

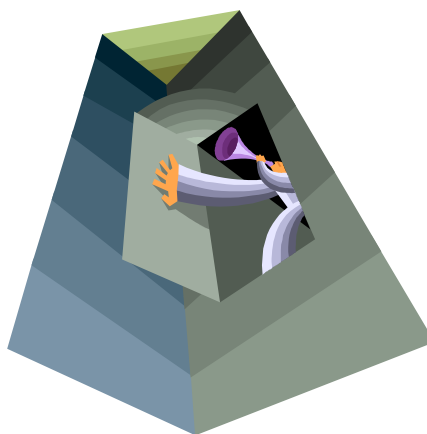


Centro di Medicina NUCLEARE SAN GAETANO



Centro di Medicina NUCLEARE SAN GAETANO

CARTA DEI SERVIZI



VILLA SANTA TERESA DIAGNOSTICA
PER IMMAGINI E RADIOTERAPIA

CENTRO DI MEDICINA NUCLEARE
SAN GAETANO







CONTATTI E SEDE

SERVIZIO DI RADIOTERAPIA

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

Telefono: 091 96 00 35

(chiamare solo dalle ore 12.00 alle ore 16.00)

Fax: 091 96 50 50

E-mail: info@villasantateresa.net

Sito Internet: www.villasantateresa.net

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

Sito Internet: www.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



Con altri mezzi

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 al n. 091 9292220 -2279 e rivolgersi agli addetti all'accettazione amministrativa per chiedere informazioni sulla disponibilità del nostro servizio di bus navetta.

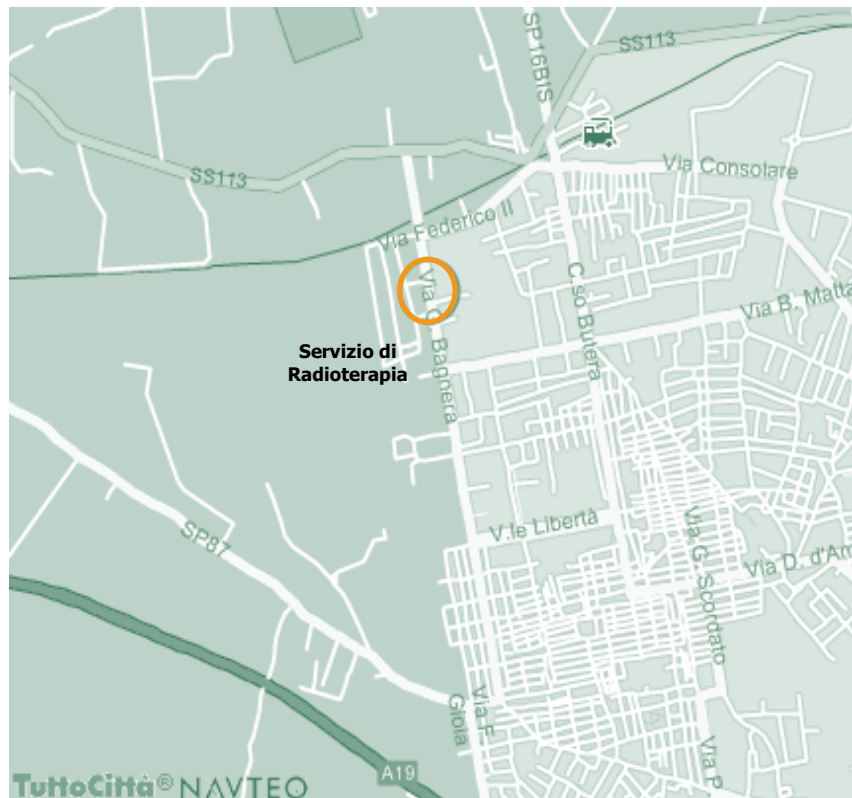
SEDE EX HOTEL A'ZABARA SS 113

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**





Centro di Medicina
NUCLEARE SAN
GAETANO

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
- Gli Standard Specifici
- I nostri progetti futuri
- La Tutela del Paziente
- 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.



*Chiunque potrà 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 perché questa carta nasce come **PATTO TRA LE STRUTTURE SANITARIE E I CITTADINI**.*

*La nostra carta 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 su eventuali violazioni dei principi sanciti dai medesimi. L'utenza 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



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 accreditate con il Sistema Sanitario Regionale.

