



CARTA DEI SERVIZI

*Via San Lorenzo Colli, 312/C - Palermo
Tel. 091 6806111 – Fax 091 6806906*

I N D I C E

PREMESSA	3
1. L'ISTITUTO DIAGNOSTICO SICILIANO	4
1.1 PRESENTAZIONE	4
1.2 PROFILO OPERATIVO.....	4
1.3 FINI ISTITUZIONALI.....	4
1.4 PRINCIPI FONDAMENTALI	5
1.5 STRUTTURA.....	5
1.6 INFORMAZIONI SU ATTIVITÀ E SERVIZI.....	7
2. PRESTAZIONI, MODALITÀ DI ACCESSO, STANDARD.....	8
2.1 PRESTAZIONI	8
2.2 MODALITÀ DI ACCESSO	8
2.3 STANDARD DI QUALITÀ	8
3. TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI QUALITÀ.....	10
3.1 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI UTENTI	10
3.2 ORGANISMI DI CONTROLLO E VERIFICA	10
3.2.1 Comitato Qualità.....	10
3.2.2 Gruppo di Audit Interno	11
3.2.3 Ufficio Relazioni con il Pubblico URP	11
3.2.4 Reclami	11

PREMESSA

Questa “Carta dei Servizi” è essenzialmente volta alla tutela dei diritti degli utenti e costituisce un importante strumento di controllo da parte del cittadino sulle modalità per l'utilizzazione dei servizi offerti, sugli standard di qualità assicurati, sulla completezza dell'informazione.

Essa illustra, altresì, gli organismi interni preposti alla tutela dei cittadini utenti e le procedure per la presentazione di reclami contro gli atti o i comportamenti che possano negare o limitare la fruibilità delle prestazioni di assistenza sanitaria da parte dei cittadini assicurando, così, la trasparenza e l'efficacia delle attività connesse con la diagnosi e la cura.

Ai cittadini utenti chiediamo di collaborare, anche attraverso la compilazione dei questionari, con il Personale medico, paramedico, ausiliario ed amministrativo che qui lavora, per consentirci di offrire una “medicina a misura d'uomo”, frutto di diversi e coordinati impegni sanitari ed amministrativi.

In sintesi, l'obiettivo che ci proponiamo con questo documento è quello di coinvolgere direttamente il cittadino utente nella gestione della propria salute attraverso la conoscenza, la scelta, la verifica.

*L'Amministratore Unico
Dr. Sergio Filosto*

1. L'ISTITUTO DIAGNOSTICO SICILIANO

1.1 PRESENTAZIONE

L'Istituto Diagnostico Siciliano è una società a responsabilità limitata costituita nell'anno 1980 per iniziativa del Prof. Guido Filosto che fin dal 1952 operava a Palermo quale medico specialista radiologo, esercitando la propria attività in un suo studio professionale convenzionato con il Servizio Sanitario Nazionale.

L'Istituto ha sede legale a Palermo in via San Lorenzo 312/c ed ha come scopo statutario l'esercizio delle attività sanitarie, con particolare riguardo alla conduzione di centri di diagnostica e di terapia medica, allo studio ed alla ricerca scientifico-medica, allo studio di problemi socio-sanitari comuni alle attività svolte.

La struttura sanitaria, presso la quale vengono erogati i servizi, si trova oggi nell'edificio del Dipartimento Oncologico "La Maddalena spa" sito in via San Lorenzo 312/d.

Con decreto dell'Assessorato Regionale alla Sanità, pubblicato sulla GURS del 21 dicembre 2007, l'Istituto Diagnostico Siciliano è stato definitivamente accreditato, ai sensi del DA 890/2002, per l'erogazione di prestazioni in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale.

Nel corso del 2014 IDS ha superato la verifica della permanenza dei requisiti di accreditamento istituzionale prevista dal D.A. 08/09/2014.

