

**CdS**

# **CARTA DEI SERVIZI**

(Struttura accreditata dal S.S.N.)

**REDATTA IN CONFORMITÀ:**

- **DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 19 MAGGIO 1995 "SCHEMA DI RIFERIMENTO PER IL SETTORE SANITARIO DELLA CARTA DEI SERVIZI"**
- **LINEE GUIDA N. 2/1995 – MINISTERO DELLA SANITÀ "ATTUAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE"**
- **CIRCOLARE DEL MINISTERO DELLA SANITÀ PROT. N. 100/SCPS/21.12833 DEL 30 SETTEMBRE 1995 "ADOZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI SANITARI"**
- **DELIBERAZIONE REGIONE CAMPANIA N. 369 DEL 23 MARZO 2010 – LINEE GUIDA PER LA CARTA DEI SERVIZI SANITARI**

**REDATTA IN CONSULTAZIONE CON LE ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA E ASSOCIAZIONI DI TUTELA DEGLI UTENTI.**

<b>Redazione</b>	<b>Controllo</b>		<b>Approvazione</b>
Responsabile Gestione Qualità Pasquale Fusco	Direttore Amm.vo Giovanni Oliviero	Direttore Sanitario Angela Sibillo	Presidente Filomena Mennillo

## **INDICE DELLE SEZIONI DELLA CARTA DEI SERVIZI**

- **MISSIONE E OBIETTIVI**
- **PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**
- **RESPONSABILITÀ DEL PERSONALE**

- 
- **INFORMAZIONI UTILI**
  - **DIAGNOSTICA DI LABORATORIO**
  - **DIAGNOSTICA PER IMMAGINI**
  - **MEDICINA SPECIALISTICA**
  - **ALTRE INFORMAZIONI UTILI**
  - **PREPARAZIONI CONSIGLIATE PER L'ESECUZIONE DEGLI ESAMI**
  - **PRINCIPI FONDAMENTALI**
  - **OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITÀ**
  - **SCHEDA SODDISFAZIONE CLIENTE (VEDI ALLEGATO)**
  - **SCHEDA RECLAMI**
  - **ALL. Cds 01 "ELENCO PRESTAZIONI LABORATORIO D'ANALISI"**  
*IN VISIONE PRESSO I NOSTRI PUNTI DI ACCETTAZIONE*
  - **ALL. Cds 02 "ELENCO PRESTAZIONI DIAGNOSTICA STRUMENTALE"**  
*IN VISIONE PRESSO I NOSTRI PUNTI DI ACCETTAZIONE*

## **PREFAZIONE**

La **"Carta dei Servizi"** rappresenta una tappa importante per rendere trasparenti, condivisi e praticati alcuni principi-guida che scaturiscono dalla storia del Centro e dalla esperienza professionale delle persone che operano al suo interno.

La Carta dei servizi è uno strumento di comunicazione e di mediazione tra il Centro ed i suoi utenti inteso ad offrire una visione generale dei servizi offerti, della propria organizzazione interna e del proprio funzionamento.

La Carta dei servizi rappresenta per il Centro un obbligo di trasparenza verso i cittadini, una garanzia di chiarezza ed una corretta informazione su quello che si è in grado di offrire. Essa è ispirata ai principi dell'uguaglianza, dell'imparzialità, del diritto di scelta, del diritto alla riservatezza, della partecipazione, dell'efficienza, dell'efficacia, della qualità e della continuità.

La direzione adotta la nuova Carta dei Servizi dopo un ampio processo di discussione, di elaborazione e di condivisione, con l'obiettivo primario di promuovere il benessere della persona e di soddisfare il bisogno di salute, nel rispetto dell'integrità fisica, psichica e sociale.

In queste pagine, così come sul portale web del nostro Centro (rinnovato e potenziato), sono descritti, in modo semplice e lineare, le prestazioni offerte, gli impegni assunti, gli standard e le procedure per facilitare l'accesso ai servizi erogati.

Sin dall'inizio il principio su cui si è basata la nostra crescita è stato quello di porre l'utente al centro della nostra attività e attorno al quale far ruotare il complesso mondo sanitario con le sue regole, con i suoi continui mutamenti e con tutte le difficoltà ad esso connesse.

La nostra filosofia di lavoro si è sempre basata sul concetto di gruppo, di collaborazione, di gioco di squadra in quanto secondo noi per raggiungere importanti obiettivi di qualità è indispensabile che tutti gli attori di un processo, di cui anche l'utente è parte integrante, siano coinvolti per poter contribuire con la propria esperienza al conseguimento di un obiettivo comune.

La nostra *Carta dei Servizi* vuole in qualche modo far trasparire i principi ispiratori della gestione del Centro: umanità ed efficienza.

L'introduzione dei nuovi modelli organizzativi rappresenta il risultato di un processo di revisione effettuato anche con l'ausilio di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme ai requisiti della UNI EN ISO 9001:2015, che ha promosso l'adozione di nuove modalità d'intervento e criteri di revisione di tutte le attività che vengono svolte nel Centro al fine di renderle sempre più aderenti ai bisogni ed alle aspettative dei cittadini.

Quanto è stato fatto è dovuto non solo alla volontà di operare in una prospettiva di qualità e di miglioramento continuo, ma anche di perseguire con maggiore impegno i valori deontologici ed etici che caratterizzano da sempre l'attività del Centro.

Con l'augurio di avere reso un utile servizio ai cittadini, ringraziamo tutti quelli che hanno contribuito alla raccolta dei dati ed alla redazione di questa Carta e tutti coloro che vorranno collaborare al perfezionamento ed all'aggiornamento della stessa, nella consapevolezza che questa edizione rappresenta solo l'inizio di un lungo percorso.



**PREGHIAMO ED INVITIAMO I CITTADINI, DESTINATARI DEI NOSTRI SERVIZI, AL FINE DI MANTENERE E MIGLIORARE I PRINCIPI/OBIETTIVI DEL CENTRO, DI COMPILARE IL QUESTIONARIO ED I MODULI ALLEGATI PER ESPRIMERCI LE LORO OPINIONI ED I LORO SUGGERIMENTI.**

**DIREZIONE GENERALE**

*Filomena Mennillo*

## MISSIONE E OBIETTIVI

Il malato ed il **medico** di famiglia sono al centro di tutta la nostra attività. Questo principio è condiviso da medici, infermieri, tecnici, impiegati, dirigenti ed operatori di tutte le unità, impegnati quotidianamente a rispondere al bisogno di salute ed alla soddisfazione dell'utenza, operando tutti nel pieno rispetto delle leggi cogenti e degli obiettivi di miglioramento del Centro.

<p><b>CI IMPEGNIAMO</b></p>	<p><b>a garantire</b> la qualità dell'assistenza</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• migliorando i rapporti con gli utenti mediante l'attenta valutazione delle loro esigenze ed aspettative e la creazione di efficaci canali di comunicazione anche esterni quali le Istituzioni e gli Organi accreditati di tutela dei consumatori</li> <li>• assicurando pari opportunità all'accesso dei servizi e pari trattamento a tutti gli utenti</li> <li>• assicurando continuità e regolarità nell'erogazione delle attività e dei servizi contenendo le liste di attesa nei limiti di tempo stabiliti dalle direttive imposte dagli organismi competenti</li> <li>• rispettando la riservatezza in ogni fase, dall'accettazione alla consegna del referto, nel pieno rispetto dei principi di deontologia medica e del diritto alla privacy</li> </ul>
<p><b>CI IMPEGNIAMO</b></p>	<p><b>a garantire</b> l'erogazione di servizi sanitari adeguati in termini di supporto clinico e diagnostico alle aspettative di salute dei cittadini</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• migliorando i livelli di efficienza ed efficacia</li> <li>• promuovendo l'utilizzo di nuove tecnologie, servizi e prodotti</li> <li>• individuando, definendo e riesaminando periodicamente gli obiettivi di miglioramento</li> </ul>

