CARTA DEI SERVIZI

Edizione 2026



VILLA SANTA TERESA
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI
E RADIOTERAPIA

CENTRO DI MEDICINA NUCLEARE
SAN GAETANO

www.villasantateresa.it

Indice

Come raggiungere le strutture	3
Premessa	4
Chi siamo	5
Principi ispiratori della nostra attività	6
L'organizzazione aziendale	7
I servizi sanitari di Villa Santa Teresa	8
I servizi di supporto di Villa Santa Teresa	9
Come prenotare - BRANCA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	10
Le Prestazioni del Centro di Medicina Nucleare San Gaetano	11
Come prenotare - BRANCA MEDICINA NUCLEARE	12
Le prestazioni della Radioterapia	13
I servizi di supporto di Radioterapia	14
Gli orari del reparto di Radioterapia	15
Alloggio per i pazienti	15
Trasporto dei pazienti	15
Come prenotare - BRANCA RADIOTERAPIA	16
Documentazione richiesta per l'esecuzione dell'esame diagnostico	17
Documentazione richiesta per l'accettazione in radioterapia	18
Patto tra i cittadini e le nostre strutture	19
Gli standard di qualità della struttura	20
La tutela del paziente	22
Il reclamo	23

VILLA SANTA TERESA
BAGHERIA
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI
E RADIOTERAPIA

CENTRO DI MEDICINA NUCLEARE
SAN GAETANO

UNITÀ OPERATIVA DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI
SS 113 Km 246 presso Ex Hotel A'Zabara
Tel. +39 091 92 92 111 - Fax +39 091 92 92 728

UNITÀ OPERATIVA DI RADIOTERAPIA
Viale Ing. G.ppe Bagnera, 14 - 90011 BAGHERIA (PA)
Tel. +39 091 96 00 35 - Fax +39 091 96 50 50

info@villasantateresa.it www.villasantateresa.it

UNITÀ OPERATIVA DI MEDICINA NUCLEARE
SS 113 Km 246 presso Ex Hotel A'Zabara
Tel. +39 091 92 92 111 - Fax +39 091 92 92 728

info@cmnsangaetano.it www.cmnsangaetano.it

Come raggiungere le strutture

UNITÀ OPERATIVA DI RADIOTERAPIA
Viale Ing. G.ppe Bagnera, 14 - 90011 BAGHERIA (PA)

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 Viale 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 Viale 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 Viale 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 Viale 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 Viale Ing. G. Bagnera e alla vostra destra troverete Villa Santa Teresa.

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 rivolgervi 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.

UNITÀ OPERATIVA DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI
SS 113 KM 246 PRESSO EX HOTEL A'ZABARA

Per raggiungere la sede del reparto di Diagnostica per Immagini bisogna, una volta arrivati in Viale 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 sede operativa.

Area Parcheggio - SEDE SS 113: la struttura dispone di un'area antistante adibita a parcheggio per i pazienti.

Bus navetta: una volta arrivati alla stazione ferroviaria di Bagheria, chiamare la struttura al numero 091 929 2222 e rivolgersi agli addetti all'accettazione amministrativa per chiedere informazioni sulla disponibilità del nostro servizio di bus navetta.

MAPPA PER RAGGIUNGERE LE DUE STRUTTURE



Premessa

Questa Carta dei servizi sanitari è, innanzitutto, 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.
Le due strutture erogano prestazioni sanitarie in accreditamento istituzionale con il SSN e dal 2019 sono certificate secondo gli standard di qualità ISO 9001:2015.
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 Direttore Operativo

Chi siamo

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 già da tempo 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 con i principali ospedali e strutture sanitarie del territorio e con l'Università
- Adeguatezza e completezza dei servizi di supporto che consistono in collegamenti urbani con la stazione locale di Bagheria attraverso un servizio di bus navette totalmente gratuito e nella disponibilità di alloggi per i pazienti

Principi ispiratori della nostra attività

1. GARANTIRE L'APPROPRIATEZZA DELLE PRESTAZIONI
2. MANTENERE L'IMPARZIALITÀ
3. GARANTIRE L'EGUAGLIANZA E L'EQUITÀ
4. ASSICURARE LA CONTINUITÀ DELL'ASSISTENZA
5. CONCRETIZZARE IL DIRITTO DI SCELTA
6. OPERARE IN EFFICIENZA ED EFFICACIA
7. CONSENTIRE LA PARTECIPAZIONE

