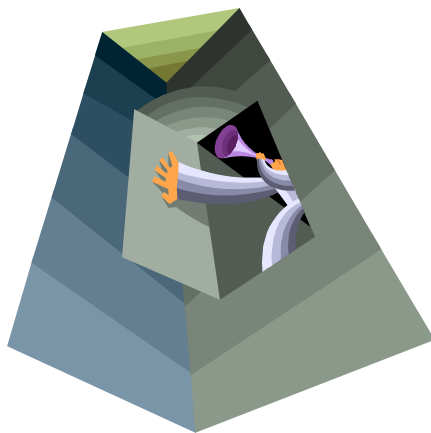




Centro di Medicina NUCLEARE **SAN GAETANO**



Centro di Medicina NUCLEARE **SAN GAETANO**



**Villa Santa Teresa Diagnostica
per Immagini e Radioterapia
e
Centro di Medicina Nucleare San
Gaetano**

CARTA DEI SERVIZI



Centro di Medicina NUCLEARE SAN GAETANO

SEDE

SERVIZIO DI RADIOTERAPIA

Viale Ing. G. Bagnera, 14 – 90011 BAGHERIA (PA)

Telefono: 091 92 92 111

Fax: 091 96 50 50

SERVIZIO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

SS 113 Km 246 presso Ex Hotel A'Zabara

Tel. 091 92 92 111 Fax 091 92 92 728

E-mail: info@villasantateresa.net

Sito Internet: www.villasantateresa.net

SERVIZIO DI MEDICINA NUCLEARE

SS 113 Km 246 presso Ex Hotel A'Zabara

Tel. 091 92 92 111 Fax 091 92 92 728

E-mail: info@villasantateresa.net

INDICAZIONE SU COME RAGGIUNGERE LA STRUTTURA

Con mezzo proprio

SEDE DI VIA ING. G. BAGNERA

Da Palermo: imboccare l'autostrada Palermo - Catania e uscire allo svincolo autostradale di Bagheria. Percorrere tutta la strada che costeggia l'autostrada, ossia la via F. Buttitta, una volta giunti al termine della suddetta via, svoltare a destra ed imboccare la seconda traversa a sinistra ossia la Via Città di Palermo. Superato l'incrocio con la Via Dante, la via prende il nome di Via Ing. G. Bagnera e alla vostra destra troverete Villa Santa Teresa.

Da Catania: imboccare l'autostrada Catania - Palermo e uscire allo svincolo autostradale di Bagheria. Percorrere tutta la strada che costeggia l'autostrada, ossia la via F. Buttitta, una volta giunti al termine della suddetta via, svoltare a destra ed imboccare la seconda traversa a sinistra ossia la Via Città di Palermo. Superato l'incrocio con la Via Dante, la via prende il nome di Via Ing. G. Bagnera e alla vostra destra troverete Villa Santa Teresa.

Da Trapani: imboccare l'autostrada Mazara del Vallo Palermo. Una volta arrivati a Palermo, proseguire per Via Regione Siciliana, percorrerla tutta e imboccare l'autostrada Palermo Catania. Uscire allo svincolo autostradale di Bagheria. Percorrere tutta la strada che costeggia l'autostrada, ossia la via F. Buttitta, una volta giunti al termine della suddetta via, svoltare a destra ed imboccare la seconda traversa a sinistra ossia la Via Città di Palermo. Superato l'incrocio con la Via Dante, la via prende il nome di Via Ing. G. Bagnera e alla vostra destra troverete Villa Santa Teresa.



Da Caltanissetta/Ragusa/ Siracusa: imboccare l'autostrada Catania -Palermo e uscire allo svincolo autostradale di Bagheria. Percorrere tutta la strada che costeggia l'autostrada, ossia la via F. Buttitta, una volta giunti al termine della suddetta via, svoltare a destra ed imboccare la seconda traversa a sinistra ossia la Via Città di Palermo. Superato l'incrocio con la Via Dante, la via prende il nome di Via Ing. G. Bagnera e alla vostra destra troverete Villa Santa Teresa.

Da Agrigento: imboccare la strada provinciale Agrigento-Palermo, uscire allo svincolo di Villabate e imboccare l'autostrada Palermo- Catania. Uscire allo svincolo autostradale di Bagheria. Percorrere tutta la strada che costeggia l'autostrada, ossia la via F. Buttitta, una volta giunti al termine della suddetta via, svoltare a destra ed imboccare la seconda traversa a sinistra ossia la Via Città di Palermo. Superato l'incrocio con la Via Dante, la via prende il nome di Via Ing. G. Bagnera e alla vostra destra troverete Villa Santa Teresa.

Con l'autobus/treno: La città di Bagheria è efficientemente collegata con la città di Palermo tramite autobus e tramite collegamento ferroviario. Vi consigliamo di raggiungere la Stazione Centrale di Palermo, e rivolgersi alla biglietteria della società di trasporti AST, dove vi sapranno **indicare** gli orari dei collegamenti tramite autobus. Alla biglietteria generale della stazione ferroviaria Vi potranno informare su tutti i collegamenti ferroviari.

Con il nostro bus navetta: Una volta arrivati alla stazione ferroviaria di Bagheria, chiamare la struttura e rivolgersi agli addetti all'accettazione amministrativa per chiedere informazioni sulla disponibilità del nostro servizio di bus navetta.

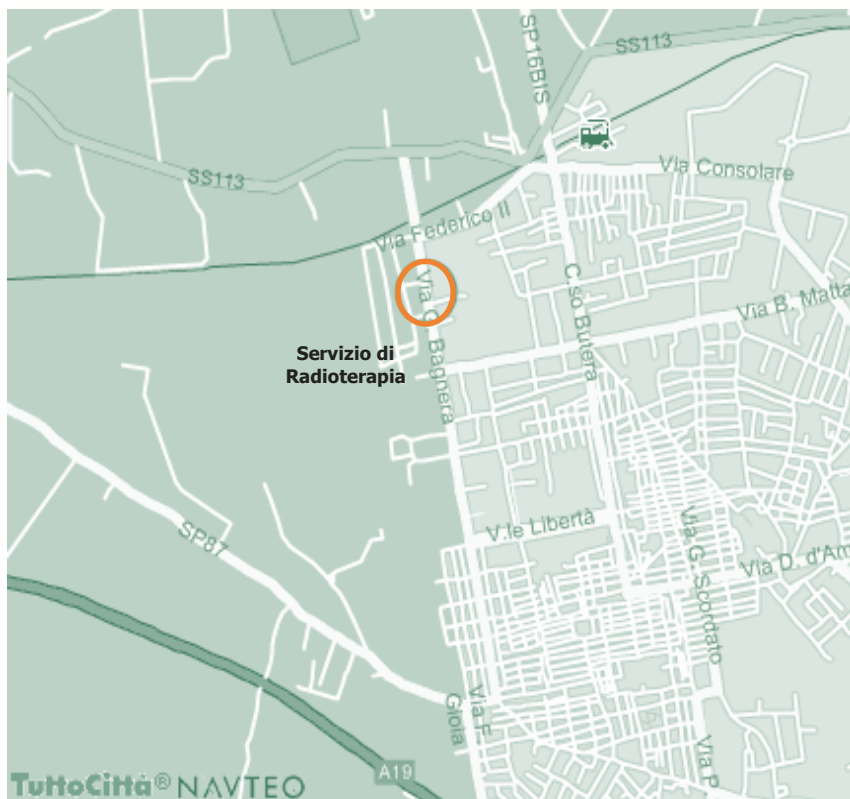
SEDE EX HOTEL A'ZABARA SS 113

Per raggiungere la sede del servizio di Diagnostica per Immagini, bisogna, una volta arrivati in Via Ing. G. Bagnera percorrere tutta la via e poi imboccare a destra la SS 113, proseguire fino al km 246 e alla vostra sinistra troverete la nostra nuova sede.

Area Parcheggio - SEDE SS113: la struttura dispone di un'area antistante adibita a parcheggio per i pazienti.



MAPPA PER RAGGIUNGERE LA SEDE DI VIALE ING. G. BAGNERA N. 14





MAPPA PER RAGGIUNGERE LA NUOVA SEDE SS 113 Km 246 presso Ex Hotel A'Zabara





INDICE

Premessa

Cos'è la Carta dei Servizi Sanitari

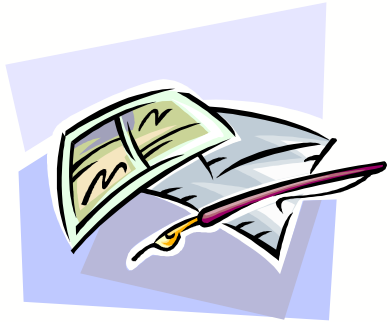
Principi Ispiratori della carta

- Chi siamo
- La nostra Mission
- L'organizzazione aziendale
- L'organizzazione Sanitaria di Villa Santa Teresa
 - I nostri servizi
 - Le attrezzature
- L'organizzazione Sanitaria del Centro di Medicina Nucleare
 - I nostri servizi
 - Le attrezzature
- Modalità di accesso e fruizione dei servizi di Diagnostica per Immagini e di Medicina Nucleare
- Modalità di accesso e fruizione dei servizi di Radioterapia
- Patto tra i cittadini e le Nostre Strutture
- Gli Standard di Qualità della Struttura
- L'albero della Qualità
- Gli Standard Specifici
- I nostri progetti futuri
- La Tutela del Paziente
- L'Ufficio Relazioni con il Pubblico
- Il Reclamo
- Il flusso del Reclamo



Premessa

Questa Carta dei servizi sanitari è, innanzi tutto, una presentazione delle nostre società, con le loro caratteristiche, le loro attività, i servizi e le prestazioni che sono in grado di fornire. È una presentazione che non vuole essere fine a se stessa, ma porsi come un momento di accoglienza e di reciproca conoscenza con tutti coloro che si rivolgono alla nostra società, fiduciosi di trovarvi un supporto ed un'adeguata assistenza.