<p><b>CI IMPEGNIAMO</b></p>	<p><b>a garantire</b> la soddisfazione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• dell'utente attraverso questionari di valutazione del servizio offerto e conseguente attuazione di piani di miglioramento</li> <li>• del personale ed organizzazione interna utilizzando al meglio le risorse disponibili, favorendo il benessere ed il consenso generale degli operatori anche mediante la diffusione della politica della qualità ed il coinvolgimento negli obiettivi di budget, di qualità, comunicazione ed attività</li> </ul>
<p><b>CI IMPEGNIAMO</b></p>	<p><b>a garantire</b> l'alta professionalità del personale</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pianificando programmi di aggiornamento e formazione del personale sanitario nell'ambito dell'educazione continua in medicina</li> <li>• organizzando corsi di formazione continua a seguito di introduzione di nuove tecnologie e mantenimento delle competenze acquisite</li> </ul>



Il Centro opera stabilmente nel settore sanitario sin dagli anni 80 erogando prestazioni specialistiche relative alle seguenti unità operative:

- 1) Diagnostica di Laboratorio;
- 2) Diagnostica per Immagini;
- 3) Medicina Nucleare in vivo;
- 4) Cardiologia.

Il Centro si sviluppa su una superficie utile di circa 1100 mq distribuiti su tre piani serviti da ascensore e privi di barriere architettoniche garantendo la completa fruibilità degli spazi da parte di tutti gli utenti.

Un'adeguata e razionale separazione dei vari ambienti garantisce inoltre il rispetto della privacy degli utenti.

Le condizioni e gli ambienti di lavoro in cui opera il Centro sono adattati al coinvolgimento ed alle esigenze psico-fisiche di tutto il personale e sono tali da salvaguardare l'incolumità degli operatori e dei pazienti.

La continua e più efficiente razionalizzazione degli spazi ha permesso nel tempo di rendere i locali più confortevoli ed accoglienti mentre l'acquisizione di apparecchiature tecnologiche di ultima generazione e di rilevante potere diagnostico unita alla notevole professionalità dei nostri operatori ha reso possibile soddisfare la sempre più crescente e sofisticata domanda di salute.

Il Centro ha ottenuto l'autorizzazione AUA (Autorizzazione Unica Ambientale) n.1/2015 del 02.10.2015 con determina dirigenziale n.138/w del 01.09.2015.



Il Centro si sviluppa su una struttura costituita da tre livelli:

**Piano terra:**

- Servizio di accettazione, informazioni, prenotazioni, ritiro referti medicina di laboratorio
- Sala attesa
- Tre sale per i prelievi ematici.

**Primo piano:**

- Sportello prenotazione e ritiro referti per la medicina nucleare, radiologia, Tomografia Computerizzata (TAC), ecotomografia e cardiologia
- Sala attesa
- Ambulatori destinati all'attività specialistica (Cardiologia - Diagnostica per immagini - Medicina nucleare in vivo).

**Secondo piano:**

- Presidenza
- Amministrazione (Direzione amministrativa - Direzione Risorse Umane - Ragioneria e Contabilità)
- Locali destinati all'attività diagnostica di Laboratorio.

**Terzo piano:**

- Deposito.

I locali sono provvisti di barriere architettoniche e dotati di servizi igienici per disabili.

I locali destinati ad attività diagnostica sono dotati d'impianto di condizionamento del microclima termico e sono conformi alla normativa prevista sulla sicurezza del lavoro (D. Lgs 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni).

**Nel nostro Centro si eseguono in accreditamento con il SSN  
esami di:**

**Medicina di Laboratorio**

- Chimica clinica
- Analisi di Biologia molecolare clinica
- Microbiologia e sieroinmunologia
- Analisi di radioimmunologia (RIA)
- Ematologia e coagulazione
- Citoistopatologia
- Genetica medica

**Diagnostica per Immagini:**

- 
- Diagnostica Radiologica Digitale
  - Diagnostica Radiologica Dentale Ortopanoramica (DENTALSCAN)
  - Mineralogia Ossea Computerizzata (MOC)
  - Risonanza Magnetica osteo-articolare (mani, polso, gomito, avambraccio, piede, caviglia, gamba, ginocchio)
  - Diagnostica Senologica: Mammografia - Ecografia – Ago-aspirato ecoguidato
  - Tomografia Computerizzata (TAC)
  - Ecografia Internistica
  - Agobiopsia Ecoguidata (Prostata, Tiroide, Linfonodi)
  - Medicina nucleare in vivo (Scintigrafie- Tomoscintigrafie)

**Medicina specialistica**

- Cardiologia clinica
- Diagnostica Cardio-Vascolare

## Orari Centro

### DIAGNOSTICA DI LABORATORIO

Giorni	Orario di apertura	Orario di Prelievo	Orario ritiro Referti
Lunedì – Venerdì	7:30 – 20:00	7:30 – 11:30	8:30 – 19:30
Sabato	7:30 – 13:00	7:30 – 11:30	8:30 – 13:00

### RADIOLOGIA / ECOGRAFIA

Giorni	Orario di apertura	Orario di lavoro/prenotazione	Orario ritiro Referti
Lunedì – Venerdì	7:30 – 20:00	8:30 – 19:30	8:30 – 19:30
Sabato	7:30 – 13:00	8:30 – 13:00	8:30 – 13:00

N.B.: I REFERTI ECOGRAFICI SONO RILASCIATI AL TERMINE DELL'ESAME

### MEDICINA NUCLEARE

Giorni	Orario di apertura	Orario di Lavoro/prenotazione	Orario ritiro Referti
Lunedì – Venerdì	7:30 – 20:00	8:30 – 19:30	8:30 – 19:30
Sabato	7:30 – 13:00	8:30 – 13:00	8:30 – 13:00

### CARDIOLOGIA CLINICA/DIAGNOSTICA CARDIO-VASCOLARE

Giorni	Orario di apertura	Orario di lavoro/prenotazione	Orario ritiro Referti
Lunedì – Venerdì	7:30 – 20:00	8:30 – 19:30	I REFERTI SONO RILASCIATI AL TERMINE DELL'ESAME
Sabato	7:30 – 13:00	8:30 – 13:00	LA DATA DI CONSEGNA DEL REFERTO "HOLTER DELLE 24/H" VERRÀ COMUNICATA PRIMA DELL'ESECUZIONE DELL'ESAME

**RESPONSABILITÀ DEL PERSONALE**

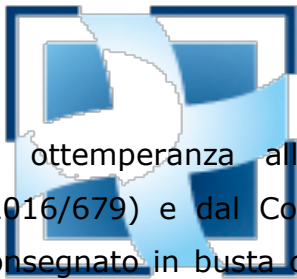
La struttura organizzativa del Centro è rappresentata dalla seguente tabella:

AREA	FUNZIONE	RESPONSABILE
DIREZIONALE	DIR. GENERALE	SIG.RA FILOMENA MENNILLO
SANITARIA	DIR. SANITARIA	DOTT. SSA ANGELA SIBILLO
AMMINISTRAZIONE	DIR. AMMINISTRATIVA	DOTT. GIOVANNI OLIVIERO
QUALITÀ	RESPONSABILE GESTIONE QUALITÀ	PASQUALE FUSCO
SICUREZZA (81/08)	RESP. SICUREZZA (consulente esterno)	ARCH. LORENZO MENDITTO
RISORSE UMANE	RESPONSABILE	CLAUDIO MOLFINO
ACCETTAZIONE	RESP. DI SETTORE	MARIA FERRARO
LABORATORIO D'ANALISI	DIREZIONE TECNICA	DOTT.SSA CATERINA NACCA
ANATOMIA PATOLOGICA	DIREZIONE TECNICA	DOTT. PASQUALE ANGRISANI
RADIOLOGIA	DIREZIONE TECNICA	DOTT. SALVATORE SARNELLI
CARDIOLOGIA	DIREZIONE TECNICA	DOTT. SSA ANTONIETTA ROCERETO
MEDICINA NUCLEARE	DIREZIONE TECNICA	DOTT. ANTONIO FONTANA
RISONANZA MAGNETICA	DIREZIONE TECNICA	DOTT. GIOVANNI DI RIENZO
SISTEMI INFORMATICI	AMMINISTRATORE DI SISTEMA	DOTT. MICHELE BERARDI
PRIVACY	DPO	DOTT. GIANLUCA AUGIERO
SORVEGLIANZA FISICA	ESPERTO QUALIFICATO (consulente esterno)	ING. RAFFAELE LINO
SORVEGLIANZA SANITARIA	MEDICO AUTORIZZATO (consulente esterno)	DOTT SSA ROSA MARIA MUSELLA
	MEDICO COMPETENTE (consulente esterno)	DOTT. DANIELE FERRUCCI