L'Istituto si avvale di un sistema informatico che assicura la velocizzazione delle procedure amministrative, di raccolta dati ed elaborazioni statistiche per l'effettuazione dei controlli qualità.

1.2 PROFILO OPERATIVO

L'Istituto offre prestazioni ambulatoriali per pazienti convenzionati con il SSN o paganti e per pazienti ricoverati presso la casa di cura "La Maddalena", con la quale è stato stipulato un apposito accordo. Le prestazioni offerte riguardano:

- ✓ Tomografia Assiale Computerizzata;
- ✓ Risonanza Magnetica Nucleare;
- ✓ Radiologia/Ecografia;
- ✓ Radioterapia.

1.3 FINI ISTITUZIONALI

Scopo dell'Istituto è quello di erogare servizi e prestazioni di diagnosi in regime ambulatoriale e di promuovere la ricerca e la didattica.

I suoi fini istituzionali sono:

A) *Nel campo dell'assistenza sanitaria:*

- ✓ facilitare l'accesso ai servizi da parte dei cittadini, riducendo al minimo i tempi di attesa e semplificando le procedure;
- ✓ ricercare ed attuare il massimo della sicurezza e dell'efficienza nell'esecuzione delle procedure diagnostiche e terapeutiche e nell'assistenza dei pazienti;
- ✓ garantire l'assistenza al più alto livello possibile di qualità, tenendo conto dello stato di malattia del paziente, in condizioni materiali della massima confortevolezza ed assicurando una situazione relazionale quanto più prossima alle esigenze di

umanizzazione e personalizzazione della pratica medica attraverso le seguenti modalità:

- la valutazione appropriata da parte del medico
 - il coinvolgimento dei familiari nel percorso di cura, anche attraverso la facilitazione della permanenza dei familiari e dei cari
 - la sensibilità del personale a comprendere e a percepire le situazioni
 - la gestione coordinata con il MMG
 - un affiancamento o supporto psicologico, quando richiesto
 - l'assistenza personalizzata da parte dello staff in caso di emergenza interna o di incendio
 - la protezione dei pazienti da ogni forma di abuso e di violenza, fisica o verbale, all'interno della struttura
- ✓ garantire la disponibilità di tutti i mezzi giudicati necessari per la diagnosi e la terapia da parte dell'équipe medica responsabile;
 - ✓ informare compiutamente e correttamente il cittadino sulla diagnosi formulata e sulla terapia consigliata, mettendolo in condizioni di decidere consapevolmente in merito alla propria salute ed alla qualità della vita;
 - ✓ promuovere la ricerca clinica applicata, di base e teoretica nelle branche di interesse particolare per l'Istituto, favorendo l'attività multidisciplinare all'interno e la collaborazione con centri, enti ed istituzioni esterne;
 - ✓ promuovere la ricerca in ambito organizzativo-gestionale in sanità favorendo l'incontro e l'integrazione di competenze mediche, infermieristiche economiche ed organizzative.

B) Nel campo della didattica:

- ✓ partecipare alla formazione di medici e di specialisti nelle discipline di interesse per l'Istituto;
- ✓ istituire corsi, in collaborazione con altre istituzioni accademiche, per la formazione;
- ✓ assicurare l'aggiornamento continuo del personale anche allo scopo di coniugare la cultura scientifica e assistenziale con la cultura organizzativa e gestionale.

1.4 PRINCIPI FONDAMENTALI





Ogni cittadino utente ha il diritto di scegliere liberamente, al di fuori di ogni costrizione materiale e morale, il medico ed il luogo di cura; nel rispetto di tali principi fondamentali IDS si è impegnato e si impegna costantemente per assicurare l'accesso ai servizi nei tempi più brevi possibili, qualunque sia l'appartenenza sociale, razziale, ideologica, politica, economica e di età del cittadino utente in ossequio ai principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione.