Chi si rivolge alle nostre strutture sanitarie non dovrà avvertire la sensazione di estraneità, di soggezione di fronte ad un ambiente sconosciuto ma si sentirà subito circondato da uno spirito di ospitalità e calore umano. Egli potrà così ottenere le prestazioni più appropriate ed adeguate alle sue specifiche esigenze, sentirsi partecipe di quanto viene fatto nei suoi confronti, avere migliore consapevolezza dei propri diritti.

Potrà anche contribuire, attraverso le sue segnalazioni e, quando occorra, i suoi giusti reclami, a colmare le lacune che potrebbero manifestarsi e mettere, così, in condizione la nostra struttura di fornire un servizio sempre più qualificato e rispondente alle esigenze di ciascuno.

Il Consigliere Delegato alla Gestione Operativa



La carta dei servizi sanitari è essenzialmente un PATTO TRA LE STRUTTURE SANITARIE E I CITTADINI, al fine di garantire che l'opinione e le scelte dei cittadini possano esercitare un'influenza decisiva sul modo in cui i servizi sanitari sono strutturati e su come funzionano. I cittadini devono anche condividere la responsabilità per la propria salute.

La carta dei servizi intende la tutela non come mero riconoscimento formale delle garanzie del cittadino, ma di attribuzione allo stesso di un potere di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati.

La nostra carta dei servizi intende assegnare, dunque, un ruolo forte ai cittadini nell'orientare le attività verso il loro compito: **FORNIRE UN SERVIZIO DI BUONA QUALITÀ AI CITTADINI -UTENTI.**

La Carta prevede infatti le modalità attraverso le quali gli stessi cittadini possono facilmente accedere alle procedure di reclamo circa la violazione dei principi sanciti dai medesimi.



PRINCIPI ISPIRATORI DELLA NOSTRA ATTIVITA'

APPROPRIATEZZA DELLE PRESTAZIONI

Le prestazioni sono erogate secondo i bisogni di salute della persona rispettando: le indicazioni cliniche per le quali è stata dimostrata l'efficacia; il momento più giusto di erogazione; le più opportune modalità di erogazione rispetto alle condizioni di salute e sociali della persona assistita.

IMPARZIALITÀ

Gli operatori dei servizi sanitari non possono assumere atteggiamenti di parzialità ed ingiustizia od anche comportamenti non obiettivi nei confronti degli utenti.

EGUAGLIANZA ED EQUITÀ

Nell'erogazione dei servizi sanitari deve essere rispettata la dignità della persona senza alcuna distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione, lingua ed opinioni politiche, così come sancito dall'art. 3 della Costituzione.

CONTINUITÀ

Il servizio sanitario deve essere regolare e continuo. I casi di funzionamento irregolare o di sospensione del servizio devono essere regolati espressamente dalla legge o rientrare negli aspetti organizzativi del servizio.

DIRITTO DI SCELTA

Il cittadino può scegliere la struttura sanitaria presso cui farsi curare, ovunque sul territorio nazionale. Il cittadino utente deve poter scegliere anche secondo criteri di efficienza, di umanizzazione e di fiducia.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi sanitari devono essere organizzati in modo da fornire prestazioni di elevata qualità e da rendere l'attività di prevenzione, cura e riabilitazione conseguentemente efficace.

PARTECIPAZIONE

Il diritto di partecipazione del paziente nei confronti del servizio sanitario va inteso come informazione, personalizzazione, umanizzazione del servizio. Secondo il principio stabilito dalla legge 241/90 l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano; li può inoltre formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio, e fornire una propria valutazione sulla qualità delle prestazioni fruite.



Le società **Villa Santa Teresa Diagnostica per Immagini S.r.l.** e il **Centro di Medicina Nucleare "San Gaetano" S.r.l.** sono due aziende sanitarie private convenzionate (in fase di pre - accreditamento istituzionale) con il Sistema Sanitario Regionale.

Le società erogano rispettivamente prestazioni ambulatoriali di:

- **DIAGNOSTICA**
- **RADIOTERAPIA**
- **MEDICINA NUCLEARE**

CHIAMAMO

Le prestazioni si caratterizzano per elevata specialità, grazie ad un parco attrezzature elettromedicali moderno e tecnologicamente avanzato, nonché di competenze mediche, tecniche ed assistenziali di indubbio livello.

Le due strutture sono diventate, negli ultimi anni, un punto di riferimento di assoluta rilevanza nell'erogazione di servizi sanitari e in considerazione della elevata specializzazione che caratterizza le strutture, abbiamo ipotizzato una diversa e più estesa collaborazione anche con altri soggetti operanti nel settore sanitario e con il mondo accademico avviando significative sinergie nell'ambito dell'offerta sanitaria regionale e nazionale.

Per mantenere standard elevati di erogazione del servizio le due società puntano su:

- **Ottima dotazione di apparecchiature elettromedicali**
- **Eccellenti competenze professionali dello staff medico e paramedico**
- **Collaborazioni periodiche con specialisti di riferimento nazionale che utilizzano gli ambulatori aziendali per attività diagnostiche connesse al loro specifico ambito professionale**
- **Adeguatezza e completezza dei servizi di supporto che consistono in collegamenti quotidiani con i principali centri urbani del territorio attraverso un servizio di bus navette, e nella disponibilità di alloggi per i pazienti.**



LA NOSTRA MISSION

Le due aziende intendono perseguire la propria missione assicurando un'ampia integrazione dei processi assistenziali ed organizzativi con l'attenzione alla centralità della persona, ai suoi bisogni ed alle sue aspettative. L'obiettivo principale è quello di raggiungere l'eccellenza nei settori della diagnostica, della radioterapia e della medicina nucleare mediante l'utilizzo di un sistema tecnologico avanzato, in un contesto di rispetto degli standard di qualità del servizio erogato e di soddisfazione delle aspettative del paziente.

CENTRALITÀ DELLA PERSONA ASSISTITA

I nostri medici dedicano tutto il loro impegno alla cura, all'aggiornamento continuo e allo scambio interdisciplinare con i colleghi nell'ambito della stessa struttura, a indubbio beneficio dei pazienti. L'organizzazione del lavoro ruota intorno alle necessità del paziente ed è improntata all'eccellenza del servizio.

MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ ED ECCELLENZA DEL SERVIZIO

La struttura si è impegnata ad introdurre i principi dell'efficienza e dell'efficacia propri della cultura d'impresa nella gestione di una struttura sanitaria. Con questo obiettivo sta realizzando dei modelli gestionali e organizzativi innovativi ripensando tutti i processi sanitari e amministrativi in un'ottica di ottimizzazione di tempi e risorse. Contemporaneamente ha avviato un processo di adeguamento continuo a standard internazionali di qualità.

APPROCCIO MULTIDISCIPLINARE AGLI ASPETTI CLINICI

Le scelte terapeutiche o diagnostiche vengono valutate congiuntamente dai medici delle diverse discipline che si occupano del caso. Viene così garantita al malato l'applicazione del miglior trattamento disponibile.

VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

I valori ispiratori della gestione delle risorse umane sono improntati al rispetto della persona nella sua accezione più completa, quale l'aspetto etico del rapporto, l'assenza delle discriminazioni, la trasparenza, la responsabilizzazione individuale, la fiducia. I sistemi gestionali sono, di conseguenza, finalizzati all'integrazione tra i diversi ruoli e professioni, alla valorizzazione e al riconoscimento dei contributi individuali e alla crescita professionale.

APERTURA A COLLABORAZIONI CON ALTRI OPERATORI LOCALI

Le scelte terapeutiche o diagnostiche vengono valutate congiuntamente dai medici delle diverse discipline che si occupano del caso. Viene così garantita al malato l'applicazione del miglior trattamento o la scelta del miglior percorso diagnostico disponibile.