## Informazioni Utili

Al momento della Vostra prima accettazione il nostro personale Vi richiederà:

- ***Dati anagrafici da documento di riconoscimento valido***
- ***Recapito telefonico per eventuali comunicazioni***
- ***La prescrizione del medico***
- ***Di compilare e sottoscrivere il modulo relativo alla tutela della privacy***



### RITIRO REFERTI

In ottemperanza alle prescrizioni imposte dal Regolamento UE sulla Privacy (2016/679) e dal Codice della Privacy (D. Lgs 196/03 e s.m. ed i.), il referto è consegnato in busta chiusa direttamente alla persona interessata o ad altra persona purché munita di delega.

I referti, dovranno essere obbligatoriamente ritirati entro i 30 giorni successivi alla data della loro compilazione per evitare, come previsto dalla legge, l'addebito dell'intero importo della prestazione erogata contemplato anche per gli utenti in regime di esenzione totale del ticket.

Dal 1999 anno in cui il Centro ha conseguito la prima certificazione di Sistema di Gestione Qualità UNI EN ISO 9001 all'interno delle nostre sale di attesa abbiamo istituito una casella postale volta a raccogliere, nel più totale anonimato, tutti i Vostri preziosi suggerimenti ed eventuali reclami. Siamo inoltre disposti ad accogliere ogni Vostra richiesta, anche verbale, in qualsiasi momento nei nostri punti di accettazione all'interno del Centro.

### **EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI IN REGIME DI ACCREDITAMENTO CON IL SSN**

È possibile erogare prestazioni in regime di accreditamento presentando la richiesta del medico del S.S.N. redatta sull'apposito modulario (impegnativa). La quota a carico del cittadino (*ticket*) deve essere corrisposta al momento dell'accettazione.

**SONO ESENTATI DAL PAGAMENTO DEL TICKET:**

- ✓ utenti di età inferiore ai 6 anni o superiore a 65, purché appartenenti a nucleo familiare con reddito lordo complessivo non superiore a 36.151,98 Euro (70 milioni di lire)
- ✓ invalidi civili al 100%
- ✓ grandi invalidi per servizio o per lavoro
- ✓ titolari di pensioni civili e familiari a carico
- ✓ ciechi e sordomuti di cui agli art. 6 e 7 Legge 482/68
- ✓ invalidi civili minori di 18 anni con indennità di frequenza.

**ESENZIONE GENERALE:**

- ✓ invalidi civili con percentuale superiore ai 2/3, con assegno di accompagnamento o con indennità di frequenza
- ✓ infortunati sul lavoro ed affetti da malattie professionali per le prestazioni correlate
- ✓ soggetti affetti da patologie croniche e invalidanti comprese malattie rare (limitatamente alle prestazioni elencate all'interno del tesserino di esenzione)
- ✓ disoccupati iscritti alle liste di collocamento, insieme coi familiari a loro carico, nel caso in cui essi appartengano ad un nucleo familiare con un reddito complessivo, riferito all'anno precedente, inferiore a 8.263,31 Euro. Nel caso in cui ci sia anche il coniuge, il reddito sale a 11.362,05 Euro lordi annui. Nel caso in cui ci siano figli a carico, il limite aumenta di 516,45 Euro per ognuno di loro
- ✓ soggetti che si sottopongono a prestazioni finalizzate alla diagnosi precoce dei tumori (art. 85/ Legge 388/00): solo per gli esami nei quali esiste convenzione.
- ✓ Vittime del terrorismo e della criminalità organizzata: i cittadini italiani che abbiano subito ferite o lesioni.

**ESENZIONE IN GRAVIDANZA:**

- ✓ Sono esenti dal ticket tutte le prestazioni di diagnostica strumentale e di laboratorio e le prestazioni specialistiche in corso di gravidanza fruite presso le strutture sanitarie pubbliche e convenzionate, secondo il protocollo diagnostico predisposto dal Ministero della Sanità (Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 20.10.98 n° 245).

### **SUGGERIMENTI**

- *L'impegnativa può contenere un massimo di 8 esami per branca (escluso il prelievo per la branca della medicina di laboratorio) ed ha validità un mese a decorrere dalla data di compilazione.*
- *Ogni prestazione richiesta deve essere esattamente riportata sul modulario regionale (impegnativa) con le apposite diciture e/o codici richiesti dal S.S.N.*

### **EROGAZIONI DELLE PRESTAZIONI A PAGAMENTO**

Per ciò che riguarda l'erogazione dei servizi a pagamento (prestazioni private) non è necessario presentare l'impegnativa. Per garantire comunque la migliore appropriatezza diagnostica è consigliabile (*ma assolutamente non obbligatorio*) presentare la richiesta di un Medico al quale eventualmente far riferimento.

### **CONVENZIONI**

Il Centro Medico Polispecialistico Hermes ha stipulato accordi con compagnie assicurative, fondazioni, associazioni e società che utilizzano tariffari predefiniti.

### **DIAGNOSTICA DI LABORATORIO**

Per le analisi di laboratorio, per le quali non necessita la prenotazione, è possibile effettuare il prelievo di sangue senza appuntamento tutti i giorni dal lunedì al sabato **dalle 7.30 alle 11.30**. È bene osservare **un digiuno di 8 ore prima del prelievo**, e se prescritto l'esame delle urine Vi invitiamo a raccogliere il campione della prima mattina preferibilmente negli appositi contenitori sterili. Nel caso di un'urgenza diagnostica il nostro medico provvederà a eseguire il prelievo ematico anche fuori orario e il Laboratorio si impegnerà ad effettuare le analisi, e a consegnare i referti entro il pomeriggio, salvo analisi i cui tempi di esecuzione sono materialmente più lunghi.

Chi lo desidera può prenotare presso i nostri centralini il prelievo domiciliare.

**La data di ritiro delle risposte viene comunicata al momento dell'accettazione.**

Qualora ricorra la necessità di ricevere il referto prima del giorno segnalato è opportuno richiederlo al momento dell'accettazione; sarà nostra cura, nei limiti del possibile, soddisfare le Vostre esigenze.

### **DIAGNOSTICA PER IMMAGINI**

Nel nostro Centro è possibile eseguire ogni giorno, previa prenotazione anche on-line sul nostro sito [www.centrohermes.it](http://www.centrohermes.it), qualsiasi accertamento di diagnostica per immagini: Radiografie, TC, Ecografie, Scintigrafie e Risonanza Magnetica.

Per gli esami radiografici diretti (senza impiego del mezzo di contrasto) non è obbligatoria la prenotazione.

Vi invitiamo a segnalare eventuali urgenze per poter garantire l'immediatezza del servizio da Voi richiesto.

Il referto medico verrà consegnato secondo le modalità comunicate al momento dell'accettazione. I referti ecografici sono rilasciati al termine dell'esame.

