

INDICE

1	SCOPO	2
2	IL CENTRO ANDROS S.R.L.	3
2.1	PRESENTAZIONE	3
2.2	FINALITA'	4
2.3	INFORMAZIONI PER L'UTENTE	5
2.4	INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA	6
3	PRESTAZIONI OFFERTE	7
3.1	LA MEDICINA DELLA RIPRODUZIONE	7
3.1.1	DIAGNOSTICA	8
3.1.2	TERAPIA DELLA STERILITÀ DI COPPIA	11
3.2	IL POLIAMBULATORIO	16
3.3	IL DAY SURGERY	17
3.3.1	COME FUNZIONA	19
3.3.2	INFORMAZIONI PER I CHIRURGHI	20
3.3.3	CAPACITÀ EROGATIVA DEL SERVIZIO	20
4.	STANDARD DI QUALITÀ	21
5.	DIRITTI DEL MALATO	22
6.	UMANIZZAZIONE DELLE CURE	23
7.	TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DELLA QUALITÀ	25
7.1	TUTELA DELLA PRIVACY	25
7.2	RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI UTENTI	26
7.3	TRATTAZIONE DEI RECLAMI DEI CITTADINI UTENTI	26
7.4	ORGANISMI DI CONTROLLO E DI VERIFICA	26
8.	TARIFFARIO	30

DATA	INDICE DI REVISIONE	PREPARAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE	MOTIVO
30.01.2025	32	RQ	RQ	AU	Revisione par. 3.2 e par. 6
24.03.2025	33	RQ	RQ	AU	Revisione intero documento
		Luca Guida	Luca Guida	Adolfo Allegra	

CENTRO ANDROS S.r.l.**1 SCOPO**

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 alla struttura preposti alla tutela del malato 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 (come nel caso di mancato rispetto degli standard adottati) 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 che vengono distribuiti, 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.

2 IL CENTRO ANDROS S.R.L.

2.1 PRESENTAZIONE

Il Centro Andros S.r.l. è un presidio sanitario polifunzionale ad alta tecnologia che comprende un Day Surgery, una Unità di Medicina della Riproduzione ed un Poliambulatorio, autorizzato all'attività di Day Surgery dall'Azienda USL 6 di Palermo in data 7.8.2000 e successiva autorizzazione dell'Assessorato Regionale Salute del 26.9.2011.

Per quanto concerne la capacità erogativa, il Day Surgery è un complesso chirurgico con degenza diurna, nel quale è possibile eseguire interventi programmati di branche diverse: chirurgia generale, oculistica, ortopedia, urologia, otorinolaringoiatria, ginecologia e chirurgia plastica. È inoltre possibile eseguire alcuni interventi chirurgici, delle branche sopracitate, in regime di One Day Surgery, ovvero un particolare regime di ricovero breve che prevede una sola giornata di degenza. Il paziente viene ricoverato il giorno stesso dell'intervento e viene dimesso il giorno successivo.

Il Day Surgery, accreditato con il Servizio Sanitario Regionale, può eseguire gli interventi delle branche sopracitate in regime di convenzione.

È possibile, inoltre, eseguire interventi di chirurgia estetica e di odontostomatologia in regime libero professionale.

La ripresa funzionale di questo tipo di interventi permette al paziente di lasciare il presidio sanitario nel medesimo giorno in cui è stato operato.

L'Unità di Medicina della Riproduzione, accreditata con il Sistema Sanitario Regionale, esegue tutte le tecniche di Riproduzione Assistita, affrontando la problematica dell'infertilità dal primo approccio diagnostico alla terapia.

Il Poliambulatorio al fine di effettuare consultazioni ambulatoriali, mette a disposizione degli utenti medici specialisti di varie branche.

2.2 FINALITA'

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 il Centro Andros S.r.l. è impegnato ad assicurare l'accesso alle cure 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.

Il punto cardine della strategia aziendale è l'attenzione alle necessità ed esigenze dei cittadini, nella consapevolezza dell'importanza del ruolo svolto per assicurare la migliore qualità di vita possibile ai propri assistiti.