L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

Le due società hanno subito negli ultimi due anni un piano di riorganizzazione generale, successivo all'insediamento dell'Amministrazione Giudiziaria nella gestione dei beni sottoposti a sequestro nell'ambito del procedimento diretto all'applicazione delle misure di prevenzione nei confronti del proprietario, l'Ing. Michele Aiello e del suo gruppo di aziende, fra le quali figurano "Villa Santa Teresa Diagnostica per Immagini e Radioterapia S.r.l." e il "Centro di Medicina Nucleare San Gaetano S.r.l."

Il processo di riorganizzazione è partito dalla ridefinizione dei ruoli manageriali e dalla creazione dell'organo sociale delle società, deputato alla funzione di indirizzo, gestione e controllo ovvero il **CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

La Presidenza del Consiglio di Amministrazione è stata affidata al **DOTT. ANDREA DARA**, già nominato Amministratore Giudiziario delle strutture dal Tribunale di Palermo, Sezione Misure di Prevenzione.

Gli altri due Consiglieri di Amministrazione sono:

- **l'AVV. GAETANO CAPPELLANO SEMINARA (Vice Presidente)**
- **il DOTT. GIANPIERO OTERI (Consigliere Delegato alla Gestione Operativa)**

A supporto del **Consiglio di Amministrazione** sono state identificate due importanti funzioni di staff (**SERVIZIO LEGALE E INTERNAL AUDITING**).

Il **Consigliere Delegato alla Gestione Operativa, DOTT. GIANPIERO OTERI** rappresenta il punto di riferimento operativo per il CdA e per i responsabili dei servizi (sanitari, di supporto ed amministrativi). A suo supporto sono state identificate alcune funzioni di staff:

- **SERVIZIO INGEGNERIA CLINICA, ACQUISTI, LOGISTICA E SISTEMI INFORMATIVI** (R. ROTONDO)
- **SERVIZIO AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO**
- **SERVIZIO AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE** (F. D'AMICO)
- **SERVIZIO ACCOGLIENZA E TUTELA DEL PAZIENTE** (A. PALADINO)
- **SERVIZIO ORGANIZZAZIONE, COMUNICAZIONE, ACCREDITAMENTO E QUALITA'** (AD INTERIM G. OTERI)
- **SERVIZIO TECNICO E PATRIMONIO IMMOBILIARE** (ING. P. CARLINO)



L'ORGANIZZAZIONE SANITARIA DI VILLA SANTA TERESA

L'organizzazione e l'erogazione delle prestazioni sanitarie vengono affidate, in linea con le prescrizioni normative, a ciascun **RESPONSABILE DI SERVIZIO** (Radioterapia e Diagnostica per Immagini) che, per gli aspetti gestionali, riferirà direttamente al **Consigliere Delegato alla Gestione Operativa**.

Il **DIRETTORE SANITARIO** (Dott. Tommaso Angileri) è una figura centrale nell'organizzazione di una struttura sanitaria, poiché egli è responsabile dell'organizzazione tecnica e funzionale dei servizi e del possesso dei prescritti titoli professionali da parte del personale che vi opera.

L'erogazione delle prestazioni sanitarie è garantita dal **PERSONALE MEDICO**, dai **TECNICI SANITARI** e dagli **INFERMIERI** che, con ruoli e responsabilità diverse, fanno parte dei servizi.

AREE	RESPONSABILE DEL SERVIZIO
Direzione Sanitaria	T. Angileri
Servizio di Radioterapia	D. Oliveri
Servizio di Diagnostica per Immagini	T. Angileri
SERVIZI DI SUPPORTO	REFERENTI
Anestesia e Rianimazione	Servizio Esterno
Fisica Sanitaria	L. Falautano
Medicina Interna	A. Sanfilippo
Supporto Psico Sociale	M. Marconi



I SERVIZI DI VILLA SANTA TERESA

La società Villa Santa Teresa Diagnostica per Immagini e Radioterapia S.r.l. si occupa sia di attività di tipo diagnostico (diagnostica per immagini), sia di attività di tipo terapeutico (radioterapia tradizionale e conformazionale).

SERVIZIO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Il servizio di **Diagnostica per Immagini** vanta già attualmente una dotazione tecnologica di alta gamma, che consente l'esecuzione di quasi tutti gli esami di diagnostica in uso nella pratica corrente, sia medica che chirurgica.

È possibile anche effettuare procedure di radiologia interventiva, come:

- biopsie TC guidate
- posizionamento di cateteri e/o di drenaggi

Il reparto ha una impostazione di tipo dipartimentale, mediante la identificazione di diverse branche della disciplina, così come avviene nei più prestigiosi reparti di radiologia, sia nazionali che internazionali.

Le branche fondamentali comprendono:

- neuroradiologia
- radiologia tradizionale ed ecografia
- radiologia muscolo-scheletrica
- radiologia finalizzata allo studio dei restanti distretti corporei.

Per conoscere tutte le singole prestazioni che il Servizio di Diagnostica per Immagini è in grado di erogare, si rimanda all'allegato n.1 che contiene l'elenco dettagliato di tutte le prestazioni.

**IL SERVIZIO E' OPERATIVO DAL
LUNEDI AL VENERDI DALLE ORE 7.00
ALLE ORE 20.00**

SERVIZIO DI ANESTESIA E RIANIMAZIONE

Il Servizio **Anestesia e Rianimazione**, a supporto delle altre unità, garantisce l'assistenza anestesiológica e rianimatoria, grazie al lavoro di medici specializzati, anche nella particolare problematica della narcosi di soggetti in età pediatrica. Ciò consente di effettuare indagini diagnostiche ai piccoli pazienti e, in generale, ai pazienti non collaboranti.

Per la particolare competenza ed esperienza in questo settore, il Centro è di fatto riferimento anche degli ospedali di Palermo e provincia.

**IL SERVIZIO E' OPERATIVO DAL
LUNEDI AL VENERDI DALLE ORE 7.00
ALLE ORE 20.00**



SERVIZIO DI RADIOTERAPIA

Il servizio di **Radioterapia Oncologica** si occupa del trattamento radiante di patologie neoplastiche, mediante l'uso di un acceleratore lineare, nonché di tutte quelle procedure propedeutiche all'irradiazione quali la preparazione di sistemi di immobilizzazione e contenimento, la simulazione e verifica e la preparazione di schermature.

Il servizio di radioterapia prevede, nello specifico, i seguenti trattamenti:

- Radioterapia esterna transcutanea di tipo tradizionale
- Radioterapia esterna transcutanea personalizzata con schermature in leghe bassofondenti
- Radioterapia conformazionale statica

- Radioterapia conformazionale dinamica con multileaf
- Radioterapia stereotassica o radiochirurgica
- Simulazione TC e virtuale
- Simulazione RM
- Treatment Planning 3D
- Verifiche portali (EPID)
- Sistemi di set-up ed immobilizzazione personalizzati (termoplastici)
- Schermature in leghe bassofondenti
- Sagomature computerizzate
- Controlli di qualità giornalieri

**IL SERVIZIO E' OPERATIVO DAL
LUNEDI AL VENERDI DALLE ORE 7.00
ALLE ORE 20.00**

SERVIZI DI SUPPORTO

A supporto dell'attività del servizio di Radioterapia, è stata resa operativa l'**Unità di Fisica Sanitaria** che si occupa del controllo giornaliero di qualità delle apparecchiature radioterapiche e radiologiche, si occupa della stesura del piano di trattamento radiante ed, infine, esegue i controlli dosimetrici in vivo (qualora necessario).

Il servizio di radioterapia prevede, al suo interno, anche un'attività di **Officina** che consiste nella preparazione di dispositivi di immobilizzazione, set up personalizzati e schermature in leghe bassofondenti.

I medici del servizio di radioterapia garantiscono al paziente una costante attività ambulatoriale e lo seguono durante tutto il percorso terapeutico, dalla prima visita tecnico sanitaria a quella di fine trattamento e di controllo.

Nel corso del trattamento, il paziente potrà contare su un **SUPPORTO MEDICO – PSICOLOGICO** fornito da un gruppo di tre medici e una psicologa, che intervengono per aiutarlo ad affrontare fisicamente e psicologicamente la malattia e l'iter terapeutico.

**IL SERVIZIO E' OPERATIVO DAL
LUNEDI AL VENERDI DALLE ORE 7.00
ALLE ORE 20.00**



LE ATTREZZATURE DI VILLA SANTA TERESA

L'unità di **DIAGNOSTICA** è dotata di un parco **ATTREZZATURE** in grado di assicurare quasi tutte le correnti attività di diagnostica per immagini (dalla cosiddetta radiologia tradizionale, alla Risonanza Magnetica Nucleare, alla TC spirale, ai sistemi di ricostruzione 3D, alla angio ed endoscopia virtuale).