La nostra mission

CENTRALITÀ DELLA PERSONA ASSISTITA E TUTELA DELLA SUA SICUREZZA
MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ ED ECCELLENZA DEL SERVIZIO
APPROCCIO MULTIDISCIPLINARE AGLI ASPETTI CLINICI
APERTURA A COLLABORAZIONI CON ALTRI OPERATORI LOCALI

L'organizzazione aziendale

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Dott. Giosuè Marino

Dott. Luigi Croce

Avv. Giovanni Chinnici

DIREZIONE OPERATIVA

Dott. Gianpiero Oteri

DIREZIONE SANITARIA

Dott. Tommaso Angileri

VILLA SANTA TERESA

Dott. Bartolomeo. Candela

CENTRO DI MEDICINA NUCLEARE SAN GAETANO

Funzioni di Staff

INGEGNERIA CLINICA, ACQUISTI, LOGISTICA E SISTEMI INFORMATIVI: **Roberto Rotondo**
AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO CON RENDICONTAZIONE: **Giampiero Oteri**
AMMINISTRAZIONE DEL PERSONALE: **Francesco D'Amico**
TECNICO E PATRIMONIO IMMOBILIARE: **Roberto Rotondo**
SERVIZIO ACCOGLIENZA E TUTELA DEL PAZIENTE: **Lidia Di Lorenzo**
COMUNICAZIONE, FORMAZIONE, QUALITA' E RISCHIO CLINICO: **Lidia Di Lorenzo**

I servizi sanitari di Villa Santa Teresa

DIRETTORE SANITARIO: **Dott. Tommaso Angileri**
RESPONSABILE UNITÀ OPERATIVA DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI: **Dott. Tommaso Angileri**
RESPONSABILE ANESTESIA E RIANIMAZIONE: **Dott. Sergio Montalbano**

Servizio di diagnostica per immagini

Esami e trattamenti eseguiti:
- Risonanza Magnetica Nucleare Tac E Rx
- Ecografie
- Ecocolordoppler Mammografie
- Trattamento Ernie Discali

Le branche fondamentali comprendono:
- Neuroradiologia
- Radiologia tradizionale ed ecografia
- Radiologia muscolo-scheletrica
- Radiologia finalizzata allo studio dei restanti distretti corporei

IL SERVIZIO È OPERATIVO DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE 08.00 alle ore 20.00.

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 anestesiologica 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.

Le apparecchiature di Villa Santa Teresa

RISONANZA MAGNETICA	**MAGNETON LUMINA 3T**	**SIEMENS**
RISONANZA MAGNETICA	**GYROSCAN INTERA 1,5 T dStream**	**PHILIPS**
RX TELECOMANDATO	**SONIAL VISION G4**	**SHIMADZU**
MAMMOGRAFO SENOGRAFE TAC	**AMULET INNOVALITY**	**FUJIFILM**
TAC	**Optima CT 660 128**	**G.E.**
TAC	**VCT64**	**G.E.**
ECOGRAFO	**RS85**	**SAMSUNG**
SISTEMA PACS CON RICOSTRUZIONE 3D	**ESAOTE**	

Come prenotare - BRANCA DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

Per prenotare una prestazione è sempre necessario premunirsi di prescrizione medica.

LA PRENOTAZIONE DIRETTA

L'ufficio di prenotazione è situato al piano terra della sede operativa del centro SS113 Km246 Bagheria ed è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13.00.

LA PRENOTAZIONE TELEFONICA

Se il paziente intende effettuare la prenotazione per telefono dovrà mettersi in contatto con la nostra struttura al numero: 091 92 92 111. L'addetto al centralino, una volta individuata la sua specifica esigenza, inoltrerà la chiamata allo specifico ufficio di prenotazione che risulta attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 15.00.

LA PRENOTAZIONE ON LINE

Se il paziente intende effettuare la prenotazione on-line, potrà accedere alla sezione "prenotazione on-line" sul sito **www.villasantateresa.it**, inserire i dati nei campi obbligatori della scheda e procedere con l'invio della richiesta. Anche in questo caso sarà necessario premunirsi di prescrizione medica.