Tale attenzione trova i suoi punti di riferimento nei principi della politica sanitaria definiti dalla Regione Siciliana e riportati nei suoi documenti programmatici:

- ❖ umanizzazione
- ❖ universalità
- ❖ accessibilità
- ❖ accuratezza
- ❖ appropriatezza e pertinenza
- ❖ efficacia
- ❖ efficienza

L'obiettivo finale è quello di offrire un prodotto/servizio con elevati standard di qualità dovuti sia all'alto grado di competenza professionale dei propri collaboratori che alle più moderne strumentazioni utilizzate.

Per consentire il conseguimento di tale obiettivo, il Centro Andros S.r.l. è costantemente impegnato a:

- a) Facilitare l'accesso ai servizi** attraverso l'informazione, la gestione delle attese, l'accoglienza e l'orientamento dei cittadini utenti, la trasparenza dei percorsi.
- b) Migliorare la fornitura dei servizi** attraverso l'arricchimento delle prestazioni, il potenziamento dei servizi, l'utilizzazione delle tecnologie più avanzate.
- c) Accrescere il livello di professionalità** di tutti gli operatori favorendo il lavoro di gruppo e la partecipazione a qualificati momenti di formazione ed addestramento.
- d) Migliorare l'efficienza del sistema** attraverso la prevenzione degli errori, la gestione degli imprevisti, l'ascolto sistematico dei cittadini utenti.

2.3 INFORMAZIONI PER L'UTENTE**❖ Come arrivare**

Il Centro Andros S.r.l. è ubicato a Palermo in via Ausonia n° 43/45.

La via Ausonia si trova nella zona Nord-Est della città nei pressi di piazzale Alcide De Gasperi e dello Stadio Comunale.

È raggiungibile in autobus:

- dal terminale Stazione Centrale: linea 101→fermata via Croce Rossa;
- dal terminale Stazione Lolli: linea 118 (fermata via Sammartino)→fermata via E. Restivo;
- dal terminale Stazione Notarbartolo: linea 118 (fermata via Sciuti)→fermata via E. Restivo.

È raggiungibile in automobile:

- da autostrada TP-PA e CT-PA: percorrere la via Regione Siciliana, uscire allo svincolo via Belgio, girare a destra al semaforo con viale Strasburgo, percorrere la via E. Restivo, girare a sinistra al semaforo con via Val di Mazara e raggiungere l'incrocio con via Ausonia.

❖ Centralino

Il numero telefonico del centralino è 091-6785511; i centralinisti rispondono, dal lunedì al venerdì dalle ore 7:30 alle ore 20:00 ed il sabato dalle 7:30 alle 13:00.

Il personale addetto è in grado di fornire tutte le informazioni necessarie sull'organizzazione della struttura e smistare le telefonate al personale interessato.

❖ Orari di erogazione del servizio

Giorno	dalle	alle
Lunedì	7:30	20:00
Martedì	7:30	20:00
Mercoledì	7:30	20:00
Giovedì	7:30	20:00
Venerdì	7:30	20:00
Sabato	7:30	13:00

2.4 INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

Il Centro Andros S.r.l. si compone di tre unità operative: **la Medicina della Riproduzione, il Day Surgery ed il Poliambulatorio.**

❖ DIRETTORE SANITARIO

Prof. Adolfo Allegra

❖ MEDICINA DELLA RIPRODUZIONE

Responsabile: Prof. Adolfo Allegra

❖ DAY SURGERY

Responsabile: Dott. Giovanni Licata

❖ POLIAMBULATORIO

Responsabile: Prof. Adolfo Allegra

❖ UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO E GESTIONE RECLAMI

Responsabile: Dott. Luca Guida

❖ SERVIZIO DI PSICOLOGIA

Responsabile: Dott.ssa Veronica Oieni

❖ UFFICI DI SEGRETERIA

❖ UFFICI AMMINISTRATIVI

❖ MANUTENZIONE

3 PRESTAZIONI OFFERTE**3.1 LA MEDICINA DELLA RIPRODUZIONE**

L'Unità di Medicina della Riproduzione del Centro Andros S.r.l. esegue tutte le tecniche di Procreazione Medicalmente Assistita di I, II e III livello.

