

**STUDIO DIAGNOSTICO POLIAMBULATORIO PRIVATO
RAOUL PALMER**

CARTA DEI SERVIZI

Decima versione (febbraio 2009)

Gentile Signora / Egregio Signore,

il documento che sta leggendo è la "Carta dei Servizi".

Si tratta di un importante strumento che Le permetterà di conoscere meglio la nostra struttura, i servizi a Sua disposizione, gli obiettivi prefissati e gli strumenti di controllo adottati per garantire la migliore qualità delle prestazioni effettuate.

La Carta dei Servizi non rappresenta quindi solo un semplice opuscolo informativo, bensì un mezzo per consentire la scelta della struttura che più risponde ai propri bisogni ed aspettative.

La invitiamo a offrirci i Suoi consigli e a presentare eventuali reclami che ci impegniamo fin da ora ad ascoltare e soddisfare.

In sintesi, l'obiettivo che si pone questo documento è quello di coinvolgere direttamente il cittadino nella gestione della propria salute, e cioè "conoscere" per poter scegliere e verificare.

A disposizione per ogni chiarimento,

La Direzione Sanitaria

INDICE

<i>SEZIONE PRIMA - Presentazione della Struttura</i>	5
PRESENTAZIONE	5
<i>Cenni storici</i>	5
<i>Presentazione del Poliambulatorio</i>	5
<i>Altre informazioni generali</i>	5
OBIETTIVI GENERALI	6
MODALITÀ DI ACCESSO	7
COME ARRIVARE	7
LA STRUTTURA	8
QUESTIONARI	9
PUNTI DI INFORMAZIONI	9
<i>SEZIONE SECONDA - Informazioni sulla struttura e sui servizi</i>	10
PRESTAZIONI EROGATE DAL POLIAMBULATORIO	10
PRESTAZIONI EROGATE DAL LABORATORIO ANALISI	11
ORGANICO DELLO STUDIO DIAGNOSTICO RAOUL PALMER	12
<i>SEZIONE TERZA - Standard di qualità e impegni</i>	13
PERCHÉ SCEGLIERE RAOUL PALMER? INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ	13
<i>SEZIONE QUARTA - Meccanismi di tutela e verifica</i>	15
RECLAMI	15
INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI-UTENTI	15
<i>RIFERIMENTI LEGISLATIVI</i>	15

PREMESSA

La Carta dei Servizi di Raoul Palmer è stata realizzata in ottemperanza al DPCM 19 maggio 1995 “Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari” che al punto 2 prevede che “i soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari, anche in regime di concessione o mediante convenzione, adottano (...) la relativa carta dei servizi”.

GRUPPO DI LAVORO

- ✓ Dott.ssa Maria Grazia Torelli Direttore Sanitario
- ✓ Dr.ssa Milva Cantarelli Responsabile del Laboratorio analisi e Rappresentante della Direzione per la Qualità

VALIDITÀ

La presente Carta dei Servizi è valida a partire dal aprile 2005.
Successivamente la carta dei servizi verrà revisionata e aggiornata per migliorare gli standard di qualità.

SEZIONE PRIMA - Presentazione della Struttura

PRESENTAZIONE

Cenni storici

Lo Studio Diagnostico Poliambulatorio Privato RAOUL PALMER nasce il 1° gennaio 1986 come Studio associato; dal 13 ottobre 1987 si è costituito in Società a responsabilità limitata.

Il 1° giugno 1991 (provvedimento n. 13125) il Comune di Reggio Emilia ha rilasciato l'autorizzazione (da atto n. 25030 del 29 settembre 1990) al trasferimento negli attuali locali di Via Brigata Reggio n. 32; relativamente agli stessi locali è stato realizzato un successivo ampliamento nel 1997.

Dal 6/3/2002 (provvedimento n. 5525) il Comune di Reggio Emilia ha rilasciato allo Studio Palmer l'**autorizzazione definitiva** all'esercizio dell'attività sanitaria per le funzioni di Ginecologia, Ecografia Ginecologica, Laboratorio di analisi generale (Chimica clinica e Citogenetica) e Procreazione Medicalmente Assistita (FIVET classica e FIVET /ICSI).

Presentazione del Poliambulatorio

La finalità del Poliambulatorio è quella di seguire la donna in tutte le fasi del suo percorso di vita: dall'adolescenza, passando per la vita riproduttiva adulta fino alla menopausa.