**MEDICINA SPECIALISTICA**  
(Struttura accreditata dal S.S.N.)

### **(CARDIOLOGIA)**

Per coloro che devono effettuare esami di Diagnostica Cardio-Vascolare e Visite Specialistiche cardiologiche si richiede la prenotazione telefonica o on-line sul nostro sito [www.centrohermes.it](http://www.centrohermes.it), da effettuarsi negli orari comunicati dal Centro.

Portare con se gli esami precedenti o qualsiasi informazione utile (cartella clinica) inerente all'esame da eseguire, contribuirà ad una più approfondita diagnosi e/o terapia.

**N.B. NEL CASO NON VI SIA POSSIBILE RISPETTARE LA PRENOTAZIONE VI PREGHIAMO DI AVVISARE IN TEMPO UTILE L'UFFICIO PRENOTAZIONI PER POTER GARANTIRE AGLI ALTRI PAZIENTI PRESTAZIONI PIÙ TEMPESTIVE.**



## **Diagnostica di Laboratorio (accreditata con il S.S.N.)**

Il Laboratorio di analisi risulta così classificato:

Laboratorio generale di base di 3° Livello con annessi settori specializzati, finalizzati alle indagini diagnostiche in:

- Chimica clinica
- Microbiologia e sieroinmunologia con esecuzione di esami di Radioimmunologia (RIA) e di biologia molecolare
- Ematologia
- Citoistopatologia
- Genetica medica



La qualità, l'ampia gamma e l'elevata specializzazione delle prestazioni sono garantite dalla professionalità dei Medici Specialisti, dai Biologi e dai Tecnici di laboratorio che vantano una notevole e qualificata esperienza professionale.

La dotazione di strumentazioni tecnologicamente d'avanguardia e la completa informatizzazione dell'intero processo analitico consentono al Laboratorio di eseguire gli esami con tempestività e in totale sicurezza e controllo.

Nell'ambito del Laboratorio di Analisi Cliniche, il Laboratorio di Biologia Molecolare si avvale del contributo di collaboratori altamente qualificati e di una dotazione strumentale all'avanguardia che garantisce il mantenimento di un eccellente livello di produttività. Presso il nostro Centro è inoltre possibile eseguire la ricerca delle più frequenti patologie ereditarie, quali la **fibrosi cistica**, la **Beta talassemia** e l'**emocromatosi**, ma anche la **ricerca delle microdelezioni del cromosoma Y**, **\*frequente causa di infertilità maschile**.

Il Nostro Laboratorio si distingue da anni per lo studio delle **trombofilie ereditarie**, mediante esami di **emocoagulazione** ed esami in **PCR** (ricerca delle mutazioni del **Fattore V, della protrombina, della MTHFR, del fibrinogeno, del fattore XIII, dell'ACE, del PAI-1, dell'HPA, dell'ApoB ed E**).

Inoltre, la recente introduzione della **Real-Time PCR** ci consente di identificare la presenza di agenti patogeni virali (**HCV, HBV, Papilloma virus**) e batterici (**Chlamydia Thracomatis, Gardnerella vaginalis, Mycoplasma hominis, Ureaplasma urealiticum, Candida albicans, Thricomonas vaginalis**) su sangue, tamponi e liquidi biologici vari.

Presso il nostro laboratorio, inoltre, è possibile effettuare le indagini su liquido amniotico, i test prenatali non invasivi su sangue della madre (IONA TEST) nonché le indagini genetiche per concepimento.

La Citologia ricerca cellule di natura neoplastica in urina, espettorato, versamenti, materiale prelevato mediante agoaspirazione da organi e tessuti vari. Presso la Nostra struttura è possibile eseguire il pap-test con un metodo altamente innovativo denominato **Thin Prep**.

(Struttura accreditata dal S.S.N.)

**N.B. Il costante controllo di qualità sia interno che esterno ci permette di conservare la massima garanzia ed affidabilità di tutti gli esami di laboratorio eseguiti nel nostro Centro. Il codice a barre insieme con i cognomi vengono etichettati sulle provette di sangue per una doppia procedura di controllo campione: manuale ed ottica.**

### **Modalità propedeutiche ed utili consigli per l'esecuzione degli esami di laboratorio**

Per la maggior parte degli esami, prima del prelievo di sangue, è prescritto il digiuno almeno di 8 ore. Per far sì che i risultati siano attendibili è consigliato, nei giorni precedenti il prelievo, attenersi al regime dietetico abituale, evitando sia eccessi che restrizioni. Il prelievo di sangue è un atto medico veloce ed indolore soprattutto quando la sua esecuzione è affidata a mani esperte. Nel nostro centro effettuiamo i prelievi ematici anche a **neonati**.

### **Liste di attesa**

Le prestazioni vengono erogate senza prenotazione, pertanto non esistono liste di attesa.

## **Modalità di raccolta dei campioni biologici**

### **Esame delle urine completo**

Il campione va raccolto con la metodica del "mitto intermedio" ovvero scartando il primo getto delle prime urine mattutine per poi raccogliere la rimanente minzione.

È preferibile utilizzare recipienti monouso acquistabili nelle farmacie o reperibili presso i nostri punti di accettazione.

### **Urinocoltura**

In questo caso è bene seguire alcuni accorgimenti fondamentali per non falsare l'esito dell'esame:

1. utilizzare assolutamente contenitori sterili del tipo reperibili in farmacia
2. prima della raccolta lavarsi accuratamente le mani
3. pulire i genitali esterni
4. raccogliere le urine sempre con la modalità "mitto intermedio"
5. fare la massima attenzione a non contaminare il campione biologico
6. richiudere accuratamente il contenitore immediatamente dopo la raccolta.

### **Raccolta analisi delle urine 24h**

Per eseguire una corretta raccolta delle urine delle 24 ore è necessario scartare le prime urine della prima minzione mattutina che rappresentano il tempo "zero", e raccogliere tutte le altre comprese quelle della prima minzione del secondo giorno; si avrà così **la raccolta delle urine** nell'arco completo delle 24 ore.

Per la raccolta è preferibile utilizzare il contenitore unico reperibile nelle farmacie.

**N.B. Va consegnato tutto il volume delle urine raccolte.**

**Il contenitore per ovvie ragioni igieniche non può essere restituito.**

**Il laboratorio stesso provvederà al suo smaltimento.**

### **Raccolta delle urine dei neonati**

Per la raccolta delle urine dei neonati è importante utilizzare l'apposito sacchetto sterile che è facilmente reperibile nelle farmacie.

**N.B. Consegnare il campione appena possibile. Qualora non fosse possibile consegnare subito il campione, è utile riporre lo stesso in un luogo fresco (circa 4 c°) e asciutto. Assolutamente non congelare il campione.**

### **Raccolta urine per Test di Nordin**

La sera precedente l'esame, dopo le 23.00, non bere, non mangiare e non fumare. La mattina dell'esame, alle ore 7.00 svuotare completamente la vescica e gettare queste urine. Successivamente bere 250 ml di acqua, evitare di bere altro, mangiare o fumare. Alle ore 9.00 urinare direttamente nel contenitore sterile e consegnarlo allo sportello dell'accettazione al momento del prelievo del sangue che va eseguito nella stessa mattinata nella quale vengono raccolte le urine.

### **Raccolta urine citologico urinario**

Raccogliere le prime urine del mattino, per 3 giorni consecutivi, nell'apposito contenitore fornito dal Laboratorio, in quantità pari al livello contrassegnato sul contenitore stesso.

Compilare accuratamente la scheda allegata ai contenitori forniti dal Laboratorio.

### **Raccolta feci per: coprocultura, esame parassitologico, esame chimico fisico**

Raccogliere le feci nel contenitore sterile, acquistabile in Farmacia.

Prelevare con la palettina (inserita nel contenitore) una piccola quantità da 3 punti diversi delle feci ed introdurre i prelievi nel contenitore; isolare forme sospette di parassiti.

Consegnare prima possibile, comunque entro le 10.30.