L'Unità di Medicina della Riproduzione del Centro Andros S.r.l. possiede tutti i requisiti descritti nel Decreto Assessoriale 8/7/2004 pubblicato su GURS n. 30 del 16/7/2004 ("Requisiti strutturali, tecnico-scientifici ed organizzativi delle strutture pubbliche e private per l'esercizio delle attività sanitarie di procreazione medicalmente assistita") ed, a seguito del Decreto Assessoriale 15/2/2005 pubblicato su GURS n. 9 del 4/3/2005 ("Procedure e modalità di presentazione delle istanze per il rilascio ed il rinnovo delle autorizzazioni alle strutture sanitarie che svolgono attività connesse alle tecniche di procreazione medicalmente assistita"), ha ottenuto il 26 maggio 2005 l'autorizzazione regionale all'esercizio delle attività sanitarie di Procreazione Medicalmente Assistita di I, II e III livello; tale autorizzazione è stata rinnovata in data 15.01.2025.

Con la pubblicazione sulla GURS del 21 dicembre 2007 del relativo decreto assessoriale, il Centro Andros S.r.l. è stato definitivamente accreditato dal Servizio Sanitario Regionale per le attività di Day Surgery e di Procreazione Medicalmente Assistita di I, II e III livello e può contare sullo status di struttura con accreditamento istituzionale. Il Centro Andros S.r.l. considera l'accREDITAMENTO istituzionale un importante traguardo conseguito grazie alla propria capacità organizzativa, alla professionalità degli Operatori, alla grande attenzione posta ai bisogni dei cittadini utenti, in un contesto che garantisce la più alta qualità delle prestazioni e la sicurezza del paziente.

L'unità di Medicina della Riproduzione del Centro Andros S.r.l. ha stipulato contratto con l'ASP di Palermo il 22.10.2024 per regolare l'erogazione di prestazioni di PMA in convenzione con il Sistema Sanitario Regionale.

L'unità di Medicina della Riproduzione del Centro Andros S.r.l. si occupa sia della parte diagnostica che della terapia dell'infertilità.

Le prenotazioni per le diverse prestazioni possono essere effettuate telefonando al numero 091-6785511 o di persona presso l'ufficio accettazione in via Ausonia, 43/45.

3.1.1 DIAGNOSTICA

☐ Consulenza diagnostico-seminologica

Valuta il numero, la motilità, la morfologia e la vitalità degli spermatozoi presenti nel liquido seminale utilizzando un sistema informatizzato. Tale valutazione viene eseguita secondo i criteri dell'OMS. È possibile effettuare l'esame nei seguenti orari:

Giorno	dalle	alle
Lunedì	8:30	11:00
Martedì	8:30	11:00
Mercoledì	8:30	11:00
Giovedì	8:30	11:00
Venerdì	8:30	11:00
Sabato	8:30	10:00

Non ci sono tempi di attesa tra la prenotazione e l'effettuazione dell'esame, salvo i 2-7 giorni di astinenza sessuale necessari per la tipologia dell'esame.

Il campione può essere prodotto nei locali della struttura o al proprio domicilio ed in questo caso deve giungere al Centro entro trenta minuti dall'eiaculazione.

La consegna del referto avviene dopo quattro giorni.

☐ Test di preparazione

Consiste nel trattamento del liquido seminale con varie metodiche di laboratorio, al fine di migliorare la motilità degli spermatozoi da utilizzare per le tecniche di Riproduzione Assistita. È utile quindi per definire quali tecniche è possibile attuare.

Le modalità ed i tempi di esecuzione dell'esame sono uguali a quelli per l'esame seminale. È possibile effettuare l'esame nei seguenti orari:

Giorno	dalle	alle
Lunedì	8:30	11:00
Martedì	8:30	11:00
Mercoledì	8:30	11:00
Giovedì	8:30	11:00
Venerdì	8:30	11:00

Sabato	8:30	10:30
--------	------	-------

La consegna del referto avviene dopo quattro giorni.

☐ **Monitoraggio ecografico dell'ovulazione**

Mediante tecnica ecografica viene seguita per più giorni la crescita del follicolo ovarico al fine di stabilirne la corretta evoluzione fino all'ovulazione.