CONTATTI

Per maggiori informazioni sulle modalità di prenotazione si può utilizzare anche il seguente indirizzo e-mail: **prenotazione@villasantateresa.it**

Le Prestazioni del Centro di Medicina Nucleare San Gaetano

RESPONSABILE DIREZIONE SANITARIA: **Dott. Bartolomeo Candela**
MEDICINA NUCLEARE: **Dott. Bartolomeo Candela**
RESPONSABILE RADIOCHIMICA: **Dott. Bartolomeo Candela**

Le apparecchiature della medicina nucleare

TOMOGRAFO TAC/PET	**BIOGRAPH HORIZON**
TOMOGRAFO TAC/PET	**DISCOVERY ST 4 SLICE**
GAMMA CAMERA	**FORTE**
GAMMA CAMERA	**BRIGHT VIEW**
CICLOTRONE	**CYCLONE 18**

Gli esami di Medicina Nucleare

- SCINTIGRAFIA MIOCARDICA
- SCINTIGRAFIA TIROIDEA
- SCINTIGRAFIE RENALI
- SCINTIGRAFIE OSSEE
- TOMOSCINTIGRAFIE PET

IL SERVIZIO È OPERATIVO DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE 07 ALLE 17

Come prenotare - BRANCA MEDICINA NUCLEARE

Per prenotare una prestazione è sempre necessario premunirsi di prescrizione medica.

LA PRENOTAZIONE DIRETTA

L'ufficio di prenotazione è situato al **piano 0** della sede operativa SS113 - km 246 - Bagheria ed è attivo dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 15.00.

LA PRENOTAZIONE TELEFONICA

Se il paziente intende effettuare la prenotazione per telefono dovrà mettersi in contatto con la nostra struttura al numero: 091 9292111 ed il servizio sarà attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 15:00.

LA PRENOTAZIONE ON LINE

Se il paziente intende effettuare la prenotazione on-line, potrà accedere alla sezione "prenotazione on-line" sul sito **www.villasantateresa.it**, inserire i dati nei campi obbligatori della scheda e procedere con l'invio della richiesta. Anche in questo caso sarà necessario premunirsi di prescrizione medica.

CONTATTI

Per maggiori informazioni sulle modalità di prenotazione si può utilizzare anche il seguente indirizzo e-mail: **prenotazione@cmnsangaetano.it**

Le prestazioni della Radioterapia

RESPONSABILE RADIOTERAPIA: **Dott. Antonino Daidone**

FISICA SANITARIA: **SERVIZIO IN OUTSOURCING**

PSICO-ONCOLOGIA: **DOTT.SSA ROSA DOMILICI**

Tecniche eseguite

- Conformazionale 3D
- Elettroni
- Radioterapia ad Intensità Modulata (IMRT e VMAT)
- Radioterapia Stereotassica intracranica ed extracranica
- Radiochirurgia
- Adaptive Radiotherapy (ART)

L'Unità Operativa utilizza le più avanzate tecnologie disponibili e si avvale di:

- Simulazione virtuale, costituita da una TAC dedicata e un sistema di tre laser mobili;
- Simulazione TC/PET per individuazione del Volume Bersaglio
- Simulazione RMN per individuazione del Volume Bersaglio
- Tre acceleratori lineari, dotati di collimatore multi-lamellare statico e dinamico e dispositivo di verifica portale al silicio amorfo;
- Tecnica di intensità modulata ad arco di ultima generazione.
- Sistema OBI (On-board imager system), costituito da un tubo a raggi X e da un rivelatore al silicio amorfo solidali all'acceleratore
- Cone Beam CT mode, ovvero un software che permette di realizzare una scansione TC direttamente all'acceleratore per verificare il corretto posizionamento del paziente
- Sistemi di immobilizzazione, riposizionamento e localizzazione dedicati per ogni distretto corporeo;
- Software per l'elaborazione dei piani di cura, con moduli per Radiochirurgia Stereotassica e tecniche di intensità modulata (IMRT), intensità modulata volumetrica (VMAT)
- Software per la fusione di immagini provenienti da diverse modalità diagnostiche (RMN/PET/TAC)
- Sistema per la gestione computerizzata dell'intero processo radioterapico.