TIPOLOGIA	MODELLO
RISONANZA MAGNETICA	OPENSPEED 0,7 TESLA
RISONANZA MAGNETICA	INTERA 1,5 TESLA
TELECOMANDATO	OMNIDIAGNOSTIC
MAMMOGRAFO	SENOGRAFE
TAC	MULTISLICE 8 BANCHI
TAC	MULTISLICE 16 BANCHI
ECOGRAFO	5000
STAZIONE RICOSTRUZIONE VIRTUALE	VITREA

Anche l'Unità Operativa di **RADIOTERAPIA** possiede attualmente una **STRUTTURA TECNICA** di tutto rilievo, che non trova analogie nell'intero territorio regionale. Le principali apparecchiature ad oggi disponibili sono:

TIPOLOGIA

ACCELERATORE LINEARE
SISTEMA LASER RIPOSIZIONAMENTO PAZIENTE
SISTEMA DI TRACKING OTTICO DI POSIZIONAMENTO ED ALLIN. PAZIENTE
N. 4 STAZIONI DI TREATMENT PLANNING SYSTEM (1 SERVER E 3 CLIENT)
SISTEMA DI SIMULAZIONE VIRTUALE
MICROMULTILEAF CON STAZIONE DI CONTROLLO E CALCOLO
ACCESSORI PER RADIOTERAPIA STEREOTASSICA ENECEFALICA, TORACICA ED ADDOMINALE
SISTEMA DI VERIFICA PORTALE (EPID)
TAGLIA SAGOME COMPUTERIZZATO
SIMULATORE TC



L'ORGANIZZAZIONE SANITARIA DEL CENTRO DI MEDICINA NUCLEARE

L'organizzazione e l'erogazione delle prestazioni sanitarie vengono affidate, in linea con le prescrizioni normative, al **RESPONSABILE DI SERVIZIO** che, per gli aspetti gestionali, riferirà direttamente al **Consigliere Delegato alla Gestione Operativa**.

Il **DIRETTORE SANITARIO** (Dott. Bartolomeo Candela) è una figura centrale nell'organizzazione di una struttura sanitaria, poiché egli è responsabile dell'organizzazione tecnica e funzionale dei servizi e del possesso dei prescritti titoli professionali da parte del personale che vi opera.

L'erogazione delle prestazioni sanitarie è garantita dal **PERSONALE MEDICO**, dai **TECNICI SANITARI** e dagli **INFERMIERI** che, con ruoli e responsabilità diverse, fanno parte dei servizi.

AREE	RESPONSABILE DEL SERVIZIO
Direzione Sanitaria	B. Candela
Servizio di Medicina Nucleare e PET	B. Candela
AREE	REFERENTI
Medicina Nucleare in Vitro	R. Lauricella
Ciclotrone	L. Falautano



I SERVIZI DEL CENTRO DI MEDICINA NUCLEARE

Il Centro di Medicina Nucleare "San Gaetano" eroga prestazioni ambulatoriali di medicina nucleare e nello specifico il centro offre servizi di diagnostica sia in vivo che in vitro. Nel primo caso ci si riferisce alle scintigrafie con traccianti gamma emittenti e con traccianti positronici, nel secondo caso, invece, si fa riferimento alle determinazioni biometriche su campioni biumorali.

Recentemente il Centro ha avviato un'attività di produzione e commercializzazione di molecole radiomarcate, nel più generale ambito della "Radiofarmacia", benché l'avvio a regime di detta attività risulta subordinato ad attesi chiarimenti ministeriali in merito al recente D.Lgs. in materia di regolamentazione delle Radiofarmacie.

- Reparto di Medicina Nucleare
- Reparto PET
- Reparto Ciclotrone

SERVIZIO DI MEDICINA NUCLEARE

Il Servizio di Medicina Nucleare risulta essere quasi totalmente dedicato a studi miocardici ed il protocollo più comune per la scintigrafia di perfusione miocardica è quello che prevede una fase di stress ed una di rest dopo iniezione con traccianti tecnezati.

Le principali prestazioni espletate nel reparto di medicina nucleare:

- Scintigrafia Miocardica di perfusione a riposo e dopo stimolo per studio quantitativo
- Scintigrafia miocardica di perfusione a riposo per studio di vitalità
- Studio della perfusione cerebrale con metodica SPECT
- Scintigrafia Tiroidea
- Scintigrafia con radioiodio dopo tiroidectomia
- Scintigrafia della paratiroidi con tecnica del doppio tracciante
- Studio del dotto lacrimale

- Scintigrafia delle ghiandole salivari
- Scintigrafia polmonare di perfusione
- Mammoscintigrafia
- Scintigrafia di fegato e milza
- Scintigrafia renale sequenziale
- Scintigrafia renale con test al Captopril
- Scintigrafia testicolare
- Scintigrafia ossea total body
- Scintigrafia ossea polifasica

• E tutte le altre prestazioni elencate nel DECRETO 11 dicembre 1997 "Elenco delle prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale, ivi compresa la diagnostica strumentale e di laboratorio, erogabili nell'ambito del Servizio sanitario regionale e relative tariffe".

**IL SERVIZIO E' OPERATIVO DAL
LUNEDI AL VENERDI DALLE ORE 7.00
ALLE ORE 18.00**



REPARTO PET

Le tecniche di Medicina Nucleare giocano un ruolo importante nella diagnosi delle malattie maligne e nel trattamento del paziente con tumore conclamato o sospetto.

I tumori possono essere trattati più efficacemente quando la malattia metastatica può essere localizzata o esclusa e spesso possono essere curati se diagnosticati precocemente.

Rimanendo nell'area della Medicina Nucleare la Pet rappresenta un settore in rapidissima crescita.

La **Tomografia ad Emissioni di Positroni (PET)** è una nuova tecnica di imaging di grande importanza per la diagnosi di numerose patologie: rivelazione precoce dei tumori, verifica dello stadio della malattia e dell'efficacia della terapia, studio di malattie cardiache e cerebrali.

REPARTO CICLOTRONE

Tale reparto dipende ed esiste in funzione del reparto PET. La PET impiega, infatti, traccianti marcati con radioisotopi emittenti positroni, che vengono prodotti da un **Ciclotrone**. Si tratta di una macchina in grado di accelerare particelle nucleari che vengono poi inviate su un bersaglio. In seguito all'urto, produce atomi radioattivi che vengono utilizzati per la sintesi di radiofarmaci ad uso clinico.

Il radiofarmaco più diffuso nell'ambito PET e soprattutto in campo oncologico è il 2-deossi-2- [18F]-fluoro-D-glucosio (18F-FDG).

Numerosi studi hanno dimostrato che il tessuto neoplastico in rapida crescita utilizza il glucosio come substrato

La PET fornisce immagini "funzionali", che permettono cioè di evidenziare uno stato patologico attraverso la modificazione della funzione di un organo o di un apparato.

Nel reparto PET del "Centro di Medicina Nucleare "San Gaetano" si effettuano le seguenti prestazioni:

- **Tomoscintigrafia globale corporea PET**
- **Tomoscintigrafia cerebrale PET qualitativa o quantitativa**
- **Tomoscintigrafia cardiaca PET studio della vitalità**

**IL SERVIZIO E' OPERATIVO DAL
LUNEDI AL VENERDI DALLE ORE 7.00
ALLE ORE 18.00**

energetico. L'impiego di un tracciante analogo al glucosio permette di indagare il metabolismo glucidico del tessuto neoplastico in vivo in modo non invasivo; data la correlazione evidenziata tra l'elevato accumulo di tale tracciante e la malignità del tumore, la PET si è dimostrata utile sia in campo diagnostico che prognostico definendo la sede, l'estensione della malattia e la risposta alla terapia e contribuendo a modificare significativamente l'approccio terapeutico al paziente oncologico.

Il Referente del reparto è il Dr. Luigi Falautano supportato dal contributo di altre figure quali chimici, biologi e farmacisti.



LABORATORIO RIA

Il Laboratorio R.I.A. (Radio Immuno Assay) esegue le analisi con metodo radioimmunologico, ossia un metodo analitico quantitativo che garantisce un elevato potere discriminante e, quindi, un'elevata precisione.

La diagnostica del laboratorio è soprattutto rivolta alla valutazione di parametri specifici che rivelano alterazioni endocrino-metaboliche e al monitoraggio di marcatori biologici in campo oncologico (Markers Tumorali). Dal 2002 il laboratorio partecipa al programma di valutazione esterna di qualità (V.E.Q.). La referente del laboratorio è la Dott.ssa Rosanna Lauricella che si avvale del supporto degli infermieri del reparto di Medicina Nucleare.