Per eseguire l'esame il personale di segreteria mette in contatto la paziente con il medico addetto, che concorderà con la stessa il primo appuntamento e, in rapporto ai tempi ed alla necessità, i successivi.

La consegna del referto avviene il giorno dell'ultima ecografia.

☐ **Isteroscopia**

Esame che consente tramite strumenti a fibre ottiche di esaminare la cavità uterina.

Può essere eseguito in regime ambulatoriale o in regime di ricovero in Day Surgery, quando è necessaria o richiesta l'anestesia.

L'esame va concordato con il medico operatore tramite la segreteria. La paziente sarà sottoposta a visita specialistica nella quale sarà valutata la patologia, la situazione clinica generale della paziente e la fattibilità dell'intervento in regime di Day Surgery.

Non ci sono tempi di attesa per l'effettuazione della visita specialistica.

La consegna del referto avviene all'atto della dimissione.

☐ **Laparoscopia**

Esame che consente tramite strumenti a fibre ottiche lo studio della pelvi e dell'apparato genitale femminile.

Viene sempre eseguito in regime di ricovero in Day Surgery in quanto necessita di anestesia generale.

L'esame va concordato con il medico operatore tramite la segreteria. La paziente sarà sottoposta a visita specialistica nella quale sarà valutata la patologia, la situazione clinica generale della paziente e la fattibilità dell'intervento in regime di Day Surgery.

Lo stesso esame può essere eseguito per via transvaginale e non prevede l'insufflazione di gas in cavità peritoneale bensì di acqua e può essere eseguito anche in anestesia locale. La idrolaparoscopia viene eseguita in regime di ricovero Day Surgery.

Non ci sono tempi di attesa per l'effettuazione della visita specialistica.

È possibile eseguire l'esame in regime di convenzione con il SSN.

La consegna del referto avviene all'atto della dimissione.

☐ **Isterosonosalpingografia**

È un esame ecografico con contrasto che permette la valutazione della cavità uterina e delle tube. La consegna del referto è immediata.

☐ **Consulenza specialistica sulla sterilità di coppia**

Consta in un colloquio e nell'esame clinico della coppia con problematiche di sterilità con i quali è possibile risalire alle cause della sterilità. A tal fine, il medico valuta eventuali esami già eseguiti, effettua l'esame clinico dei partner, pratica indagini attuabili in quella stessa occasione (ecografia, Pap-test, tamponi vaginali etc.), consiglia ed eventualmente programma ulteriori esami da lui ritenuti necessari, se la documentazione posseduta è insufficiente, prospetta la terapia da attuare.

È possibile effettuare la consulenza previo appuntamento con la segreteria nei giorni:

Giorno	dalle	alle
Lunedì	09:00	19:00
Martedì	09:00	19:00
Mercoledì	09:00	19:00
Giovedì	09:00	19:00
Venerdì	09:00	19:00
Sabato	09:00	11:00

I tempi di attesa per la prima visita sono contenuti entro le tre settimane.

Viene aperta una cartella clinico-diagnostica di Medicina della Riproduzione dove vengono annotati tutti i dati (anamnesi, esame clinico, esami diagnostici) necessari al chiarimento del caso clinico e dove vengono annotate le eventuali proposte terapeutiche.

Quando è necessario, è possibile inoltre effettuare consulenze endocrinologiche, uro-andrologiche, sessuologiche e psicologiche.

Tali consulenze possono essere anche effettuate a prescindere da problemi legati alla sterilità di coppia.

☐ **Ecografia pelvica**

Valuta con l'ecografia lo stato morfologico e funzionale dell'apparato genitale femminile.

Si effettua con sonda addominale a vescica piena o con sonda vaginale a vescica vuota.

È possibile fare l'esame previo appuntamento concordato con la segreteria dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 19:00 ed il sabato dalle 09:00 alle 11:00.

I tempi di attesa sono variabili, in funzione del giorno del ciclo mestruale della donna.

La consegna del referto è immediata.

☐ **Ecografia pelvica 3D**

Valuta con l'ecografia lo stato morfologico e funzionale dell'apparato genitale femminile. Un software specifico elabora le immagini acquisite ottenendo delle valutazioni tridimensionali dell'utero e delle ovaie.

