---

#### CHIRURGIA MAXILLO-FACCIALE

- Estrazione dentaria/radice dentaria
- Estrazione di dente incluso
- Exeresi di neoformazione cistica dei mascellari
- Toeletta seno mascellare
- Riduzione e sintesi fratture mascellari, mandibolari e condilare
- Correzione anchilosi articolazione temporo mandibolare
- Mentoplastica

---

#### ENDOSCOPIA DIGESTIVA

- Visite specialistiche
- Gastrosopia
- Gastrosopia trans-nasale
- Colonscopia
- Rettoscopia

---

#### MEDICINA DELLO SPORT E ORTOPEDIA

- Infiltrazioni di concentrato midollare e piastrinico
- Artroscopia

---

#### OCULISTICA

- Cataratta IOL monofocale
- Cataratta IOL multifocale
- Cataratta IOL torica
- Cataratta IOL multifocale-torica
- Faco+Trabeculectomia + Ologen
- Faco + Cy-Pass
- Calazio/ptterigio
- Facoemulsificazione per cataratta con LASER e impianto IOL monofocale
- Facoemulsificazione per cataratta con LASER e impianto IOL multifocale
- Facoemulsificazione per cataratta con LASER e impianto IOL torica
- Facoemulsificazione per cataratta con LASER e impianto IOL multifocale torica
- Impianto di IOL per afachia
- Trabeculectomia
- MIGS con XEN
- Incisioni arcuate per astigmatismo
- Cheratoplastica perforante o lamellare
- CXL per cheratocono
- Vitrectomia mininvasiva
- Chirurgia ab externo per distacco retinico
- Pterigectomia con autotrapianto di congiuntiva

## 8. COLLABORAZIONI

Progresso Medico nell'intento di favorire il cliente e agevolarlo nell'accesso ai trattamenti collabora con diverse strutture per effettuazione di prestazioni sanitaria collegate a quelle che si effettuano in struttura:

- Istituto Locorotondo: per le analisi ematiche
- Centro diagnostico Marasà: per gli esami istologici
- I.E.ME.ST.: per gli esami istologici a seguito di indagini endoscopiche
- Cardio-ASK: per le visite cardiologiche ed ECG preoperatorie
- Centro Diagnostico Pardo: per gli esami radiologi ed endoscopici
- Studio Pellegrino: per gli esami radiologi ed endoscopici

## 9. CONVENZIONI

Progresso Medico nell'intento di favorire il cliente e agevolarlo nell'accesso ai trattamenti che offre, ha stipulato **convenzioni dirette** con alcune delle più importanti Assicurazioni sanitarie, nonché ha aderito a **circuiti di scontistica** locale e nazionale.

### **Convenzione diretta con Casse Sanitarie:**

- CASPIE
- ASSIRETE
- COOPSALUTE
- MYRETE
- FONDO SALUTE
- AXA CARING
- POSTE WELFARE

### **Circuiti di scontistica:**

- Banco Posta
- Sanit Card
- Azienda Amica
- Camera di Commercio di Palermo
- Cral NETWORK
- Unicral box

## 10. TUTELA DEGLI UTENTI

Progresso Medico si è uniformata alla normativa europea sulla protezione dei dati personali (GDPR 2016) per la tutela della privacy dei propri pazienti e collaboratori. La normativa recepita in Italia, si propone la tutela del diritto alla riservatezza per quanto attiene i dati personali e per evitarne un uso inappropriato e distorto.

I dati personali dei pazienti saranno raccolti e trattati al fine di:

- Erogare la prestazione sanitaria;
- Espletare gli adempimenti amministrativi e fiscali;
- Inviare comunicazioni inerenti offerte interne alla struttura.

I dati sono raccolti sia in formato cartaceo che informatico e custoditi in modo corretto secondo le normative attuali.

In relazione al loro trattamento, Progresso Medico ha nominato 2 DPO, Dott. Marco Battaglia e Dott. Francesco Giudice ai quali potranno essere inviate segnalazioni e richieste in ordine a quanto previsto dal GDPR attualmente vigente.

---

#### RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

È importante per Progresso Medico l'opinione dei pazienti sui servizi offerti. Per questo motivo nelle stanze di degenza sono affissi dei QR-code, accedendo ai quali è possibile compilare ed inviare in forma del tutto anonima questionari sul proprio grado di soddisfazione.

Periodicamente, in base ai suggerimenti offerti è possibile constatare cosa è stato migliorato e/o modificato.

---

#### PRESENTAZIONE DI RECLAMI

I pazienti e gli utenti possono presentare reclami per disservizi subiti durante la permanenza in struttura entro 15gg dall'evento.

Il reclamo potrà essere presentato mediante:

- per iscritto presso l'Ufficio di Segreteria o presso l'Ufficio di Relazioni con il Pubblico;
- mediante e-mail da inviare all'attenzione dell'Avv. Simona Masellis: [simona.masellis@progressomedico.com](mailto:simona.masellis@progressomedico.com)

Entro 8 gg dalla ricezione del reclamo sarà cura del Responsabile dell'Ufficio rispondere.

Progresso Medico ha sede a Palermo in Via Filippo Brunelleschi, 15/a. Il Centro è facilmente raggiungibile:

in **Automobile**: dal **centro città** (P.za Castelnuovo) imboccare via E. Amari, quindi a sinistra via Roma e proseguire fino all'incrocio con viale Lazio. Imboccare Viale Lazio e percorrerlo interamente fino alla rotatoria del piazzale Kennedy. Quindi seguire la direzione per Viale Michelangelo. Via Brunelleschi è una traversa a destra del Viale Michelangelo, a circa 1500m dall'inizio del viale.

dalle **autostrade** PA-ME o PA-TP seguire la circonvallazione della città fino alla rotatoria del piazzale Kennedy. Quindi seguire la direzione per Viale Michelangelo. Via Brunelleschi è una traversa a destra del Viale Michelangelo, a circa 1500m dall'inizio del viale.

Con i **mezzi pubblici** dal centro città (P.za Castelnuovo): **autobus** n.° 101 o 102 direzione stadio fino al capolinea (V.le del Fante). Quindi prendere il Bus n. 675 fino alla stazione Brunelleschi. La fermata del bus è adiacente all'entrata del centro. Dalla stazione centrale: bus n.° 101 o 102 direzione stadio fino al capolinea (V.le del Fante). Quindi prendere il Bus n. 675 fino alla stazione Brunelleschi. La fermata del bus è adiacente all'entrata del centro.

Tramite il **tram** linea Blu, con fermata CEP.

## 12. SOCIAL E WEB

Progresso Medico ha un sito istituzionale all'indirizzo [www.progressomedico.com](http://www.progressomedico.com), e si trova anche sui principali social, Facebook, Instagram, Youtube con pagine autonome e sempre aggiornate.

Le principali novità, le promozioni e le innovazioni, nonché la informative sulla privacy e la stessa Carta dei Servizi possono essere reperite anche sul sito web istituzionale.