Per la coprocultura sospendere eventuale terapia antibiotica da almeno sei giorni.

Per l'esame parassitologico è consigliabile eseguire l'esame su tre campioni in tre giorni consecutivi.

### **Scotch-test** (per la ricerca degli ossiuri)

Utilizzare nastro adesivo trasparente tipo scotch della lunghezza di 5-6 cm. Al mattino prima di defecare o urinare tamponare ripetutamente le pliche cutaneo-mucose perianale con la superficie gommata di un nastro adesivo trasparente; incollare la striscia su un vetrino e consegnarlo il prima possibile.

**N.B. Poiché la ricerca degli ossiuri si basa sul riscontro di uova deposte \*\*\*solo dalle femmine che non tutti i giorni migrano per depositare le uova, è bene eseguire il test per tre volte a giorni alterni.**

### **Feci per la ricerca del sangue occulto.**

Utilizzare contenitori sterili di plastica con il tappo a vite. Riporre nel contenitore circa 2 -3 grammi di feci (il volume di una noce). È solitamente consigliato eseguire l'esame per tre giorni consecutivi per avere una certezza diagnostica maggiore.

N.B. Con le nuove metodiche di ricerca immunocromatografiche non è più necessario eseguire una dieta di preparazione propedeutica al test.

### **Liquido seminale per spermioγραμμα**

Per eseguire correttamente l'esame del liquido seminale, un elemento fondamentale, da cui in buona parte dipende l'attendibilità dell'esame stesso, è rappresentato da una corretta modalità di raccolta del campione. Il campione deve essere raccolto esclusivamente per masturbazione, in un contenitore sterile di plastica, dopo accurata igiene dei genitali e dopo aver osservato un periodo di astinenza sessuale non inferiore ai 3 giorni e non superiore ai 5.

Il campione deve essere raccolto esclusivamente in un apposito locale dedicato in sede. E' necessario, inoltre, che il campione venga raccolto per intero (a causa della differente composizione del liquido seminale nelle diverse parti dell'eiaculato); la perdita anche di una piccola quantità iniziale o finale può pregiudicare il test anche in maniera notevole

E' consigliabile ripetere l'esame per almeno 3 volte, a distanza di 15-30 giorni l'uno dall'altro, in quanto si possono verificare nello stesso soggetto delle sensibili variazioni di alcuni parametri.

***N.B. Per gli esami colturali non è necessaria l'astinenza dai rapporti sessuali.***

### **Prelievo di sangue venoso per intolleranze alimentari**

Per questo tipo di esame è richiesta la prenotazione.

Il prelievo viene effettuato a digiuno, da almeno 8-10 ore.

Sotto controllo medico sospendere almeno 48 ore prima del prelievo i farmaci a base di cortisone o altri steroidi. Non effettuare il prelievo in caso di raffreddore, influenza o altre malattie infettive; riprendere un nuovo appuntamento non prima di 10-15 giorni dopo la guarigione della malattia.

### **Tampone faringeo**

Il paziente deve presentarsi in laboratorio a digiuno e senza aver lavato i denti. Evitare l'uso di colluttori orali. La terapia antibiotica deve essere sospesa da almeno sei giorni.

### **Raccolta espettorato per coltura e/o ricerca BK al microscopio**

Si consiglia di ripetere l'esame per tre giorni consecutivi. Ogni giorno, al mattino, a digiuno, raccogliere l'espettorato con un colpo di tosse in un contenitore sterile.

**Attenzione!** Nei tre giorni della raccolta evitare l'uso di colluttori orali.



## **Diagnostica per Immagini (accreditata con il S.S.N.)**

La nostra Unità Operativa di Diagnostica per Immagini si avvale delle più moderne attrezzature per assicurare la massima risoluzione diagnostica e la minor durata dell'esame.

Presentandosi puntualmente all'Accettazione nel giorno e nell'ora di prenotazione l'utente sarà invitato a:

- ✓ *CONSEGNARE L'IMPEGNATIVA DEL SSN;*
  - ✓ **COMPILARE E SOTTOSCRIVERE IL MODULO DEL CONSENSO INFORMATO;**
  - ✓ *A PRESENTARE EVENTUALI ESAMI DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI, REFERTI DI VISITE SPECIALISTICHE ED ALTRI EVENTUALI ACCERTAMENTI ESEGUITI IN PRECEDENZA E/O LETTERE DI DIMISSIONI OSPEDALIERE, CARTELLE CLINICHE ECC. UTILI ALL'INQUADRAMENTO DIAGNOSTICO.*
- (Struttura accreditata dal S.S.N.)**

Si verrà indirizzati quindi nella appropriata sala d'attesa.

Il paziente attenderà i minuti necessari affinché si liberi la Sala Diagnostica. Potrebbero verificarsi dei ritardi rispetto all'orario di prenotazione per svariati motivi: nessun esame diagnostico ha un tempo fisso; uno o più malati potrebbero presentare diagnosi di difficile individuazione, o non collaborare all'esecuzione dell'esame facendo ritardare così tutti gli appuntamenti successivi.

Può inoltre accadere un guasto o un "fermo macchina" ad un apparecchio radiologico che può per qualche tempo non essere utilizzabile.

Ricordarsi che l'attesa in piedi vicino alla porta della Sala Diagnostica non riduce i tempi di attesa ma provoca disagi agli operatori sanitari.

Quando sarà giunto il Vostro turno sarete chiamati da un Tecnico Sanitario di Radiologia Medica (TSRM) che Vi inviterà ad accomodare nello spogliatoio e Vi indicherà, a seconda dell'indagine a cui dovrete essere sottoposti, quali oggetti o capi di abbigliamento dovete rimuovere.

In sede di anamnesi il medico, per esami più invasivi e/o con mezzo di contrasto, vi leggerà e spiegherà il consenso informato al trattamento che dovrà essere compilato e sottoscritto prima dell'esecuzione dell'esame.

La maggior parte degli esami vengono eseguiti dal TSRM (apparato scheletrico, torace, addome, ecc.); per altri (apparato digerente, esami con utilizzo di mezzo di contrasto organoiodato, ecc.) l'esame verrà svolto dal medico radiologo con la collaborazione del TSRM e se necessario con l'anestesista.

Eseguite con calma e con attenzione quanto vi viene richiesto: per ottenere un buon esame diagnostico è indispensabile la vostra collaborazione. E' necessario il rispetto dell'immobilità assoluta e il blocco del respiro quando vi verrà richiesto. Molto spesso succede che ad un paziente si chieda di ripetere l'esame o di eseguirne un altro in diversa posizione: se accade, non allarmatevi. E' normale, ed i motivi possono essere i più svariati: vi siete mossi, avete respirato, il medico desidera vedere meglio un particolare, o approfondire un reperto per una diagnosi più accurata.

**(Struttura accreditata dal S.S.N.)**

E' possibile che l'indagine richiesta venga modificata o convertita in altra di tipo diverso da parte dello Specialista, nel rispetto della Legge 187/2000 che impone il principio di radioprotezione per il paziente.

Il Referto diagnostico, elaborato dal Medico responsabile verrà consegnato nei tempi che Vi saranno comunicati sul modulo ritiro-delega consegnato al termine dell'esame

Ricordarsi di:

- ✓ *SEGUIRE SCRUPolosAMENTE LE EVENTUALI PREPARAZIONI PREVISTE.*
- ✓ *NON FUMARE E NON ASSUMERE BEVANDE ALCOLICHE NEL CENTRO.*
- ✓ *TENERE SPENTI I TELEFONI CELLULARI (POSSIBILE INTERFERENZA CON LE APPARECCHIATURE!).*

Non stupirsi se altri pazienti giunti dopo di voi entrano prima: non tutti fanno lo stesso tipo d'esame e non tutti vanno nella stessa Sala Diagnostica.