Il Poliambulatorio si propone di fornire un contributo nei settori della sterilità, della ginecologia e dell'ostetricia, della diagnostica ecografia pre-natale e della procreazione medicalmente assistita sia a livello clinico che nella ricerca applicata alle tecniche diagnostiche, terapeutiche e di cura della sterilità fornendo contributi a protocolli di ricerca e mediante creazione di bibliografie.

Altre informazioni generali

Dall'autunno del 2001 la struttura ha ottenuto la **Certificazione del proprio Sistema Qualità** secondo la norma UNI EN ISO 9002:1994 da parte di BVQI Italia (Istituto di certificazione di rilievo internazionale). Nel luglio 2003 il sistema qualità è stato certificato secondo la norma ISO 9001:2000 (Vision 2000) dal medesimo Istituto. Ciò riconferma una volta di più il costante impegno della Direzione e di tutti i Collaboratori sul tema del miglioramento della qualità della pratica clinica e delle prestazioni erogate.

OBIETTIVI GENERALI

IL NOSTRO OBIETTIVO È TUTELARE LA SALUTE DELLA DONNA E DEL
NASCITURO.

METTIAMO A DISPOSIZIONE LA QUALITÀ DEL NOSTRO SERVIZIO
NELL'ACCOMPAGNARE LA DONNA NELLA SUA VITA RIPRODUTTIVA
DALL'ADOLESCENZA ALLA MENOPAUSA E NEL SEGUIRE IL PERCORSO DEL
NASCITURO DALLA FECONDAZIONE ALLA NASCITA.

Perciò ci impegniamo a:

- GARANTIRE PROFESSIONALITÀ E TECNOLOGIE all'avanguardia e costantemente aggiornate.
- RISPETTARE IL TEMPO DELL'UTENTE riducendo al minimo le attese e le formalità necessarie per l'accesso ai servizi, rispettando i suoi ritmi e le sue abitudini di vita.
- INFORMARE CORRETTAMENTE E CHIARAMENTE i pazienti su tutto ciò che concerne il loro stato di salute, mettendoli in condizione di decidere consapevolmente in merito alle loro scelte.

La Carta dei Servizi del Centro fornisce evidenza agli Utenti del rispetto dei principi fondamentali che informano l'attività diagnostico-terapeutica praticata, tra cui:

- 📁 Eguaglianza
- 📁 Imparzialità
- 📁 Continuità
- 📁 Diritto di scelta
- 📁 Partecipazione
- 📁 Efficienza ed efficacia

MODALITÀ DI ACCESSO

Ai servizi dello Studio Diagnostico si può accedere:

per il Poliambulatorio:

- a pagamento per attività di specialistica ambulatoriale: visite e consulenze ginecologiche, consulenze su sterilità e su diagnosi pre-natale, ecografie ostetriche e ginecologiche, esecuzione di procedure di diagnosi pre-natale (amniocentesi) e sterilità (FIVET, FIVET/ICSI, FIVET/ICSI PESA) visite ed ecografie senologiche, consulenze psicologiche;

per il Laboratorio Analisi:

- a pagamento per il settore di Seminologia e Chimica Clinica

L'accesso dei Clienti al Poliambulatorio avviene contattando la Sig.ra Foroni Valeria, la Sig.ra Monica Barbieri o la Sig.ra Cadegiani Silvana secondo le seguenti modalità:

dal lunedì al venerdì: h. 8.30-16.30 al sabato: h. 8.30-12.30

ai numeri di telefono: 0522/792400 oppure 0522/307856

L'Addetta alle prenotazioni provvederà a fissare gli appuntamenti valutando le disponibilità e le esigenze dei Clienti e comunque entro sette giorni dal contatto per le visite specialistiche e entro un giorno per le prestazioni del Laboratorio di Citogenetica.

Per gli esami di laboratorio l'accesso avviene quotidianamente, previo pre-avviso telefonico o presentandosi di persona, dalle h. 8.30 alle h. 12.30.

COME ARRIVARE

Lo Studio Diagnostico è ubicato nella periferia di Reggio Emilia, in Via Brigata Reggio n. 32.