Le società erogano rispettivamente prestazioni ambulatoriali di:

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

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.**



Centro di Medicina
NUCLEARE SAN GREGORIO

PRINCIPI ISPIRATORI DELLA NOSTRA ATTIVITÀ

GARANTIRE L' APPROPRIATEZZA DELLE PRESTAZIONI

MANTENERE L' IMPARZIALITÀ

GARANTIRE L' EGUAGLIANZA E L' EQUITÀ

ASSICURARE LA CONTINUITÀ DELL' ASSISTENZA

CONCRETIZZARE IL DIRITTO DI SCELTA

OPERARE IN EFFICIENZA ED EFFICACIA

CONSENTIRE LA PARTECIPAZIONE

LA NOSTRA MISSION

CENTRALITÀ DELLA
PERSONA ASSISTITA

APPROCCIO MULTIDISCIPLINARE
AGLI ASPETTI CLINICI

MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA
QUALITÀ ED ECCELLENZA
DEL SERVIZIO

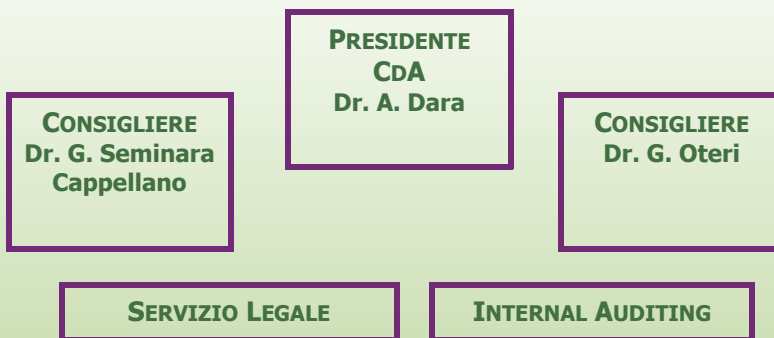
VALORIZZAZIONE
DELLE RISORSE UMANE

APERTURA A COLLABORAZIONI CON
ALTRI OPERATORI LOCALI



L'ORGANIZZAZIONE AZIENDALE

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE



FUNZIONI DI STAFF

- **INGEGNERIA CLINICA, ACQUISTI, LOGISTICA E SISTEMI INFORMATIVI** (R. ROTONDO)
- **AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO** (G. OTERI)
- **AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE** (F. D'AMICO)
- **ORGANIZZAZIONE, ACCREDITAMENTO E QUALITA'** (G. OTERI)
- **TECNICO E PATRIMONIO IMMOBILIARE** (P. CARLINO)
- **COMUNICAZIONE** (L. DI LORENZO)



Centro di Medicina
NUCLEARE SAN GAIETANO

L'ORGANIZZAZIONE SANITARIA DI VILLA SANTA TERESA

DIRETTORE SANITARIO (Dott. Tommaso Angileri)

AREE	RESPONSABILE DEL SERVIZIO
Servizio di Radioterapia	D. Oliveri
Servizio di Diagnostica per Immagini	T. Angileri
SERVIZI DI SUPPORTO	REFERENTI
Anestesia e Rianimazione	S. Montalbano
Fisica Sanitaria	L. Falautano
Psico Sociale	M. Marconi

SERVIZIO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Esami eseguiti

RISONANZA MAGNETICA NUCLEARE
TAC E RX
ECOGRAFIE
ECOCOLORDOPPLER
MAMMOGRAFIE

Le branche fondamentali comprendono:

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

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

SERVIZIO DI RADIOTERAPIA

Trattamenti Eseguiti

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

**IL SERVIZIO E' OPERATIVO
DAL LUNEDI AL VENERDI
DALLE ORE 7.00 ALLE ORE 14.00 E DALLE
ORE 15.00 ALLE 21.00**



Centro di Medicina
NUCLEARE SAN GAETANO

I SERVIZI DI SUPPORTO DI VILLA SANTA TERESA

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**

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.

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

SERVIZIO MEDICO E PSICO—SOCIALE

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 anche contare su un **SUPPORTO PSICOLOGICO** fornito da una psicologa che assicura un ausilio per affrontare psicologica-

mente la malattia e l'iter terapeutico, dando **supporto medico/psicologico** e **informazioni utili** su diritti, assistenza, servizi e associazioni presenti nel territorio.