Il reparto di Diagnostica per Immagini opera in regime di **accreditamento** con il S.S.N. e si articola in più sezioni:

**RADIOLOGIA TRADIZIONALE DIGITALE**

- ✓ **Radiologia dell'apparato scheletrico**
- ✓ **Rx apparato digerente completo**
- ✓ **Clisma colon a doppio contrasto**
- ✓ **Diretta addome, diretta reni**
- ✓ **Esofago con contrasto**
- ✓ **Isterosalpingografia**
- ✓ **Cistografia**
- ✓ **Colecistografia**
- ✓ **Stratigrafia renale**
- ✓ **Stratigrafie**
- ✓ **Studio seriato del tenue**
- ✓ **Uretrocistografia**
- ✓ **Urografia**
- ✓ **Mineralogia Ossea Computerizzata (MOC)**
- ✓ **Diagnostica Radiologica Dentale Ortopanoramica (DENTALSCAN)**
- ✓ **Tomografia Computerizzata (TAC)**
- ✓ **Risonanza Magnetica (RMN) osteo-articolare**

**N.B. Vengono sottolineate le prestazioni per cui è necessaria una preparazione da ritirare in Accettazione.**

***Ecografia***

- ✓ **Ecografia tiroide – collo – ghiandole salivari**
- ✓ **Ecografia mammaria e cavo ascellare**
- ✓ **Ecografia reni – vie urinarie - vescica**
- ✓ **Ecografia muscolo-tendinea**
- ✓ **Ecografia osteoarticolare**

- ✓ **Ecografia parti molli**
- ✓ **Ecografia prostatica per via soprapubica e transrettale**
- ✓ **Ecografia addome inferiore (pelvi maschile e femminile)**
- ✓ **Ecografia addome superiore**
- ✓ **Ecografia addome completo**
- ✓ **Ago aspirato eco guidato della tiroide**
- ✓ **Ago aspirato mammario ecoguidato**
- ✓ **Ago aspirato linfonodale ecoguidato**



### **Liste di attesa**

I tempi medi di attesa per le prestazioni di radiologia (con mezzo di contrasto) sono di 3 (tre) giorni.

I tempi medi di attesa per le prestazioni di ecografia sono di 3 (tre) giorni.

I tempi medi di attesa per le prestazioni della Tomografia Computerizzata (TAC) con mezzo di contrasto sono di 5 (cinque) giorni.

Per la Risonanza Magnetica non ci sono liste di attesa.

Le prestazioni di diagnostica per immagini senza somministrazione di mezzi di contrasto sono erogate senza prenotazione.

Anche la TAC senza mezzo di contrasto non necessita di prenotazione.

## **MEDICINA NUCLEARE**

### **CHE COS'E' LA SCINTIGRAFIA?**

La Scintigrafia è un esame nel quale una piccola ed innocua quantità di radioattività è usata al fine di ottenere delle immagini che, esaminando il funzionamento dell'organo o/e degli organi, aiutano il medico a diagnosticare correttamente lo stato di salute del paziente.

Il farmaco è iniettato in una vena del braccio. Successivamente bisogna aspettare un tempo variabile a seconda dell'esame. Durante l'esecuzione dell'esame la posizione del paziente può essere distesa o seduta. La gammacamera, che è l'apparecchio con il quale si esegue l'esame, sarà posto vicino al paziente; non c'è alcun problema per le persone che soffrono di claustrofobia.

### **LE RADIAZIONI SONO PERICOLOSE?**

La dose assorbita relativa agli esami di medicina nucleare è paragonabile ad un esame radiografico.

**(Struttura accreditata dal S.S.N.)**

### **COSA DIRE RISPETTO ALLA GRAVIDANZA?**

Bisogna informare il medico, prima della somministrazione del farmaco, della gravidanza in corso o presunta. È infatti necessario prendere ogni precauzione e discutere con lo specialista della effettiva necessità dell'esame. Mantenersi a distanza da bambini piccoli e donne incinta per 12/24 ore dopo la somministrazione

### **COSA FARE IN CASO DI ALLATTAMENTO?**

Alcune sostanze radioattive possono passare nel latte materno. È opportuno prima della somministrazione del farmaco informare il medico Nucleare che valuterà se interrompere l'allattamento e per quanti giorni o se è il caso di rimandare l'esame.

### **GLI ESAMI SCINTIGRAFICI POSSONO ESSERE PRATICATI AI BAMBINI?**

Si possono essere praticati a bambini; la quantità di farmaco è proporzionata al peso.

### ***COSA BISOGNA FARE DOPO LA SOMMINISTRAZIONE?***

Il tempo di attesa dopo la somministrazione dipende dall'esame; per esami dinamici si può iniziare subito, per altri esami come ad esempio la scintigrafia ossea bisogna aspettare alcune ore.

Alcuni esami come per esempio le scintigrafie con Iodio 131 richiedono che il paziente ritorni dopo alcuni giorni. E' necessaria una preparazione particolare prima dell'esame? Generalmente non è necessaria nessuna preparazione; viene consigliato un digiuno di circa 2/4 ore prima di iniziare l'esame.

### ***COSA È NECESSARIO FARE DOPO L'ESAME?***

Si può mangiare e bere normalmente; potrebbe essere necessario bere più del solito in modo da liberarsi prima dalle sostanze iniettate. E' possibile tornare al lavoro dopo l'esame? Si non vi è nessuna contro indicazione.

**HERMES**  
centro medico polispecialistico spa

**LISTE DI ATTESA**  
(Struttura accreditata dal S.S.N.)

I tempi medi di attesa per le prestazioni della medicina nucleare sono di 4 (quattro) giorni

### ***GLI ESAMI SCINTIGRAFICI EFFETTUATI PRESSO LA STRUTTURA***

- Scintigrafia per Studio sulla ricerca di Tumori Tiroidei
- Scintigrafia Linfatica Segmentaria Arti superiori e inferiori
- Scintigrafia per la ricerca del Linfonodo Sentinella
- Scintigrafia delle ghiandole salivari
- Scintigrafia delle paratiroidi
- Scintigrafia tiroidea con 99m TC
- Scintigrafia tiroidea con indicatore positivo
- Scintigrafia celebrale perfusiva
- Scintigrafia renale sequenziale
- Angiocardioscintigrafia di primo passaggio
- Scintigrafia per il diverticolo di Meckel

- Scintigrafia splenica
- Scintigrafia del midollo osseo
- Tomoscintigrafia miocardia (SPET) di perfusione a riposo e dopo stimolo con gated spect
- Scintigrafia articolare segmentaria (semplice o polifasica)
- Scintigrafia Ossea (Total Body)
- Scintigrafia Total Body (con 131I - 99mTc MIBI )
- Scintigrafia globale corporea con cellule autologhe marcate (con Leucociti marcati)
- Scintigrafia polmonare perfusiva e ventilatoria
- Terapia radio metabolica ipertiroidismo
- Valutazione delle gastro - enterorragie

## **Diagnostica Cardio-Vascolare (accreditata con il S.S.N.)**

L'Unità Operativa di Clinica e Diagnostica Cardio-Vascolare, accreditata con il S.S.N., eroga, previo prenotazione, anche telefonica, le prestazioni specialistiche di:

- **Elettrocardiogramma (ECG)**
- **Test cardiovascolare da sforzo con pedana mobile**
- **Test cardiovascolare da sforzo con cicloergometro**
- **ECG con studio dei potenziali tardivi**
- **Elettrocardiogramma dinamico (holter delle 24 ore)**
- **Controllo e programmazione pace-maker**
- **Monitoraggio continuo della pressione arteriosa (24 ore)**
- **Ecografia cardiaca**
- **Ecodopplergrafia cardiaca**
- **Ecocolordopplergrafia cardiaca**
- **Eco(color)dopplergrafia degli arti superiori o inferiori o distrettuale arteriosa o venosa**
- **Eco(color)doppler dei tronchi sovraortici (T.S.A.)**

### ***Liste di attesa***

I tempi medi di attesa per le prestazioni della diagnostica cardio-vascolare sono di 3 (tre) giorni.