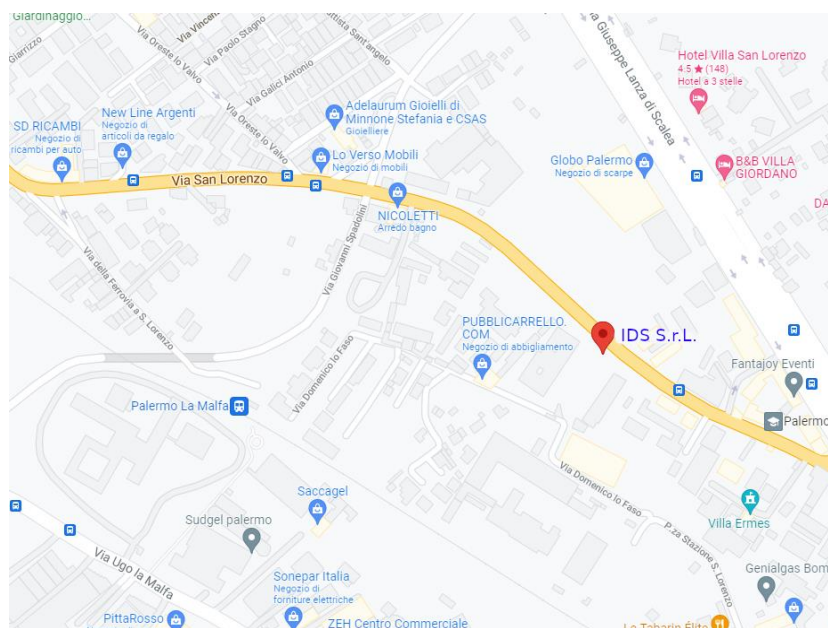
1.5 STRUTTURA

Gli ambienti che ospitano i servizi offerti da IDS sono situati al piano -1 dell'edificio di proprietà della Maddalena spa, sito a Palermo in via San Lorenzo 312/d. La struttura organizzativa è costituita da:

1. Amministratore Unico: Dr. Sergio Filosto;
2. Direttore Sanitario: Dr. Mario Timoneri;
3. Responsabile TAC e RMN: Dr. Leone Filosto;
4. Responsabile Radioterapia: Dr. Sergio Filosto.

Come raggiungere l'Istituto Diagnostico Siciliano:

	<p>in auto per chi proviene da fuori città percorrendo la circonvallazione prendere Viale Regione Siciliana Nord-Ovest, svoltare Via Salvatore Minutilla seguendo la cartellonistica "La Maddalena". Alla rotonda prendere la 2^a uscita e imboccare la Via Giovanni Spadolini. Al semaforo, svoltare a destra e prendere la Via S. Lorenzo; di fronte la struttura è presente un'area parcheggio per i cittadini utenti.</p>
	<p>❖ <i>in autobus</i> di linea n. 628, n. 614 con fermata San Lorenzo/La Maddalena e n. 619 con fermata in Via Lanza di Scalea.</p>
	<p>❖ in metropolitana (fermata Stazione San Lorenzo Colli)</p>
	<p>❖ In aereo. L'aeroporto Falcone-Borsellino di Punta Raisi, scalo di voli nazionali e internazionali dista circa 15-20 minuti.</p>



La struttura logistica è costituita da:

- ❖ ambienti per l'esecuzione delle prestazioni;
- ❖ salette di attesa;
- ❖ sale di controllo;
- ❖ servizi igienici;

L'edificio, costruito secondo i più avanzati criteri di funzionalità e comfort, è circondato da un'ampia zona verde, dotata di parcheggio.

Tutte le infrastrutture ed i servizi sono stati realizzati nel pieno rispetto della legislazione più recente relativa alla sicurezza, con particolare riguardo alle disposizioni del nuovo testo unico sulla sicurezza (D. Lgs. 81/08); il Personale è stato istruito sulle norme di sicurezza mediante corsi di formazione ed addestramento, tenuti da istruttori qualificati, con la frequenza prevista dalla normativa.