I servizi di supporto di Radioterapia

SERVIZIO DI SUPPORTO

A supporto dell'attività del reparto, è attivo un servizio di Fisica Sanitaria che si occupa del controllo giornaliero di qualità delle apparecchiature radioterapiche, della stesura dei piani di trattamento in outsourcin e dei relativi 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.

SERVIZIO PSICO-ONCOLOGICO

Nel corso del trattamento, il paziente potrà anche contare su un supporto psicologico che lo assiste nel suo percorso di malattia. Lo Sportello Psicologico è uno spazio di ascolto, di terapia e di orientamento nel territorio rivolto al paziente e alla sua famiglia, che vuole promuovere la condivisione, la solidarietà, il valore imprescindibile della soggettività umana da cui deriva la necessità di un approccio globale ed interdisciplinare alla salute della persona. Il fine è quello di aiutare ad affrontare nel migliore dei modi la malattia e/o l'iter diagnostico e terapeutico, sostenendo il "reinvestimento" delle proprie energie nella vita, mettendo in atto diverse strategie di intervento psicologico e fungendo da ponte di mediazione con altre risorse presenti sul territorio.

Dal Febbraio 2010 lo Sportello Psicologico si giova del supporto di volontari del servizio civile che, nell'ambito di un Progetto denominato "INFORMACANCRO", erogano svariate attività di informazione e assistenza bio-psico-sociale al paziente oncologico, in linea con le direttive di AIMaC e F.A.V.O.

La struttura promuove attivamente la collaborazione con le principali associazioni impegnate nella tutela e nel supporto dei pazienti oncologici, riconoscendone il fondamentale ruolo di informazione, accompagnamento e sostegno alle persone affette da patologia oncologica e ai loro familiari.

A tal fine, la struttura mette a disposizione in modo continuativo uno spazio informativo ed espositivo dedicato alle associazioni, al fine di consentire la presentazione delle loro attività, dei progetti di supporto ai pazienti e delle iniziative di sensibilizzazione e prevenzione.

Gli orari del reparto di Radioterapia

I trattamenti radianti si effettuano dal lunedì al venerdì ai seguenti orari: dalle ore 8.00 alle ore 19.30
L'orario di lavoro del personale sanitario è organizzato in modo tale da garantire la copertura di tutte le attività di reparto, secondo una precisa organizzazione settimanale. L'ambulatorio è attivo tutte le mattine dalle ore 08.00 alle ore 13.00.
La segreteria del reparto fornisce informazioni quotidianamente dalle ore 09.00 alle ore 17.00.

Alloggio per i pazienti

Il paziente del reparto di radioterapia può usufruire di appartamenti monovano che la struttura mette a disposizione dei 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.

Inoltre, la struttura dispone di una rete di strutture ricettive convenzionate presenti sul territorio, alle quali i pazienti possono essere indirizzati qualora necessitino di soluzioni di alloggio alternative o di maggiore disponibilità.

I paziente potrà rivolgersi agli addetti dell'accettazione amministrativa per ottenere chiarimenti e informazioni in merito alle modalità di accesso al servizio e per provvedere al pagamento.

Trasporto dei pazienti

I pazienti che afferiscono al 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 a tutti i pazienti afferenti l'UO di Radioterapia Oncologica.
Tale servizio viene effettuato dagli addetti all'accettazione amministrativa, che quotidianamente predispongono l'elenco dei pazienti da condurre in struttura e l'orario dell'appuntamento.

Come prenotare - BRANCA RADIOTERAPIA

LA PRENOTAZIONE DIRETTA

L'ufficio di prenotazione è situato nella sede storica - Viale Ing. G. Bagnera n. 14 Bagheria ed è attivo dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 17.00

LA PRENOTAZIONE TELEFONICA

Se il paziente intende effettuare la prenotazione per telefono dovrà mettersi in contatto con la nostra struttura al numero: 091 960035 ed il servizio sarà attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 16.00.
Mentre Il centralino (091 9292111) è attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 07:00 alle ore 20:00.

LA PRENOTAZIONE ON LINE

Se il paziente intende effettuare la prenotazione on-line, potrà accedere alla sezione "prenotazione on-line" sul sito **www.villasantateresa.it**, inserire i dati nei campi obbligatori della scheda e procedere con l'invio della richiesta. Anche in questo caso sarà necessario premunirsi di prescrizione medica.