L'orario di apertura del laboratorio coincide con quello del reparto di medicina nucleare ma se il paziente vuole avere un riscontro con la Dott.ssa Lauricella potrà trovarla il **Lunedì - Mercoledì - Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00.**

I campi di attività sono i seguenti:

TIPOLOGIA	SPECIFICA INDAGINE
Funzionalità Tiroidea	FT3
	FT4
	TSH
	TIREOGLOBULINA
	CALCITONINA
Autoimmunità	AbTPO (Anticorpi Antiperossidasi Tiroidea)
	AbTg (Anticorpi Antitireoglobulina)
	TRAb (Anticorpi Antiricettore del TSH)
Fertilità e Gravidanza	LH
	FSH
	PRL (Prolattina)
	17 Beta Estradiolo
	PROGESTERONE
	TESTOSTERONE
Funzionalità Surrenalica	TESTOSTERONE LIBERO
	17 IDROSSIPROGESTERONE
	CORTISOLO
	ACTH
	DHEA-S
	DELTA4 ANDROSTENEDIONE
	Marcatori del Turn Over Osseo e Osteo – Articolari
OSTEOCALCINA	
Asse Ipotalamo - Ipofisario	Dosaggio di TSH e PRL dopo stimolo con TRH
Marcatori Tumorali	PSA
	PSA libero
	TPA
	Ca 15-3
	Ca 125
	Ca 19-9
	Ca 72-4
	Cea
	ALFAFETOPROTEINA
	BET2MICROGLOBULINA
BETAHCG	
NSA	



LE ATTREZZATURE DEL CENTRO DI MEDICINA NUCLEARE

Il reparto di Medicina Nucleare è dotato di due gamma camere Forte – Adac a due testate e a geometria variabile, che consentono la memorizzazione di molteplici posizionamenti del paziente e migliorano la rapidità e la precisione delle procedure di centratura del paziente stesso.

Le due apparecchiature sono collegate ad un computer sulla cui memoria vengono trasferiti ed immagazzinati i dati durante l'acquisizione degli esami. Dopo tali elaborazioni si ottiene una mappatura della distribuzione della radioattività tramite immagine scintigrafica.

Il Reparto PET dispone di due tomografi PET (Tomografo Allegro e C/PET) dedicati attualmente solo allo studio della patologia oncologica del corpo e dell'encefalo.

Il Reparto Ciclotrone dispone di un'apparecchiatura denominata, appunto, Ciclotrone che è una macchina complessa sviluppata per permettere l'accelerazione di particelle cariche. Lo scopo ultimo, nel caso delle macchine inserite in un centro PET, è quello di impartire alle particelle energia sufficiente a dar luogo alle reazioni nucleari desiderate.

TIPOLOGIA	MODELLO
TOMOGRAFO PET	ALLEGRO
TOMOGRAFO PET	C-PET
GAMMA CAMERA	FORTE
GAMMA CAMERA	FORTE
CICLOTRONE	



MODALITÀ DI ACCESSO E FRUIZIONE DELLE PRESTAZIONI

COME E DOVE PRENOTARE

Per prenotare una prestazione di Diagnostica per Immagini e/o di Medicina Nucleare rivolgersi al CUP "Centro di Prenotazione Centralizzato" che si trova al piano terra della sede sulla SS113 presso l'ex Hotel A' Zabara.

Il sistema di prenotazione si basa su una gestione trasparente della LISTA D'ATTESA, che potrà essere consultata dal paziente qualora ne manifesti l'esigenza.

LA PRENOTAZIONE TELEFONICA

Se il paziente intende effettuare la prenotazione per telefono dovrà mettersi in contatto con la nostra struttura al seguente numero:

091 92 92 111

Un addetto al centralino, una volta individuata la sua specifica esigenza, inoltrerà la chiamata al centro di prenotazione telefonica i cui addetti provvederanno a registrare la prenotazione.

Qualora le indicazioni del paziente non siano molto precise, il personale addetto potrà, dietro consenso del paziente, mettere in **CONTATTO** il nostro personale medico con il medico curante ed insieme definiranno l'esame più congruo alla problematica esposta.

Qualora la prestazione richiesta dall'utente non sia resa all'interno del centro, il personale potrà indicare al paziente la presenza di **EVENTUALI STRUTTURE ALTERNATIVE** in grado di erogare quello specifico servizio.



Il personale, al momento della prenotazione, vi fornirà tutte le **INDICAZIONI NECESSARIE SULL'EVENTUALE PREPARAZIONE MEDICA PER L'EFFETTUAZIONE DELLA PRESTAZIONE** (Il personale, nel fornire tali informazioni si attiene a precise direttive impartite dallo staff medico)

ORARIO DEL SERVIZIO

**IL SERVIZIO E' APERTO DAL LUNEDI AL VENERDI
DALLE ORE 7.00 ALLE ORE 20.00.**



DOCUMENTAZIONE RICHIESTA PER L'ACCETTAZIONE DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINE

- **PRESCRIZIONE MEDICA**
- **DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO**
- **CODICE FISCALE**
- **EVENTUALE TESSERINO DI ESEZIONE**
- **ALTRE ESAMI RICHIESTI**

PRIMA DI ACCEDERE AL REPARTO

Prima di accedere al reparto, il paziente viene accolto dagli addetti all' ACCETTAZIONE SANITARIA/SEGRETERIA e al paziente viene chiesto di compilare e firmare una serie di documenti quali:

- un test di compatibilità all'esame di risonanza magnetica (qualora debba sottoporsi a tale tipologia di esame)
- una scheda per esprimere il proprio consenso informato a sottoporsi alla specifica indagine diagnostica
- modulo di autorizzazione per il trattamento dei propri dati sensibili
- eventuale scheda per la delega a terzi del ritiro del referto

Il paziente, una volta completate le procedure di accettazione sanitaria, potrà accomodarsi nella sala d'attesa dove attenderà il suo turno per l'erogazione della prestazione.

COME E DOVE RITIRARE IL REFERTO

A conclusione della visita al paziente verrà comunicata la data per la consegna del referto e, in genere, tale consegna non viene effettuata oltre i 5 giorni lavorativi. Nel caso in cui vi siano comprovate necessità di urgenza, i tempi di consegna vengono ridotti, previa autorizzazione del medico responsabile.

La consegna avviene brevi manu direttamente al paziente, a meno che il paziente non deleghi, tramite compilazione di apposito modulo, una o più persone a ritirare il referto.

Nel caso di pazienti il cui luogo di residenza è lontano dalla nostra sede, sarà cura del personale trovare una soluzione ottimale per far loro pervenire la documentazione attesa.



DOCUMENTAZIONE RICHIESTA PER L'ACCETTAZIONE DI MEDICINA NUCLEARE

- **PRESCRIZIONE MEDICA**
- **DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO**
- **CODICE FISCALE**
- **EVENTUALE TESSERINO DI ESEZIONE**
- **ALTRE ESAMI RICHIESTI**

PRIMA DI ACCEDERE AL REPARTO

Prima di accedere al reparto, il paziente viene accolto dagli addetti all' **ACCETTAZIONE SANITARIA/SEGRETERIA** e al paziente viene chiesto di compilare e firmare una serie di documenti quali:

- una scheda per esprimere il proprio consenso informato a sottoporsi all' indagine diagnostica di medicina nucleare
- modulo di autorizzazione per il trattamento dei propri dati sensibili
- istruzioni per i pazienti sottoposti ad indagini diagnostiche medico nucleari
- una scheda per esprimere il proprio consenso informato a sottoporsi alla somministrazione di farmaci non registrati in Italia

Il paziente, una volta completate le procedure di accettazione sanitaria, potrà accomodarsi nella sala d'attesa dove attenderà il suo turno per l'erogazione della prestazione.

COME E DOVE RITIRARE IL REFERTO

La consegna del referto avviene subito dopo l'espletamento dell'indagine diagnostica. Infatti, a conclusione dell'esame, il risultato viene refertato immediatamente dal medico responsabile del servizio e viene consegnato al paziente brevi manu. Nelle 24 ore successive alla somministrazione del radiofarmaco, il paziente dovrà evitare dei contatti ravvicinati con bambini o donne in gravidanza.



MODALITÀ DI ACCESSO E FRUIZIONE DEL SERVIZIO DI RADIOTERAPIA

PREMESSA

Il **SERVIZIO DI RADIOTERAPIA** ha un'organizzazione del proprio reparto e, di conseguenza, delle attività di prenotazione e accettazione, che rispondono a condizioni ed esigenze totalmente diverse da quelle del Servizio di Diagnostica per Immagini.

In effetti, le finalità terapeutiche e non diagnostiche del reparto impongono una presenza più prolungata del paziente nella struttura. Infatti ogni trattamento prevede una determinata serie di sedute di radioterapia da effettuarsi giornalmente.

Tale impostazione condiziona fortemente l'organizzazione delle attività di prenotazione e accettazione del paziente. Tali attività non possono essere gestite senza un raccordo costante con il Medico Responsabile del Servizio.

COME E DOVE PRENOTARE

Il paziente, per richiedere una visita specialistica con il Medico Radioterapista dovrà rivolgersi alla **RECEPTION/UFFICIO INFORMAZIONI** del servizio di radioterapia che si trova al piano seminterrato della struttura sito in via Ing. G. Bagnera n.14.

La prenotazione potrà essere effettuata anche telefonicamente, digitando i seguenti recapiti telefonici:

091 92 92 111

Gli addetti alla prenotazione raccolgono tutte le richieste di visita specialistica che pervengono giornalmente e le trasmettono al Responsabile del Servizio di Radioterapia che predisponde un calendario di appuntamenti con i singoli pazienti.

Per ogni fase del ciclo terapeutico, il Responsabile del Servizio redige una lista di pazienti da contattare per indicare loro il tipo di visita che effettueranno, la data e l'orario.