Sono state, inoltre, rispettate le prescrizioni contenute nel Decreto del Ministero dei Lavori Pubblici n. 236 del 14 giugno 1989 in ordine alla eliminazione delle barriere architettoniche nei confronti dei portatori di handicap.

La disponibilità delle informazioni necessarie al personale medico, paramedico ed amministrativo per l'erogazione dei servizi è assicurata da un sistema informatizzato il cui accesso è regolato mediante password personalizzate che garantiscono la riservatezza dei dati ed il rispetto della privacy dei cittadini.

1.6 INFORMAZIONI SU ATTIVITÀ E SERVIZI

Nella tabella seguente sono riportati gli uffici ai quali possono essere richieste informazioni sull'organizzazione dei servizi ed altre informazioni generali di interesse per il paziente o per i familiari.

<i>Luogo</i>	<i>Che cosa chiedere</i>	<i>Orario</i>	<i>Telefono e contatti</i>
Accettazione Diagnostica per Immagini (piano -1)	❖ Accettazione, pagamento di Diagnostica per Immagini.	8,00 – 18,00	0916806032 accettazione.mn@lamaddalenanet.it
Accettazione di Radioterapia (piano -1)	❖ Prenotazione, accettazione, pagamento e ritiro esami/relazioni di Radioterapia.	8,30 – 16,30	0916806001 radioterapia@lamaddalenanet.it

2. PRESTAZIONI, MODALITÀ DI ACCESSO, STANDARD

2.1 PRESTAZIONI

L'Istituto Diagnostico Siciliano è accreditato con il Servizio Sanitario Nazionale e fornisce le seguenti prestazioni ambulatoriali in convenzione e per pazienti solventi:

BRANCA	RESPONSABILE	PRESTAZIONI
Radioterapia	<i>Dr. S. Filosto Staff Dr.ssa M.L. Moscadini</i>	❖ Radioterapia
BRANCA	RESPONSABILE	PRESTAZIONI
Risonanza Magnetica	<i>Dott. L. Filosto Staff Dott. S. Serraino</i>	❖ RM per distretto corporeo ❖ Angio RM
Tomografia assiale computerizzata	<i>Dott. L. Filosto Staff Dott. S. Serraino</i>	❖ TC per distretto corporeo ❖ Ricostruzioni 3D in TC ❖ TC interventzionale
Radiologia	<i>Dott. L. Filosto Staff Dott. S. Serraino</i>	❖ Radiologia tradizionale digitale
Ecotomografia	<i>Dott. S. Serraino</i>	❖ Ecografia per distretto corporeo ❖ Ecocolor Doppler per distretto corporeo

Gli standard di quantità dell'Istituto, monitorati annualmente, si traducono nel rispetto del budget assegnato e sul suo potenziale incremento nel tempo. Per quanto attiene all'anno 2023 si registra un incremento del + 11,5% per la Radioterapia e del + 0,2 per la Diagnostica.

2.2 MODALITÀ DI ACCESSO

Per prenotazioni e/o informazioni relative alle prestazioni erogate ed eventuali costi, è possibile contattare telefonicamente il CUP al numero 091-6806926, dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08:30 alle 14, o inviare richiesta tramite il servizio di prenotazione on line (sempre attivo).

All'atto dell'accettazione il cittadino utente dovrà esibire la prescrizione del medico curante e/o dello specialista, un documento di identità valido e la tessera sanitaria; qualora previsto corrisponderà l'importo relativo alla tariffa vigente.