CONTATTI

Per maggiori informazioni sulle modalità di prenotazione si può utilizzare anche il seguente indirizzo e-mail: **radioterapia@villasantateresa.it**

Documentazione richiesta per l'esecuzione dell'esame diagnostico

- PRESCRIZIONE MEDICA
- DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO
- CODICE FISCALE O TESSERA SANITARIA
- ALTRI ESAMI PREGRESSI

L'ITER DIAGNOSTICO

1	2	3	4	5
ACCETTAZIONE AMMINISTRATIVA E PAGAMENTO TICKET	ACCETTAZIONE SANITARIA E ACQUISIZIONE CONSENSO INFORMATO	INGRESSO IN REPARTO	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 in radioterapia

- PRESCRIZIONE MEDICA
- DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO
- CODICE FISCALE
- DOCUMENTAZIONE SANITARIA PREGRESSA E RELATIVA ALLA PATOLOGIA ONCOLOGICA

L'ITER RADIOTERAPICO

1	2	3	4	5
PRIMA VISITA	LOCALIZZAZIONE TARGET E SIMULAZIONE	VISITA INIZIO RADIOTERAPIA / VERIFICA TRATTAMENTO	SEDUTE RADIOTERAPICHE	VISITA DI CONTROLLO PERIODICA

Tutti i pazienti sottoposti a trattamenti radioterapici sono esenti dal pagamento del ticket.

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 un'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 prenotazione delle visite/esami per consentire un fluido svolgimento dell'attività sanitaria
- Evitare qualsiasi comportamento che possa creare situazioni di disturbo o disagio agli altri utenti
- Rispettare la normativa relativa al fumo
- Rispettare le regole istituzionali

Gli standard di qualità della struttura

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 e on-line, o la facilità e velocità degli adempimenti amministrativi.

Tutto lo staff medico e di supporto delle due società si preoccupa 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.

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;
- Requisiti di sicurezza delle prestazioni;
- Fattori di qualità attinenti alla dimensione temporale della qualità del servizio (tempestività, regolarità, 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	15 minuti
TEMPO MEDIO PER L'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI IN ACCREDITAMENTO (espresso in giorni lavorativi)	TC: 10/15 gg RMN: 45/60 gg (in caso di patologie gravi già accertate i tempi si ridurranno) Mammografia: 10/15 gg. Ecografia: 10/15 gg.
TEMPO MEDIO DI ATTESA PER LA PRIMA VISITA RADIOTERAPICA	5 giorni lavorativi
TEMPO MEDIO DI ATTESA PER L'AVVIO DEL TRATTAMENTO RADIOTERAPICO	20/30 giorni lavorativi dalla prima visita
TEMPO MEDIO PER L'EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE DI MEDICINA NUCLEARE IN ACCREDITAMENTO	PET: 10/15 giorni lavorativi SCINTIGRAFIA: 10/15 giorni lavorativi
TEMPO MEDIO DI CONSEGNA DEI REFERTI RADIOLOGICI	5 giorni lavorativi
TEMPO MEDIO DI CONSEGNA DEI REFERTI DI MEDICINA NUCLEARE	3 giorni lavorativi
TEMPO MEDIO DI ATTESA PER LA RISPOSTA AD UN RECLAMO PIÙ COMPLESSO	15 giorni lavorativi

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 INOLTRARE 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 lavorativi 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 presentati o ricevuti nei modi sopra indicati dagli Uffici di front office, qualora non trovino immediata soluzione, devono essere trasmessi al Responsabile dell'URP tempestivamente. 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 7 giorni, tutte le informazioni necessarie per comunicare un'appropriata risposta all'utente.

Tel.: 091 9292111 | Mail: urp@villasantateresa.net

RESPONSABILE DELL'URP: **Dott.ssa Lidia Di Lorenzo**

Dalle ore 10.00 alle ore 14.00. - Tel.091 9292111

THE NEW PLACE

VILLA SANTA TERESA
BAGHERIA
DIAGNOSTICA PER IMMAGINI
E RADIOTERAPIA

+39 091 92 92 111
+39 091 92 92 728
INFO@VILLASANTATERESA.IT

CENTRO DI MEDICINA NUCLEARE
SAN GAETANO

+39 091 92 92 111
+39 091 92 92 728
INFO@CMNSANGAETANO.IT