ESENZIONE

TUTTI I PAZIENTI SOTTOPOSTI A TRATTAMENTI RADIOTERAPICI SONO

ESENTI DAL PAGAMENTO DEL TICKET

(Previa certificazione dell'esenzione per patologia).

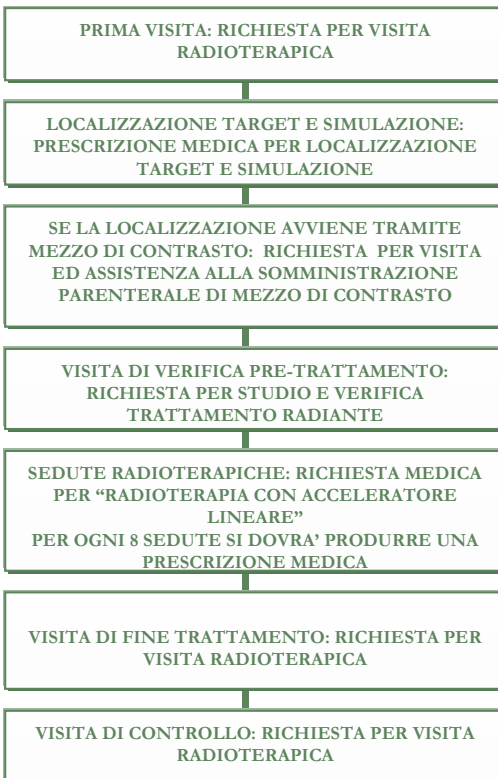


DOCUMENTAZIONE RICHIESTA PER L'ACCETTAZIONE IN RADIOTERAPIA

- **PRESCRIZIONE MEDICA**
- **DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO**
- **CODICE FISCALE**
- **LIBRETTO DI ESENZIONE PER PREVENZIONE ONCOLOGICA**
- **ALTRE ESAMI RICHIESTI**

ITER RADIOTERAPICO

L'iter Radioterapico consta di momenti diversi e successivi e per ognuna di queste fasi è necessario che il paziente esibisca la relativa prescrizione medica:





ACCETTAZIONE SANITARIA

In fase di accettazione sanitaria, il paziente dovrà compilare e firmare una serie di documenti quali:

- modulo di autorizzazione per il trattamento dei propri dati sensibili
- somministrazione di una scheda con cui il paziente conferma il proprio consenso informato a sottoporsi alla terapia radioterapica

Una volta completate le procedure di accettazione sanitaria il paziente è pregato di accomodarsi nella sala d'attesa dove attenderà il suo turno per l'erogazione della prestazione.

ORARIO REPARTO

I trattamenti radianti si effettuano dal lunedì al venerdì ai seguenti orari:

- dalle ore 8:00 alle ore 14:00
- dalle ore 15:00 alle ore 21:00.

Le mattine del sabato vengono talvolta utilizzate per procedure radioterapiche di particolare impegno, come gli interventi di radiochirurgia.

L'orario di lavoro del personale medico è organizzato in modo tale da garantire la copertura di tutte le attività di reparto, secondo una precisa organizzazione settimanale.

L'ambulatorio è attivo dal lunedì al venerdì con il seguente orario:

- Lunedì: 15.30 – 20.30
- Martedì: 15.30 – 20.30
- Mercoledì: 8.30 – 13.30
- Giovedì: 15.30 – 20.30
- Venerdì: 8.30 – 13.30



ALLOGGIO PER I PAZIENTI

Il paziente del reparto di radioterapia può usufruire di **APPARTAMENTINI** che la struttura mette a disposizione ai pazienti che risiedono in località remote e che, per i trattamenti giornalieri di radioterapia, hanno la necessità di disporre di un alloggio in loco.

L'utilizzo degli appartamenti non è gratuito, essendo richiesto un ridotto importo a titolo di rimborso spese ma la cifra richiesta è alquanto irrisoria.

Il paziente potrà rivolgersi agli addetti all'accettazione amministrativa per ottenere chiarimenti e delucidazioni in merito e per provvedere al pagamento del servizio.

TRASPORTO DEI PAZIENTI

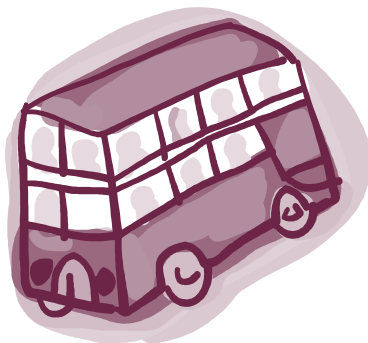
I pazienti del servizio di radioterapia possono usufruire di un **SERVIZIO di TRASPORTO PAZIENTI**. È un servizio con il quale si assicura a tutti i pazienti che lo richiedono la possibilità di essere accompagnati con mezzi aziendali alla e dalla sede al fine di agevolare chi è impossibilitato a spostarsi con mezzi propri. Tale servizio è stato pensato per agevolare soprattutto i pazienti di Radioterapia che non risiedono in località vicine. Le tratte sono sia esterne che interne. Le tratte interne servono a prelevare i pazienti che arrivano alla stazione centrale di Bagheria con mezzi pubblici ed accompagnarli alla nostra struttura.

Le tratte esterne, invece, raggiungono alcune località fuori dalla provincia di Palermo per permettere ai pazienti che non possono utilizzare un mezzo proprio, di poter usufruire delle nostre prestazioni.

Il servizio non è gratuito ma il contributo richiesto è sicuramente inferiore alle tariffe del trasporto pubblico.

Gli addetti a questo servizio accolgono in modo cortese e garbato il paziente e sono tenuti a condurre il veicolo in modo cauto e prudente, rispettando il codice della strada e mantenendo una condotta generale confacente alla tipologia di pazienti di cui si ha la responsabilità del trasporto.

Tale servizio viene effettuato in stretta collaborazione con gli addetti all'accettazione amministrativa e sanitaria del servizio di radioterapia, che quotidianamente, predispongono l'elenco dei pazienti da condurre in struttura, l'orario dell'appuntamento di ciascun gruppo e le località da raggiungere.





PATTO TRA I CITTADINI E LE NOSTRE STRUTTURE

IL PAZIENTE HA DIRITTO A:

Essere assistito e curato con attenzione e premura nel rispetto della dignità umana e dei propri diritti e convinzioni etico-religiose;

Essere sempre individuato con il proprio nome e cognome;

Essere protetto contro i pericoli delle radiazioni ionizzanti connesse ad esposizioni mediche;

Essere sottoposto solo alle esposizioni mediche ritenute strettamente necessarie e giustificate preliminarmente;

Avere una informazione completa e comprensibile su tutti i vantaggi e i possibili effetti collaterali degli accertamenti diagnostici e dei trattamenti terapeutici a cui sarà sottoposto, al fine di poter esprimere il suo consenso;

Essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi anche se eseguibili solo in altre strutture;

Ottenere che i dati relativi alla propria situazione e ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano riservati e pertanto comunicati solo a parenti, amici o medici da lui identificati;

Esprimere la propria opinione sulla qualità dei servizi e delle prestazioni, segnalando eventuali disfunzioni per contribuire al miglioramento del servizio, e ad avere un riscontro delle segnalazioni.

IL PAZIENTE HA IL DOVERE DI :

Collaborare con i medici e il personale di assistenza, fornendo informazioni chiare e precise sulla propria salute, e fornendo tutte le informazioni in suo possesso che possono aiutare il medico nella sua attività diagnostica e terapeutica;

Dimostrare rispetto per il lavoro di tutto il personale di assistenza attenendosi alle prescrizioni e utilizzando in maniera appropriata ambienti, attrezzature e arredi della struttura;

Rispettare gli orari di accesso alla struttura per permettere lo svolgimento della normale attività diagnostica e terapeutica e favorire la quiete e la tranquillità degli altri pazienti;

Evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri utenti;

Rispettare la normativa relativa al fumo;

Rispettare le regole istituzionali



GLI STANDARD DI QUALITÀ DELLA STRUTTURA

Le due società si impegnano a rispettare gli standard relativi ai tempi di accesso alle prestazioni in accordo con le leggi e i regolamenti vigenti in materia. Le società si fanno carico di determinare i fattori di qualità e gli standard di funzionamento degli stessi in accordo con la normativa vigente e con i requisiti per l'accreditamento.

La nostra struttura ha intrapreso il percorso per ottenere l'accreditamento; il processo di allineamento normativo è stato già avviato secondo quanto previsto e richiesto dal Decreto 17 giugno 2002 n. 890 sulle Direttive per l'accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie nella Regione Siciliana.

Nello spirito della "Carta dei Servizi" gli standard della qualità del servizio individuati riguardano l'intera esperienza del cittadino che viene a contatto con le strutture sanitarie, e devono toccare tutti i fattori percepibili dall'utente.