In auto: percorrendo l'autostrada A1 si consiglia l'uscita di Reggio Emilia (sia provenendo da Milano che da Bologna). Dopo il casello percorrere la tangenziale in direzione Parma, seguire poi indicazioni per il centro e voltare a destra al I semaforo sulla Via Kennedy che è parallela a Via Brigata Reggio (lo Studio rimane di fronte al Centro commerciale Meridiana, nel piazzale della Polizia Municipale).

In aereo: gli aeroporti di riferimento sono quelli di Bologna (da cui Reggio Emilia dista circa 60 Km di autostrada) e Parma (la distanza è di circa 30 Km di autostrada).

In treno: la stazione di riferimento è quella di Reggio Emilia da cui si può prendere l'autobus urbano della linea 3 con fermata presso la Sede della Polizia Municipale.

Informazioni sulle modalità di accesso, sulle prestazioni e su come arrivare sono disponibili anche sul sito Web della struttura (www.centropalmer.com).

LA STRUTTURA

Lo Studio Diagnostico è collocato in un moderno complesso dedicato a uffici e negozi ed è dislocato su due livelli differenti:

- PRIMO PIANO:**
- Ambulatorio chirurgico
 - Sale d'attesa
 - Segreteria
 - 5 Ambulatori
 - Accettazione prelievi
 - 2 Laboratori (Semiologia e P.M.A, Chimica-clinica)
 - 1 stanza di osservazione
 - 1 stanza corso preparazione al parto
 - Tripli Servizi Igienici a disposizione del Pubblico
 - Doppi Servizi Igienici riservati agli Operatori
- TERZO PIANO:**
- 3 Ambulatori ginecologici
 - Segreteria prenotazioni / Accettazione pazienti
 - Sala d'attesa
 - Servizi Igienici a disposizione del Pubblico
 - Servizi Igienici riservati agli Operatori

QUESTIONARI

Nelle sale d'attesa del Poliambulatorio e dell'Ambulatorio chirurgico sono in distribuzione questionari che la Direzione invita a compilare (anche in forma anonima) e a restituire al momento dell'uscita.

Sulla base delle risposte la Direzione si impegna ad apportare correzioni alle eventuali fonti di insoddisfazione individuate dai Clienti.

PUNTI DI INFORMAZIONI

(dove, cosa, a chi e quando chiedere informazioni sul Poliambulatorio)

Le informazioni sulle tariffe di visite specialistiche, ecografie, amniocentesi, spermogrammi e sulle prestazioni del Laboratorio Analisi sono fornite dall'Addetta alle prenotazioni.

Le informazioni relative ai costi per le tecniche di sterilità sono fornite direttamente dal Medico al termine di un colloquio poiché dipendono dalle reali condizioni della coppia e dal tipo di trattamento più appropriato.

Presso lo Studio è archiviata sia l'intera cartella clinica che l'estratto che viene fornito alle Clienti su richiesta. La consegna di copia della documentazione clinica è effettuata solo all'interessata o a persona munita dalla stessa di delega scritta.

N.B.: Non vengono fornite informazioni cliniche telefoniche per tutelare il segreto professionale.

SEZIONE SECONDA - Informazioni sulla struttura e sui servizi**PRESTAZIONI EROGATE DAL POLIAMBULATORIO**

PRESTAZIONE	TEMPO DI CONSEGNA REFERTO
Visita ginecologica	immediato
PAP test	7- 10 giorni: il materiale biologico prelevato viene inviato per la diagnosi al laboratorio di citologia diagnostica "La Fontana" di Piacenza
Ecografia ginecologica	immediato
Ecografia ostetrica (1° e 3° trimestre)	immediato
Ecografia ostetrica (2° trimestre)	immediato
Ecografie morfologiche di 2° livello	immediato
Ecografie per gravidanze a rischio e per ritardo di crescita fetale	immediato
Sonoisterosalpingografia	immediato
Isteroscopia	immediato
Amniocentesi	18-21 giorni: il materiale biologico prelevato viene inviato per l'esecuzione dell'analisi e la diagnosi al laboratorio "Mendel genetica medica" di Modena
Prelievo di sangue periferico per cariotipo ed indagini di biologia molecolare	7-10 giorni: il materiale biologico prelevato viene inviato per l'esecuzione dell'analisi e la diagnosi al laboratorio "Mendel genetica medica" di Modena
Villocentesi	7-10 giorni: il materiale biologico prelevato viene inviato per l'esecuzione dell'analisi e la diagnosi al laboratorio "Mendel genetica medica" di Modena
Traslucenza nucale	immediato
FIVET	al termine dei tempi tecnici di completamento della prestazione
FIVET/ICSI	al termine dei tempi tecnici di completamento della prestazione
FIVET/ICSI PESA	al termine dei tempi tecnici di completamento della prestazione
Test post-coitale	entro le ore 12.30
Controllo ovulazione	immediato
Induzione ovulazione	immediato