2.3 STANDARD DI QUALITÀ

Le prenotazioni per prestazioni di TAC e RMN sono gestite attraverso agende differenziate in relazione ai criteri di priorità riportati dal medico prescrittore, secondo quanto stabilito con il Decreto Assessoriale del 30 giugno 2011 pubblicato sulla G.U.R.S. n. 35 del 19/08/11 che regola la gestione delle prescrizioni, informando che sono cambiati i tempi massimi di attesa delle Priorità indicate su Ricettario Unico Regionale, ed aggiorna l'elenco delle visite

e/o prestazioni ambulatoriali da tenere sotto osservazione e monitoraggio (prestazioni critiche). Le prestazioni indicate dal DA su citato (Urgenti-Brevi-Differibili-Programmate) vengono monitorate secondo le indicazioni del -PRGNLA- Piano Regionale di Governo per le Liste di Attesa.

Tale disposizione vale per qualunque tipologia di accertamento.

Per le prestazioni di radioterapia i tempi di attesa sono riportati nella tabella seguente:

❖ RADIOTERAPIA – 1° visita	7 giorni
❖ Dalla 1° visita alla simulazione	In base alle condizioni cliniche del paziente ed alle indicazioni terapeutiche multidisciplinari
❖ Dalla simulazione all’inizio reale della terapia	In media 6,6 giorni

La tabella seguente riporta altri standard di qualità che IDS garantisce e che sono relativi ai principali aspetti connessi con l’erogazione dei servizi; il conseguimento di tali standard è reso possibile dalla esistenza di un “*Sistema Qualità*” rispondente alla norma ISO 9001:2015 certificato da Det Norske Veritas per la prima volta nel maggio 2006.

CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Tempi di attesa per TAC e RMN	✓ Tempo medio per la consegna dei referti	7 giorni
	Attesa per Classe di Priorità:	Tempi medi d’attesa (gg)*
	✓ Tc Urgente	2,8
	✓ Tc Breve	13,5
	✓ Tc Differita	32,8
	✓ Tc Programmata	65,5
	✓ Rmn Urgente	1,6
	✓ Rmn Breve	11,8
✓ Rmn Differita	33,3	
✓ Rmn Programmata	89,1	
Copia cartella clinica Radioterapia	✓ Tempo medio di attesa per il rilascio	7 giorni
Soddisfazione Complessiva cittadini utenti	Radioterapia Soddisfazione complessiva: - di cui molto soddisfatti	✓ 100% ✓ 64%
	Diagnostica per Immagini Soddisfazione complessiva: - di cui molto soddisfatti	✓ 81,8% ✓ 39,4%
Soddisfazione cittadini utenti Categoria Cortesia	Radioterapia Soddisfazione complessiva: ✓ - di cui molto soddisfatti	✓ 98% ✓ 66%
	Diagnostica per Immagini Soddisfazione complessiva: ✓ - di cui molto soddisfatti	✓ 90,9% ✓ 54,5%
Soddisfazione cittadini utenti Categoria Pulizia	Radioterapia Soddisfazione complessiva: - di cui molto soddisfatti	✓ 100% ✓ 72%

CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Soddisfazione cittadini utenti Categoria Staff	Diagnostica per Immagini Soddisfazione complessiva: - di cui molto soddisfatti	✓ 93,9% ✓ 42,4%

IDS mette a disposizione del Personale operante nei Servizi tutti i mezzi necessari per la migliore accoglienza ed ospitalità.

3. TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI QUALITÀ

L'Istituto Diagnostico Siciliano è impegnato a fornire ai cittadini utenti:

- ❖ una informazione obiettiva ed imparziale sulle prestazioni sanitarie disponibili;
- ❖ una informazione adeguata, chiara e comprensibile sulla diagnosi nel rigoroso rispetto della riservatezza nei confronti dei terzi;
- ❖ una informazione che consenta al cittadino utente di esprimere un consenso realmente informato, prima di essere sottoposto a terapie, riferito anche ai possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Quando il paziente è di minore età o incapace di determinarsi il consenso informato viene richiesto a chi esercita la potestà tutoria.