Le dimensioni generali della qualità di Villa Santa Teresa e del Centro di Medicina Nucleare San Gaetano sono:

La nostra organizzazione si è posta come obiettivo da perseguire, quello di migliorare tutti gli aspetti del servizio legati al tempo, come la tempestività (velocità del servizio, brevità delle liste e delle file di attesa, ecc.), la puntualità e la regolarità delle prestazioni (rispetto di programmi prefissati e comunicati)

La nostra struttura si contraddistingue per la semplicità delle procedure, come la comodità di poter operare le richieste/prenotazioni telefonicamente, o la facilità e velocità degli adempimenti amministrativi;

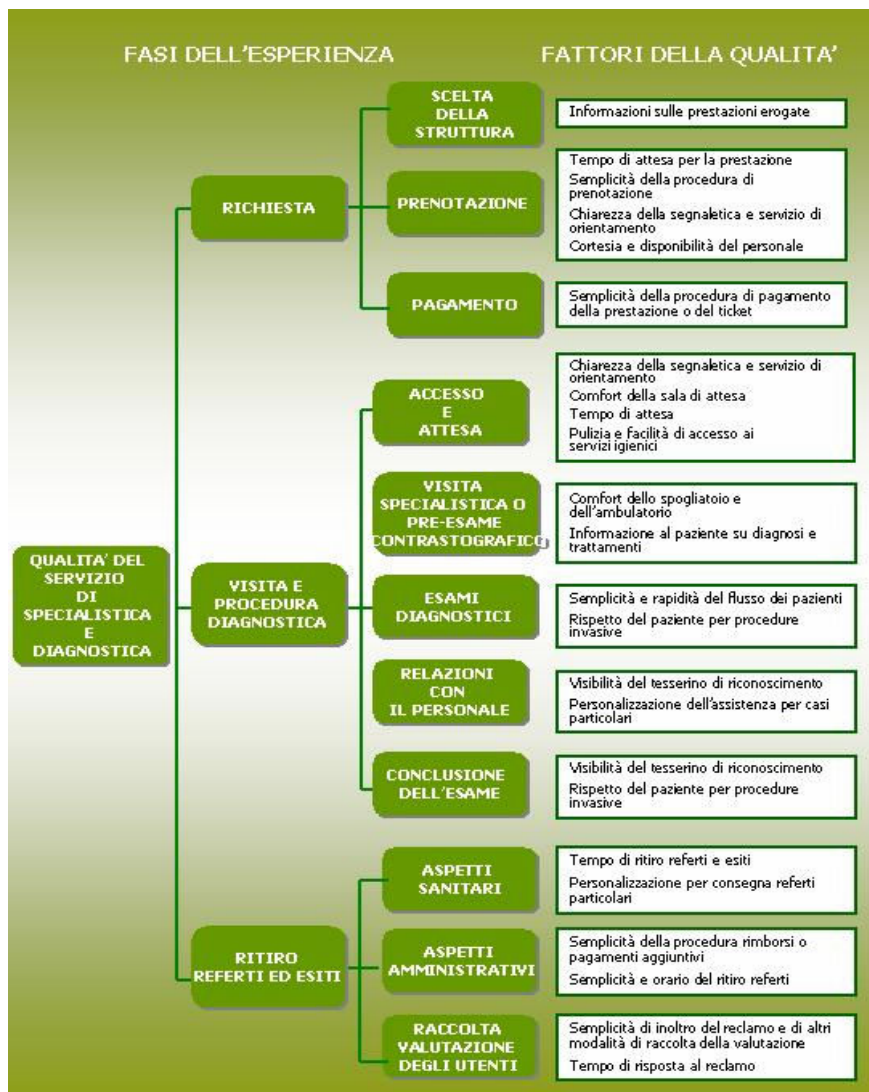
Tutto lo staff medico e di supporto delle due società si preoccupano di fornire tutte le informazioni richieste dal paziente relative al trattamento sanitario; tali informazioni sono espresse in modo chiaro, comprensibile e completo;

All'ingresso nella struttura sanitaria, l'utente potrà fare affidamento su una segnaletica chiara e univoca, e su un servizio di reception efficiente che fornisce tutte le necessarie informazioni generali sui servizi (orari e collocazione dei servizi, nomi dei responsabili, modalità di richiesta, ecc.);

Una volta effettuato l'accesso alla struttura l'utente potrà apprezzare il comfort della nostra struttura e la pulizia dei locali, dei servizi, delle sale di attesa;

Il personale medico e di supporto accompagna ed assiste il paziente in tutte le fasi di erogazione del trattamento, in modo cortese, rassicurante e nell'assoluto rispetto della dignità umana.

L'ALBERO DELLA QUALITÀ





GLI STANDARD SPECIFICI

I fattori di qualità individuati sono stati accorpati nel **MODELLO AD ALBERO** (illustrato nella precedente pagina) che diventa una "**MAPPA DEL MIGLIORAMENTO**" tramite il quale, l'utente potrà intuitivamente comprendere, ad ogni fase di erogazione del servizio, quali fattori di qualità attendersi.

Per la definizione degli strumenti di verifica del **RAGGIUNGIMENTO DEGLI STANDARD**, si individuano come **FATTORI FONDAMENTALI DELLA QUALITÀ** dei servizi erogati:

- Soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie
- Fattori di qualità attinenti alla dimensione temporale della qualità del servizio:
 - la tempestività
 - la regolarità
 - la puntualità

Di conseguenza, vengono individuati come **INDICATORI DI QUALITÀ** del servizio:

- Tempo massimo/medio di attesa allo sportello per le prenotazioni
- Tempo massimo/medio per l'erogazione delle prestazioni specialistiche
- Tempo massimo/medio di consegna dei referti radiologici
- Indice di soddisfazione dell'utenza e delle famiglie

INDICATORE	STANDARD
Tempo massimo/medio di attesa per le prenotazioni (espresso in minuti)	10 minuti
Tempo massimo/medio di attesa per le attività di accettazione (espresso in minuti)	15 minuti
Tempo massimo/medio per l'erogazione delle prestazioni specialistiche di diagnostica per immagini (espresso in giorni)	Per tutti gli esami : 7 gg. Per gli esami di risonanza magnetica: 30 gg
Tempo massimo/medio per l'erogazione delle prestazioni specialistiche di medicina nucleare (espresso in giorni)	7 gg.
Tempo massimo/medio di consegna dei referti radiologici (espresso in giorni)	5 gg.
Tempo massimo/medio di consegna dei referti di medicina nucleare (espresso in giorni)	1 gg.
Tempo massimo/medio di attesa per la risposta ad un reclamo più complesso (espresso in giorni)	10 gg.
Tempo massimo/medio di attesa per la prima visita radioterapica (espresso in giorni)	10 gg.
Tempo massimo/medio di attesa per l'avvio del trattamento radioterapico (espresso in giorni)	60/45 gg.



I NOSTRI PROGETTI FUTURI

Nei prossimi mesi, le Aziende si impegneranno a migliorare il servizio relativo alle prestazioni specialistiche e diagnostiche attraverso le seguenti azioni:

- Ridefinizione delle procedure amministrative e di prenotazione
- Informatizzazione di tali procedure
- Definizione ed implementazione di un sistema di comunicazione interno ed esterno efficace
- Avvio del progetto "Casa di Cura"
- Avvio di progetti innovativi per il riutilizzo della vecchia sede

La nostra società sta avviando un processo di ripensamento delle procedure in atto con conseguente informatizzazione di alcune di esse.

Si procederà anche ad una definizione ed implementazione di un efficace sistema informativo interno

che ageverà la circolazione e la diffusione delle informazioni all'interno della struttura al fine di rendere tutto il personale consapevole dei processi in atto ed elevare, di conseguenza, il livello qualitativo del servizio erogato.

La rilevanza assunta dalla nostra struttura negli ultimi anni si arricchirà di ulteriori contenuti se ci si riferisce a nuovi programmi di sviluppo futuro dell'attività, ed in particolare **all'avvio della Casa di Cura Villa Santa Teresa**, ubicata a Bagheria presso la sede dell'ex Hotel A' Zabara.

Il progetto mira ad attivare un dipartimento oncologico di terzo livello integrato medico, chirurgico e antalgico, provvisto di servizi tecnologicamente molto avanzati sia se confrontati al contesto regionale sia se riferiti al più ampio panorama nazionale.

In seguito al recente trasferimento del servizio di Diagnostica per Immagini presso la sede dell'ex Hotel A'Zabara, i locali destinati precedentemente alle

attività di diagnostica per immagini, saranno trasformati radicalmente. Diversi sono i progetti, attualmente in fase di valutazione, per un riutilizzo dei suddetti locali e la loro eventuale realizzazione permetterà di diversificare ed arricchire l'offerta di prestazioni sanitarie del centro.