Inseminazione intrauterina e paracervicale omologa	immediato
Colloqui per sterilità	immediato
Visita ed ecografia senologica	immediato
Corsi di preparazione al parto	
Accompagnamento nel post-partum	
Riabilitazione del pavimento pelvico	
Visite pediatriche (0-18 anni)	immediato
Visite chirurgiche pediatriche	immediato
Cardiotocografia e studio del liquido amniotico	immediato
Vaccinazione contro HPV	

PRESTAZIONI EROGATE DAL LABORATORIO ANALISI

<i>Settore di Chimica-clinica</i>	
Bi-Test	entro 12 ore
<i>Settore di Semiologia ed Embriologia</i>	
Fertilizzazione in vitro e coltura in vitro di gameti, embrioni umani	viene segnalato sulla cartella clinica della paziente al termine del trattamento
Iniezione intracitoplasmatica dello spermatozoo nell'ovocita e coltura in vitro degli embrioni	viene segnalato sulla cartella clinica della paziente al termine del trattamento
Crioconservazione liquido seminale	Entro 4 ore dalla raccolta del campione
Crioconservazione ovociti	viene segnalato sulla cartella clinica della paziente al termine del trattamento
Trasferimento di embrioni	viene segnalato sulla cartella clinica della paziente al termine del trattamento
Spermiogramma	per campioni prelevati in mattinata entro le 12.30 dello stesso giorno
Test di capacitazione	per campioni prelevati in mattinata entro le 12.30 dello stesso giorno
Test qualitativi sul liquido seminale	24-48 ore

ORGANICO DELLO STUDIO DIAGNOSTICO RAOUL PALMER

DIREZIONE SANITARIA Terzo piano	Direttore Sanitario: ➤ Dott.ssa Maria Grazia Torelli (Medico) Rappresentante della Direzione per la Qualità: ➤ Dr.ssa Milva Cantarelli (Biologa)
POLIAMBULATORIO	Responsabile Medico Poliambulatorio ➤ Dott.ssa Maria Grazia Torelli (Medico specialista in Ginecologia ed Ostetricia) Medici Specialisti Consulenti ➤ Dott.ssa Maria Grazia Torelli (Medico specialista in Ginecologia ed Ostetricia) ➤ Dott.ssa Francesca Valli (Medico specialista in Ginecologia ed Ostetricia) ➤ Dott.ssa Alessandra Banfi (Medico specialista in Ginecologia ed Ostetricia) ➤ Dott.ssa Assuntina Stefania Caputo (Medico specialista in Ginecologia ed Ostetricia) ➤ Dott.ssa Patrizia Dall'Ara (Medico specialista in Ginecologia ed Ostetricia) ➤ Dott.ssa Luisella Dessanti (Medico specialista in Ginecologia ed Ostetricia) ➤ Dott.ssa Graziella Lo Popolo (Medico specialista in Ginecologia ed Ostetricia) ➤ Dott. Sandro Mastrangeli (Medico specialista in Ginecologia ed Ostetricia) ➤ Dott. Franco Sacchetti (Medico specialista in Ginecologia ed Ostetricia) ➤ Dott.ssa Clara Sacchini (Medico specialista in Ginecologia ed Ostetricia) ➤ Dott. Fabrizio Sartori (Medico specialista in Ginecologia ed Ostetricia) ➤ Dott. Pier Luca Ceccarelli (Medico specialista in Chirurgia Pediatrica) ➤ Dott. ssa Cristiana Magnani (Medico specialista in Pediatria) ➤ Dott.ssa Patrizia Rani (Medico specialista in Oncologia) ➤ Dott. Giovanni Chilloni (Medico specialista in Anestesiologia e Rianimazione) Infermiere professionali ed ostetriche ➤ Sig.a Silvana Cadegiani ➤ Sig.a Cleonice Ferretti Psicologa Consulente ➤ Dott.ssa Lorena Agazzi Segretarie ➤ Sig.a Monica Barbieri ➤ Sig.a Valeria Foroni ➤ Sig.a Alessandra Bucci ➤ Sig.a Rita Pedron
LABORATORIO ANALISI Primo piano	Responsabile Laboratori ➤ Dott.ssa Milva Cantarelli (Biologa)