Centro di Medicina
NUCLEARE SAN GREGORIO

LE APPARECCHIATURE DI VILLA SANTA TERESA

REPARTO DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

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 ATL/PHILIPS
ECOGRAFO	GE LOGIQ 7
STAZIONE RICOSTRUZIONE VIRTUALE	VITREA

REPARTO DI RADIOTERAPIA

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 TAC
MICROMULTILEAF CON STAZIONE DI CONTROLLO E CALCOLO
ACCESSORI PER RADIOTERAPIA STEREOTASSICA ENCEFALICA, TORACICA ED ADDOMINALE
SISTEMA DI VERIFICA PORTALE (EPID)
TAGLIA SAGOME COMPUTERIZZATO



Centro di Medicina
NUCLEARE SAN
GAETANO

L'ORGANIZZAZIONE SANITARIA DEL CENTRO DI MEDICINA NUCLEARE

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

LE APPARECCHIATURE DEL CENTRO DI MEDICINA NUCLEARE

TIPOLOGIA	MODELLO
TOMOGRFO PET	ALLEGRO
TOMOGRFO TAC/PET	DISCOVERY ST4
GAMMA CAMERA	FORTE
GAMMA CAMERA	FORTE
CICLOTRONE	



LABORATORIO RIA

Il Laboratorio R.I.A. (Radio Immuno Assay) esegue le analisi rivolte 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.).



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

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
	TESTOSTERONE LIBERO
17 IDROSSIPROGESTERONE	
Funzionalità Surrenalica	CORTISOLO
	ACTH
	DHEA-S
Marcatori del Turn Over Osseo e Osteo – Articolari	DELTA4 ANDROSTENEDIONE
	PARATORMONE (PTH) INTATTO
Asse Ipotalamo - Ipofisario	OSTEOCALCINA
	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	



Centro di Medicina
NUCLEARE SAN GAETANO

LA PRENOTAZIONE

DOVE PRENOTARE GLI ESAMI STRUMENTALI

Per prenotare gli esami radiologici rivolgersi al CUP "Centro di Prenotazione Centralizzato" che si trova al piano terra della sede sulla SS113 presso l'ex Hotel A' Zabara.

DOVE PRENOTARE L'ITER TERAPEUTICO

Per richiedere un consulto radioterapico rivolgersi invece alla Segreteria del Reparto di Radioterapia che si trova nel piano seminterrato della struttura sito in viale Ing. G. Bagnera n.14.

PER LA PRENOTAZIONE TELEFONICA

**CHIAMARE IL CUP ALLO
091 92 92 111**



PER LA PRENOTAZIONE TELEFONICA

**CHIAMARE IL SERVIZIO ALLO
091 96 00 35
DALLE ORE 12.00 ALLE ORE 16.00**

INFO UTILI PER LA PRENOTAZIONE

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 l'esistenza 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 È DISPONIBILE DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE ORE 7.00 ALLE ORE 20.00

PER LA PRENOTAZIONE ON LINE

Navigando nel nostro sito www.villasantateresa.net, si può accedere alla prenotazione on line cliccando sull'icona posta a corredo della voce **PRENOTAZIONE ON LINE**.

Si aprirà una schermata dove il paziente dovrà inserire i suoi dati anagrafici e la tipologia di esame richiesto. La richiesta verrà inoltrata al CUP che provvederà a richiamare per perfezionare la prenotazione.





DOCUMENTAZIONE RICHIESTA PER L'ESECUZIONE DELL'ESAME DIAGNOSTICO

- **PRESCRIZIONE MEDICA**
- **DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO**
- **CODICE FISCALE O TESSERA SANITARIA**
- **EVENTUALE TESSERINO DI ESENZIONE**
- **ALTRI ESAMI PREGRESSI**

ITER DIAGNOSTICO

**L'iter Diagnostico
è molto breve e
consta di quattro
fasi distinte:**



ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA E PAGAMENTO TICKET

**ACCETTAZIONE SANITARIA E
ACQUISIZIONE CONSENSO
INFORMATO**

**INGRESSO IN REPARTO ED
ESECUZIONE DELL'ESAME**

RITIRO DEL REFERTO

Si evidenzia che il ritiro del referto è vincolato al perfezionamento della correlativa documentazione amministrativa