LA TUTELA DEL PAZIENTE

La tutela del paziente/utente si estrinseca anche attraverso un'organizzazione efficace dei punti di informazione che, tramite il contatto diretto con il pubblico, svolgono le seguenti attività:

1. Fornire adeguate informazioni sulle prestazioni erogate e sulle relative modalità di accesso
2. Supportare e orientare il paziente all'interno della struttura
3. Somministrare gli strumenti di rilevazione del gradimento del servizio agli utenti per valutare il loro livello di soddisfazione
4. Interessare tempestivamente gli addetti all'URP in caso di osservazioni e reclami presentati dal paziente

La tutela del cittadino sarà garantita anche grazie all'istituzione di una **COMMISSIONE CONCILIATIVA** per l'esame di eventuali vertenze fra l'utente e la società. La commissione sarà composta da un rappresentante della società, un rappresentante della A.S.L. locale e da un rappresentante di una Associazione di volontariato.

Un'altra forma di tutela prevista all'interno della nostra struttura è quella della protezione sanitaria delle persone contro i pericoli delle radiazioni ionizzanti connesse ad esposizioni mediche, secondo le indicazioni del **DECRETO LEGISLATIVO 26 maggio 2000, n. 187**. Sulla base di tale decreto, la nostra società si impegna ad evitare al paziente ogni tipo di esposizione non giustificata; in tal senso le esposizioni mediche a cui sottoponiamo i nostri pazienti sono solo quelle di cui possiamo dimostrare i loro potenziali vantaggi diagnostici o terapeutici rispetto al danno che l'esposizione potrebbe causare alla persona. (All. n.12 INFORMATIVA sulla Protezione del Paziente sottoposto ad esami radiologici)



Il cittadino viene tutelato dalla nostra struttura anche nel trattamento dei suoi dati personali secondo le prescrizioni del **DECRETO LEGISLATIVO 30 giugno 2003, n. 196** ossia il Codice in materia di Protezione dei Dati Personali. In tutti gli ambiti il cittadino ha diritto alla protezione dei dati personali che lo riguardano ma in ambito sanitario tale tutela assume una connotazione ancora più marcata, considerato che tutto ciò che attiene alla salute dell'individuo rientra fra quei dati che la normativa vigente definisce "**Dati sensibili**" e quindi passibili di una maggiore cautela nel loro trattamento.



L'UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Un altro strumento pensato per la tutela del paziente/cittadino è l'istituzione dell' Ufficio per le Relazioni con il pubblico URP, che rappresenta il luogo di incontro tra i Cittadini e la struttura sanitaria, è stato istituito proprio per facilitare la comunicazione e la partecipazione, garantendo ai Cittadini che fruiscono del nostro del Servizio Sanitario la possibilità di tutelarsi verso qualsiasi disservizio o comportamento lesivo dei principi ai quali si ispira la Carta dei Servizi.

I componenti dell'ufficio Relazioni con il Pubblico sono pienamente coinvolti anche nelle attività quali la prenotazione, e l'accettazione amministrativa. La finalità è quella di dotare ogni unità organizzativa che si interfaccia con il paziente, di una risorsa che sia in grado di affrontare l'insorgere di eventuali problematiche connesse con l'erogazione del servizio e denunciate dal paziente.

Villa Santa Teresa non considera, infatti, le osservazioni critiche e i reclami un fine, per quanto essenziale sia la risposta data al singolo cittadino che esprime la propria insoddisfazione. Le osservazioni e i reclami sono soprattutto uno strumento volto all'attivazione di un percorso più ampio di miglioramento della qualità del servizio, per ridefinirlo in modo più rispondente ai bisogni dei cittadini-utenti.

A questo fine, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

- trasmette le osservazioni critiche/proposte dei cittadini ai responsabili aziendali
- predispone report periodici sull'insieme dei reclami ricevuti

L'utente o i familiari, a seguito di disservizi, di mancata fruizione dei servizi per negligenza o responsabilità del personale in servizio, od anche per carenze strutturali, potrà sporgere osservazioni o reclamo, utilizzando l'apposito modulo. Non saranno esaminate le segnalazioni anonime.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è l'ufficio competente a :

- ricevere le osservazioni, i suggerimenti e i reclami dei cittadini e delle associazioni di volontariato e tutela dei diritti.

- provvedere, su delega del Responsabile del Servizio Accoglienza e Tutela del Paziente, a dare tempestiva risposta al cittadino per le segnalazioni di più agevole definizione. Per i reclami più complessi, predispone l'attività istruttoria (per acquisire dai responsabili dei servizi tutti gli elementi necessari alla formulazione della risposta) e, quindi, la lettera di risposta al cittadino sottoscritta dal Responsabile del suddetto servizio. Le problematiche di maggiore rilievo sono sottoposte alla valutazione del Consiglio di Amministrazione.

**L'UFFICIO E' OPERATIVO DAL LUNEDI AL VENERDI
DALLE ORE 7.00 ALLE ORE 20.00**

IL RECLAMO

COME INOLTRE UN RECLAMO

Gli utenti e i loro familiari o tutor possono esercitare il proprio diritto tramite



1. Lettera in carta semplice, indirizzata e inviata alla nostra struttura o consegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico;
2. Compilazione di apposito modello sottoscritto dall'utente, distribuito presso i punti di informazione/reception;
3. Segnalazione telefonica o fax all'attenzione dell' Ufficio Relazioni con il Pubblico;
4. Colloquio con il Responsabile del Servizio "Accoglienza e Tutela del Paziente".

Per le segnalazioni telefoniche e per i colloqui, esiste un' apposita scheda verbale dove si potrà annotare quanto segnalato con l'acquisizione dei dati per le comunicazioni di merito.

I TEMPI DEL RECLAMO

Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami dovranno essere presentate, nei modi sopra elencati, entro 15 giorni dal momento in cui l'interessato abbia avuto conoscenza dell'atto o comportamento lesivo dei propri diritti.

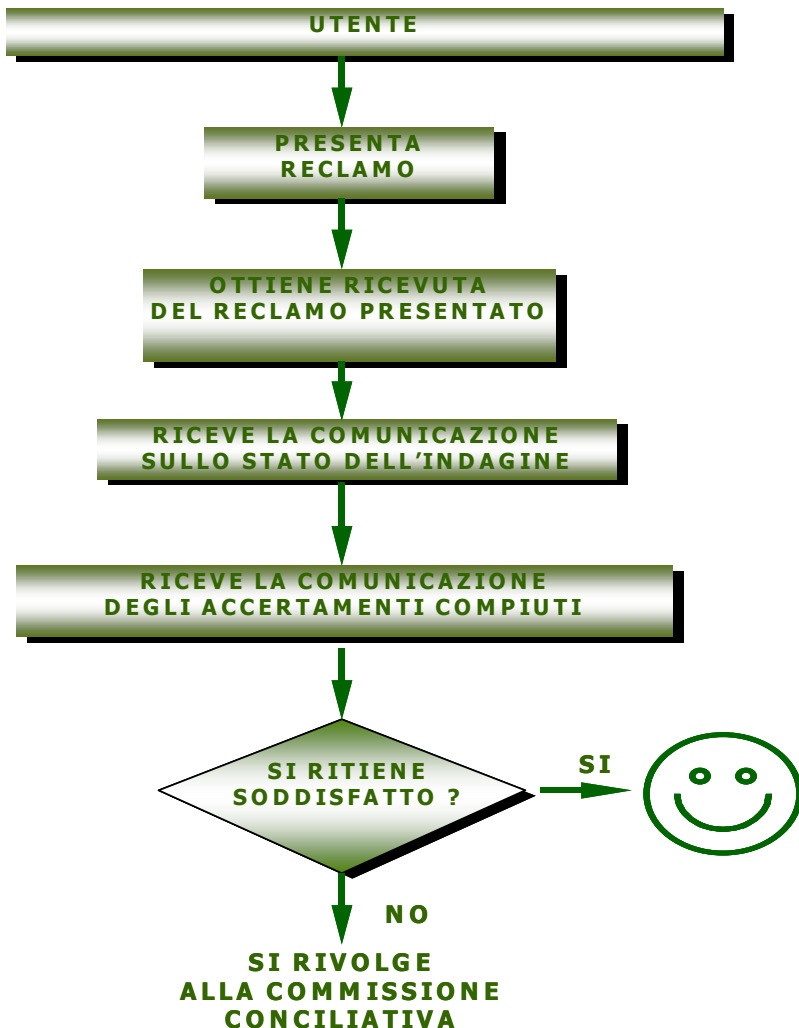
Le osservazioni, le opposizioni, le denunce o i reclami, comunque presentate o ricevute nei modi sopra indicati dagli Uffici a ciò adibiti, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere istruite e trasmesse al Responsabile del Servizio "Accoglienza e Tutela del Paziente" entro un termine massimo di giorni 3, o comunque nei tempi rapportati all' urgenza del caso.

Nei tre giorni successivi, si comunicherà ai Responsabili di Servizio interessati notizia dell'opposizione, osservazione, denuncia o reclamo affinché questi adottino tutte le misure necessarie ad evitare la persistenza dell'eventuale disservizio e forniscano all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, entro giorni 7, tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente.





IL FLUSSO DEL RECLAMO





Centro di Medicina NUCLEARE SAN GAETANO