## **Cardiologia Clinica (accreditata dal S.S.N.)**

- **Visita cardiologia**

### ***Liste di attesa***

I tempi medi di attesa per le prestazioni della cardiologia clinica (visite) sono di 3 (tre) giorni.

## **ALTRE INFORMAZIONI UTILI ALCUNE INDICAZIONI COMPORTAMENTALI**

La normativa nazionale e regionale in materia di tabagismo vieta di fumare in tutti gli ambienti del Centro, balconi inclusi.

E' vietato gettare dalla finestra o collocare sui davanzali qualsiasi oggetto; l'inosservanza di questa norma, oltre a comportare gravi rischi a terzi, è perseguibile civilmente e penalmente.

Durante la permanenza nel Centro, gli utenti sono tenuti a mantenere un comportamento responsabile, collaborando con gli altri operatori, rispettando la riservatezza e la tranquillità degli altri utenti, avendo cura di non danneggiare ambienti, attrezzature e arredi.

### **IN CASO DI EMERGENZA**

Nel Centro è stato predisposto un piano di emergenza, definito da specifiche procedure operative, che può entrare in funzione tempestivamente e nel quale ogni componente riveste un ruolo preciso. Obiettivi del piano di emergenza sono:

- ⇒ ridurre al minimo i pericoli cui possono andare incontro le persone a causa dell'evento
- ⇒ portare soccorso alle persone eventualmente colpite
- ⇒ delimitare e controllare l'evento al fine di ridurre al minimo i danni

La squadra di emergenza, è stata addestrata in conformità a quanto previsto dalle normative vigenti in materia.

Chiunque rilevi un'emergenza dovrà informare immediatamente un operatore di piano che provvederà a dare avvio alla procedura operativa d'intervento.

In tutti i casi di emergenza, in casi di incendio o di presenza di fumo è necessario: mantenere la calma, rivolgersi al personale di reparto e seguirne attentamente le indicazioni. Il personale è stato appositamente formato per operare nei casi di emergenza.

In caso di abbandono rapido della struttura:

- ⇒ mantenere la calma e attenersi scrupolosamente alle direttive del personale in servizio
- ⇒ non utilizzare l'ascensore
- ⇒ non perdere tempo a recuperare gli oggetti personali
- ⇒ avvicinarsi alla più vicina uscita di sicurezza, adeguatamente segnalata.

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

### ***DIRITTO ALL'UGUAGLIANZA E ALL'IMPARZIALITÀ***

Ogni cittadino ha diritto a ricevere le cure mediche più appropriate, senza distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità e condizione sociale.

Tutti gli utenti/pazienti vengono seguiti con la stessa professionalità.

### ***DIRITTO ALLA CONTINUITÀ***

Gli operatori della struttura hanno il dovere di assicurare al malato la continuità della cura, fino al recupero del normale stato di benessere fisico e psichico.

### ***DIRITTO DI SCELTA***

In conformità alle normative vigenti

- L'utente ha diritto di scegliere tra le diverse strutture sanitarie che erogano il servizio sul territorio.
- L'utente ha diritto di informazione sul proprio iter diagnostico e terapeutico; può accettare o rifiutare le proposte formulate dai Medici esprimendo la propria condivisione attraverso la sottoscrizione del consenso informato
- L'utente ha diritto a ricevere tutti i chiarimenti sul proprio stato di salute

### ***DIRITTO ALLA PARTECIPAZIONE***

E' garantita la partecipazione consensuale dell'utente alla prestazione del servizio secondo le vigenti normative. L'utente può accedere alle informazioni, in possesso della struttura, che lo riguardano e può manifestare una propria opinione, può suggerire miglioramenti operativi dei servizi tramite la compilazione dei questionari che vengono successivamente analizzati dalla struttura.

### ***DIRITTO ALL'EFFICACIA ED EFFICIENZA***

Gli operatori hanno conoscenze tecniche, scientifiche e organizzative sempre aggiornate da corsi di formazione interna ed esterna. L'obiettivo è quello di raggiungere una migliore efficacia nei confronti dell'utente salvaguardando l'efficienza nell'utilizzo delle risorse che vengono utilizzate quotidianamente.



## **DIRITTO ALL'INFORMAZIONE SANITARIA**

### Consenso Informato

Le norme di legge, oltre che il codice deontologico, impongono al medico di informare il malato sull'iter diagnostico da seguire.

*In particolare, per l'esecuzione di prestazioni che prevedono, esami diagnostici clinico-invasivi, e comunque prestazioni di una certa complessità, l'utente deve esprimere in modo certo e consapevole il proprio consenso.*

*Ciò viene formalizzato mediante la sottoscrizione da parte dell'utente di stampati appositamente predisposti ed in uso presso ogni reparto/ambulatorio.*

*Solo l'acquisizione del consenso informato rende legittimo il particolare atto medico, permettendo al sanitario di procedere all'intervento/procedura. A questa prassi fanno eccezione le situazioni in cui i soggetti, pervenuti all'osservazione dei sanitari, si trovino in condizioni cliniche critiche (imminente pericolo di vita). In queste condizioni non è necessaria l'acquisizione di consenso.*

La procedura sopra illustrata non solleva il medico dalle sue specifiche responsabilità in ordine alla corretta esecuzione degli atti che va a compiere e che ha scelto secondo "scienza e coscienza".

## **DOVERI DELL'UTENTE**

L'utente è chiamato a rispettare:

- doveri e norme di civile convivenza nel rispetto e nella comprensione delle persone ammalate
- rispettare gli ambienti, attrezzature ed arredi che si trovano all'interno della struttura
- rispettare gli orari di visita al fine di permettere lo svolgimento della normale attività assistenziale

## **OBIETTIVI E STANDARD DI QUALITA'**

### **Obiettivi:**

- **TRASPARENZA E COMUNICAZIONE ED EFFICACIA AGLI UTENTI**  
*È garantita attraverso i nomenclatori-tariffari messi a disposizione dell'utente presso i nostri punti di accettazione e sul nostro sito internet.*
  
- **RIDUZIONE DELLE LISTE E TEMPI DI ATTESA**  
*Modulando personale tecnico ed amministrativo e sedute in considerazione di calcoli statistici sugli accessi ai servizi.*
  
- **DISPONIBILITÀ DEL MEDICO REFERTATORE A DARE CHIARIMENTI, INFORMAZIONI E SUGGERIMENTI AL PAZIENTE**  
*Personale medico disponibile a dare informazione sugli esami svolti*
  
- **COMFORT DELLA STRUTTURA NEI CONFRONTI DEL PAZIENTE**  
*Assicurando sale di attese ampie, servizi igienici per disabili e cortesia e disponibilità del personale di accettazione*
  
- **SVOLGERE SERVIZI CON ALTI STANDARD QUALITATIVI**  
*Utilizzando strumentazioni di ultima generazione ed interfacciabili, precisi protocolli diagnostici riferibili a linea guida nazionali ed internazionali, personale formato ed aggiornato.*
  
- **CONDURRE E PROMUOVERE PROGETTI DI RICERCA**  
*Migliorando protocolli e iter diagnostici, studiando la sensibilità e la specificità di nuovi marcatori diagnostici.*
  
- **STRUMENTAZIONE TECNOLOGICAMENTE ALL'AVANGUARDIA**  
*Partecipando a corsi di aggiornamento e convegni di settore.*
  
- **PERSONALE ALTAMENTE QUALIFICATO**  
*Skip professionali idonei e pertinenti per l'attività da svolgere; formazione ed aggiornamento pianificato da personale esperto.*

Intendiamo comunque specificare che privacy e sicurezza sui lavori sono garantiti