SEZIONE TERZA - Standard di qualità e impegni

PERCHÉ SCEGLIERE RAOUL PALMER? INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
RISPETTO DEL TEMPO DEL NOSTRO CLIENTE	➤ n° giorni che mediamente intercorrono tra prenotazione ed esecuzione della prestazione ambulatoriale	<u>Entro 7-10 giorni</u> (compatibilmente coi tempi tecnici imposti dalle condizioni fisiologiche della paziente e dai trattamenti scelti)
	➤ n° giorni che mediamente intercorrono tra prenotazione ed esecuzione della prestazione del laboratorio analisi	<u>E' sufficiente un preavviso, anche telefonico</u>
RISPETTO DELLA DIGNITÀ DEL NOSTRO CLIENTE	➤ frequenza della pulizia delle stanze di osservazione	1 pulizie al die
	➤ comfort all'interno di ogni stanza di osservazione	Letto, armadietto personalizzato, vassoio, filodiffusione, aria condizionata, illuminazione naturale, servizi igienici
	➤ frequenza della pulizia dei servizi igienici	1 pulizie al die
	➤ frequenza dei cambi di biancheria	Monouso
	➤ disponibilità pagobancomat, carta di credito	A qualunque ora all'interno dell'orario di apertura
INFORMAZIONE CORRETTA E CHIARA	➤ accoglienza all'ingresso	Tutti i Clienti sono accolti dall'Addetta alle prenotazioni
	➤ documentazione sulla struttura	In Sala d'attesa e nelle stanza di osservazione è presente la Carta dei servizi.
	➤ identificazione degli operatori	Ogni operatore sanitario è identificato con: ➤ nome e cognome ➤ titolo

	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ
GARANTIRE PROFESSIONALITÀ E TECNOLOGIE	➤ documentazione per la paziente	Ad ogni paziente viene consegnato il referto su carta intestata e nel caso dei trattamenti di sterilità un estratto della cartella clinica e, a richiesta, una lettera indirizzata al medico inviante contenente chiarimenti e informazioni sul tipo di trattamento, cure praticate e da eseguirsi post-trattamento
	➤ dotazione e qualifica del personale Medico, Infermieristico e Tecnico	Conformità ai requisiti normativi
	➤ composizione dell'equipe medica durante l'esecuzione delle tecniche maggiori di procreazione in vitro	Ginecologo e Anestesista
	➤ aggiornamento del personale	Programma annuale di aggiornamento che può prevedere soggiorni anche in altri centri all'avanguardia
	➤ dotazione e tipologia delle attrezzature	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conformità ai requisiti normativi ▪ Programma degli interventi di manutenzione

SEZIONE QUARTA - Meccanismi di tutela e verifica

RECLAMI

Eventuali reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'esecuzione delle prestazioni e dei trattamenti, vanno inoltrati alla Direzione Sanitaria, che, dopo aver svolto le adeguate indagini provvederà a rispondere.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI-UTENTI

Periodicamente verranno analizzate le risposte ai questionari rese dagli utenti, i risultati sono poi presentati all'intero personale e resi disponibili agli utenti e comunque alla luce dei risultati saranno identificate le aree critiche e individuati gli opportuni interventi.

RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- D.Lgs n. 502/92, come modificato dal D.Lgs n. 517/93 (Riforma del Servizio sanitario Nazionale); in particolare l'art. 14 in materia di diritti dei cittadini;
- D.Lgs n. 229/99 (Riforma del Servizio Sanitario Nazionale)
- DPCM del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- DPCM del 11/10/1994 "Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" in G.U. n. 261 dell'8/11/1994.
- Legge Regione Emilia Romagna n. 34/98 sulle modalità di rilascio delle autorizzazioni sanitarie.
- DPCM del 19/05/1995 "Schema di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari".
- Linee Guida n. 2/95 "Attuazione della Carta dei Servizi Sanitari nel Servizio Sanitario Nazionale".
- Dlgs n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali".
- Legge n. 40 del 19 febbraio 2004: "Norme in materia di procreazione medicalmente assistita"