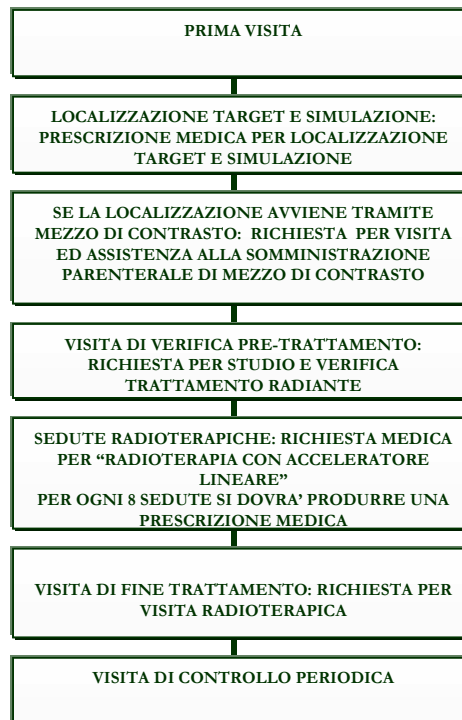


DOCUMENTAZIONE RICHIESTA PER L'ACCETTAZIONE

- **PRESCRIZIONE MEDICA**
 - **DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO**
 - **CODICE FISCALE**
 - **LIBRETTO DI ESESIONE PER PREVENZIONE ONCOLOGICA**
 - **ALTRE ESAMI RICHIESTI**
- TUTTI I PAZIENTI SOTTOPOSTI A TRATTAMENTI RADIOTERAPICI SONO ESENTI DAL PAGAMENTO DEL TICKET (Previa certificazione dell'esenzione per patologia).**

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 ove richiesta:





GLI ORARI DEL REPARTO DI RADIOTERAPIA

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.

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: 16.00 – 20.30
- Mercoledì: 9.00 – 14.00
- Giovedì: 16.00 – 20.30
- Venerdì: 9.00 – 14.00

La segreteria del reparto fornisce informazioni quotidianamente dalle ore 12.00 alle ore 16.00

ALLOGGIO PER I PAZIENTI

Il paziente del reparto di radioterapia può usufruire di appartamenti monovano 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. 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 dalla stazione ferroviaria di Bagheria alla struttura.

Il servizio è naturalmente rivolto ai pazienti non residenti a Bagheria. 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 e l'orario dell'appuntamento.





Centro di Medicina
NUCLEARE SAN GAETANO

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 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



Centro di Medicina
NUCLEARE SAN GAETANO

GLI STANDARD DI QUALITÀ DELLA STRUTTURA

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.

GLI OBIETTIVI DI QUALITÀ

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.



Centro di Medicina
NUCLEARE SAN GREGORIO

GLI STANDARD SPECIFICI

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

Per gli **indicatori di qualità di tipo quantitativo** gli **standard** a cui la struttura si attiene sono:

INDICATORE	STANDARD
Tempo medio di attesa per le attività di accettazione (espresso in minuti)	15 minuti
Tempo medio per l'erogazione delle prestazioni specialistiche di diagnostica per immagini (espresso in giorni)	Per gli esami di risonanza magnetica: 45 gg Per tutti gli altri esami : 15 gg.
Tempo medio per l'erogazione delle prestazioni specialistiche di medicina nucleare (espresso in giorni)	15 gg.
Tempo medio di consegna dei referti radiologici (espresso in giorni)	5 gg. lavorativi
Tempo medio di consegna dei referti di medicina nucleare (espresso in giorni)	3 gg. lavorativi
Tempo medio di attesa per la risposta ad un reclamo più complesso (espresso in giorni)	15 gg.
Tempo medio di attesa per la prima visita radioterapica (espresso in giorni)	15 gg.
Tempo medio di attesa per l'avvio del trattamento radioterapico (espresso in giorni dalla prima visita)	50 gg.



Centro di Medicina
NUCLEARE SAN GAETANO

IN FUTURO...



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 raffrontati al contesto regionale sia se riferiti al più ampio panorama nazionale.

Ulteriore connotazione di servizio alla collettività in termini di assistenza e formazione specialistica è stata assicurata dalla nostra struttura per

mezzo di una convenzione di collaborazione con l'Università degli Studi di Palermo, nell'ambito della quale è stata di recente attivata la Scuola di Specializzazione di Radioterapia finalizzata al riconoscimento della struttura, quale sede permanente della scuola medesima.



LA TUTELA DEL PAZIENTE

La tutela del paziente/utente si estrinseca anche attraverso il lavoro degli uffici di reception prenotazione ed accettazione che svolgono un importante ruolo di gestione del front office e che consiste, nello specifico, nel:

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 l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico in caso di osservazioni e reclami presentati dal paziente.

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 a dare tempestiva risposta al cittadino per le segnalazioni di più agevole definizione.
- predisporre, per i reclami più complessi, 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 Relazioni con il Pubblico periodicamente:

- trasmetterà le osservazioni critiche/proposte dei cittadini ai responsabili aziendali
- predisporrà 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 presentare osservazioni, sporgere reclamo, utilizzando l'apposito modulo. Non saranno esaminate le segnalazioni anonime.



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 dell'Ufficio.

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 presentati, 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 dell'URP 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.