3.1 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI UTENTI

L'Istituto rileva periodicamente il grado di soddisfazione ed i motivi della eventuale insoddisfazione dei cittadini che hanno utilizzato i suoi servizi, mediante software dedicato presente presso i poli di accettazione; i risultati sono consultabili giornalmente, sintetizzati ed esaminati a cura del Responsabile e del Comitato Qualità annualmente.

Le risultanze della customer satisfaction costituiscono un importante punto di riferimento per il miglioramento continuo dei servizi sanitari e complementari.

3.2 ORGANISMI DI CONTROLLO E VERIFICA

L'Istituto ha costituito organismi collegiali che hanno il compito di garantire la supervisione ed il controllo di tutte le attività svolte al proprio interno, sia nell'ambito strettamente sanitario sia in quello tecnologico e di accoglienza dei cittadini utenti.

3.2.1 Comitato Qualità

É costituito da:

- ❖ Amministratore Unico;
- ❖ Direttore Sanitario;
- ❖ Responsabile Qualità;

ed ha il compito di assicurare il corretto funzionamento del sistema qualità, analizzando le risultanze dei controlli effettuati dal Gruppo di verifica ispettiva interna, i reclami pervenuti, i dati dei questionari di soddisfazione compilati dai cittadini utenti.

Il Comitato promuove l'attuazione delle azioni correttive e preventive necessarie al superamento delle criticità riscontrate; nell'ambito di un anno il Comitato riesamina l'intera struttura del sistema qualità per assicurare la costante adeguatezza dei servizi alle aspettative dei cittadini utenti.

3.2.2 Gruppo di Audit Interno

Con il coordinamento del Responsabile Qualità effettua i controlli sulla corretta attuazione delle procedure e delle istruzioni di lavoro relative alla realizzazione ed erogazione dei servizi, ai processi amministrativi, alla struttura organizzativa ed alla gestione, formazione e responsabilizzazione del Personale.

I componenti del Gruppo di audit interno sono designati di volta in volta dal Responsabile Qualità in modo da garantire la loro indipendenza dall'attività ispezionata; i controlli vengono effettuati utilizzando l'apposita modulistica e le risultanze sono formalizzate in verbali che vengono trasmessi al Comitato Qualità per l'esame e l'adozione dei provvedimenti necessari.

3.2.3 Ufficio Relazioni con il Pubblico URP

È costituito alle dirette dipendenze del Direttore Sanitario con il compito di assicurare l'informazione, l'accoglienza e la tutela dei cittadini utenti, con particolare riguardo agli aspetti della personalizzazione ed umanizzazione del rapporto.

Il Responsabile Qualità fornisce all'URP il supporto necessario per il conseguimento degli obiettivi di qualità e per l'integrazione tra i processi aziendali, a partire dalle ricerche ed analisi dei bisogni dei cittadini utenti fino alla formalizzazione di piani di miglioramento in grado di assicurare un più alto livello di qualità delle prestazioni; nel caso di mancato rispetto di tali standard il Responsabile dell'URP è a disposizione del Pubblico tutti i giorni dalle ore 12,00 alle ore 13,00.

3.2.4 Reclami

I cittadini utenti possono presentare all'Ufficio Relazioni con il Pubblico eventuali reclami per disservizi subiti prima, durante e dopo le prestazioni sanitarie delle quali ha usufruito; il reclamo può essere inoltrato con le seguenti modalità:

- ❖ per iscritto, utilizzando il modulo predisposto disponibile presso l'accettazione e l'ufficio relazioni con il pubblico;
- ❖ per iscritto su carta semplice indirizzato a "*IDS – Istituto Diagnostico Siciliano – Ufficio Relazioni con il Pubblico - Via San Lorenzo 312/c 90146 PALERMO*"
- ❖ verbalmente rivolgendosi al Personale in servizio.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico fornirà una risposta a tutti i reclami entro il termine massimo di 8 giorni.

DS

RQ

l'Amministratore Unico