**STANDARD:**

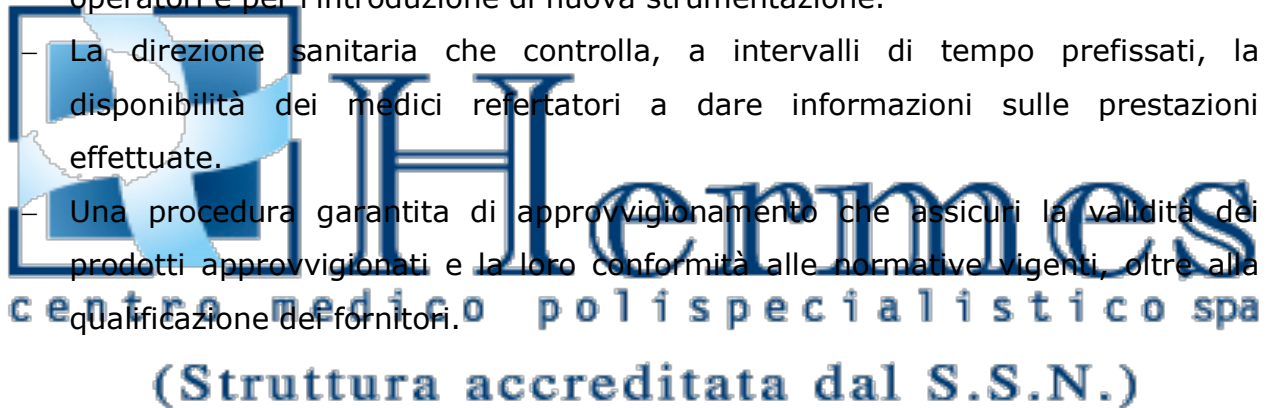
- **REVISIONE E AGGIORNAMENTO CONTINUA DEI PROTOCOLLI DIAGNOSTICI**
- **CONTROLLI DI QUALITÀ PER LE ATTIVITÀ SANITARIE SVOLTE DIVISI PER BRANCHE (MEDICINA DI LABORATORIO CQI E VEQ, DIAGNOSTICA PER IMMAGINI E MEDICINA NUCLEARE CONTROLLI DA PARTE DELL'ESPERTO QUALIFICATO)**
- **CONTROLLO DELLA FORMAZIONE DEL PERSONALE**
- **L'INFORMAZIONE ALL'UTENZA DELLA PRESTAZIONE E DELL'EROGAZIONE SANITARIA**
- **UTILIZZO DI MATERIALE DIAGNOSTICO SELEZIONATO E CONTROLLATO.**



### **MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA**

Gli standard sopra elencati sono verificati e quindi aggiornati attraverso:

- La direzione sanitaria che pianifica nei tempi e nelle risorse la verifica dei protocolli diagnostici.
- I singoli direttori tecnici di branca che relazionano, attraverso verbali mensili e quadrimestrali, la valutazione dei controlli di qualità.
- Il responsabile della formazione che pianifica nei contenuti i corsi di aggiornamento professionale, individuando necessità di formazione per nuovi operatori e per l'introduzione di nuova strumentazione.
- La direzione sanitaria che controlla, a intervalli di tempo prefissati, la disponibilità dei medici refertatori a dare informazioni sulle prestazioni effettuate.
- Una procedura garantita di approvvigionamento che assicuri la validità dei prodotti approvvigionati e la loro conformità alle normative vigenti, oltre alla qualificazione dei fornitori.



### **IMPEGNI E PROGRAMMI PER LA QUALITÀ**

La Direzione Generale, insieme con il personale a tutti i livelli, garantisce agli utenti che usufruiscono delle prestazioni erogate dalla nostra struttura:

- Rispetto della dignità umana e della massima considerazione della sfera personale dell'utente.
- Riservatezza dei dati personali e di quelli relativi alla diagnosi e alle terapie.
- Personalizzazione dell'assistenza per tutti i trattamenti.

Con cadenza annuale, il Centro Hermes si impegna a migliorare il servizio relativo all'accuratezza dei servizi e all'accoglienza mediante le seguenti azioni:

- Stabilire procedure il più possibile vicino alle esigenze della clientela relative alla gestione dell'accettazione;

- Aggiornare la formazione del nostro personale non solo relativamente alla buona prassi professionale ma anche al miglioramento delle capacità relazionali con i Utenti;
- Raccogliere ed analizzare le Schede di Valutazione al fine di strutturare la nostra organizzazione ponendo al centro di essa i bisogni dei nostri Utenti.

### **INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI**

Con cadenza mensile il Responsabile Gestione Qualità raccoglie le Schede Soddisfazione Cliente e con cadenza annuale le analizza attraverso l'uso di tecniche statistiche.

Con la collaborazione dei Responsabili delle aree risultate inefficienti dopo i sondaggi, vengono programmate le Azioni Correttive finalizzate all'eliminazione delle cause delle Non Conformità riscontrate dai Clienti.

In sede di Riesame da parte della Direzione, come stabilito dalla Politica della Qualità (parte iniziale della Carta dei Servizi), verranno stabilite le Azioni Correttive e/o Preventive necessarie all'eliminazione dei disservizi.

In caso di limitazione e/o esclusione dalla fruizione di prestazioni da noi erogate e in generale per la segnalazione di disservizi l'Utente compilando la Scheda di Reclamo, potrà oggettivare il motivo della propria insoddisfazione nella sezione apposita.

La Scheda Reclamo è messa a disposizione dell'utenza presso i punti accettazione della nostra struttura. Quest'ultima, compilata in ogni sua parte, deve essere consegnata al personale dell' Accettazione.

Il Responsabile Gestione Qualità, insieme con il Responsabile del Servizio Accettazione ed il Responsabile dell'Unità Operativa interessata, analizzerà il reclamo ed il motivo che lo ha generato relazionandone i risultati alla Direzione Sanitaria. La Direzione Generale insieme con lo staff direttivo, ha stabilito in 30 giorni (dalla presentazione del reclamo) il tempo massimo per l'eliminazione del disservizio da rendicontare all'Utente. Nel caso in cui tale scadenza non dovesse essere rispettata sarà compito del Responsabile del Servizio Accettazione informare l'utente che ha sollevato il reclamo, dei motivi che hanno portato alla non risoluzione del problema entro i tempi di cui sopra.

**SCHEDA RECLAMO**

ATTRAVERSO QUESTO MODULO PUÒ ESPORRE LA SUA OPINIONE SULL'ESPERIENZA VISSUTA NEL NOSTRO CENTRO, SUL PERSONALE CHE VI OPERA E SUI SERVIZI CHE ESSO OFFRE.

IN CASO DI RECLAMO LA PREGHIAMO DI VOLER OGGETTIVARE LA SUA SEGNALAZIONE COMPILANDO I SEGUENTI CAMPI.

**Nome e Cognome** \_\_\_\_\_

**Via** \_\_\_\_\_ **n°** \_\_\_\_\_ **Città** \_\_\_\_\_ **Prov.** \_\_\_\_\_

**Recapito telefonico** \_\_\_\_\_

**Segnalazione da effettuare:**



**Data** \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

**Firma** \_\_\_\_\_

*I DATI INSERITI NEL PRESENTE MODULO SONO SOGGETTI ALLA MASSIMA RISERVATEZZA COSÌ COME DISPOSTO DAL REGOLAMENTO UE SULLA PRIVACY (2016/679) E CODICE DELLA PRIVACY (D. Lgs 196/03 e s.m. ed i.).*

*SI PREGA IL GENTILE CLIENTE DI COMPILARE IL MODULO IN TUTTE LE SUE PARTI IN MODO TALE DA RENDERE POSSIBILE LA SUA RINTRACCIABILITÀ.*

**Spazio Riservato all'Accettazione**

**Segnalazione**

- Telefonica**       **Verbale**       **E-mail**       **Fax**

**Eventuali note**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Data** \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

**Firma Operatore** \_\_\_\_\_