Si effettua con sonda vaginale a vescica vuota.

È possibile fare l'esame previo appuntamento concordato con la segreteria dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 19:00 ed il sabato dalle 09:00 alle 11:00.

I tempi di attesa sono variabili, in funzione del giorno del ciclo mestruale della donna.

La consegna del referto è immediata.

3.1.2 TERAPIA DELLA STERILITÀ DI COPPIA

La coppia che si sottopone ad una tecnica di riproduzione assistita sarà affidata ad un medico di riferimento della struttura (che seguirà i pazienti nel corso delle varie tappe della tecnica), fissando con lui giorni ed orari delle consultazioni e avendo, se necessario, anche contatti telefonici per eventuali problemi o chiarimenti. Per questo sarà in possesso anche dei numeri telefonici privati del medico stesso, per eventuali consultazioni telefoniche al di fuori dell'orario di apertura della struttura.

☐ **Induzione della crescita follicolare e rapporti mirati**

È indicata nei casi di anovulazione cronica, oligoastenozoospermia lieve-media, endometriosi a lesioni minime, fattore cervicale, sterilità inspiegata.

Si stimola per mezzo di farmaci lo sviluppo e la crescita follicolare che viene monitorizzata con l'ecografia vaginale e con il dosaggio rapido del 17-β-estradiolo nel sangue che si ottiene da un prelievo. Quando si raggiunge una buona maturazione follicolare si induce l'ovulazione, sempre con dei farmaci, e si programmano dei rapporti sessuali nei due giorni successivi.

La tecnica prevede una serie di consultazioni (4-5) con il medico del Centro deputato al caso clinico, da concordare con lo stesso, in rapporto alla data della mestruazione la prima volta ed in funzione della situazione clinica per le successive. Nel corso delle varie consultazioni verrà effettuata un'ecografia vaginale ed un eventuale prelievo ematico.

☐ **Inseminazione artificiale omologa** (con il seme del partner)

È indicata nei casi di oligo e/o asteno e/o teratozoospermia lieve-media, endometriosi a lesioni minime, fattore cervicale, sterilità inspiegata. Eventuali criteri di scelta sono: l'età della partner femminile, gli anni di sterilità, il fallimento della tecnica precedente.

La programmazione di questa tecnica prevede l'attuazione di quattro/cinque cicli di inseminazione. La metodologia della tecnica e quella di controllo è identica alla precedente fino al momento dell'induzione dell'ovulazione. In questo caso, nei due giorni successivi o dopo circa 36-40 ore dall'induzione dell'ovulazione, il partner maschile dovrà produrre un campione di liquido seminale che, debitamente trattato, sarà utilizzato per l'inseminazione.

☐ **Inseminazione artificiale eterologa** (con il seme di donatore)

È indicata nei casi di sterilità assoluta del partner maschile.

La programmazione di questa tecnica prevede l'attuazione di quattro/cinque cicli di inseminazione. La metodologia della tecnica e quella di controllo è identica alla precedente fino al momento dell'induzione dell'ovulazione. In questo caso, nei due giorni successivi o dopo circa 36-40 ore dall'induzione dell'ovulazione, viene eseguita l'inseminazione utilizzando spermatozoi di donatore anonimo.

☐ **Fecondazione In Vitro ed Embryo Transfer (FIVET)**

È indicata nei casi di occlusione tubarica bilaterale, gravi lesioni infiammatorie delle tube, endometriosi pelvica, sterilità inspiegata, oligoastenozoospermia lieve-media soprattutto dopo fallimento di inseminazioni.

La metodologia della tecnica e di controllo è identica a quella dell'inseminazione fino al momento dell'induzione dell'ovulazione. Dopo 36 ore circa dall'induzione dell'ovulazione la paziente viene sottoposta ad un intervento chirurgico per il prelievo degli ovociti.

L'intervento si effettua in regime di Day Surgery nella struttura stessa e prevede l'anestesia. Al contempo, il partner maschile produce il campione di seme che verrà utilizzato per la parte biologica della tecnica. La paziente viene dimessa dopo circa due ore dall'intervento.

Dopo un periodo variabile da due a sei giorni si effettua il trasferimento in utero dei pre-embrioni che viene concordato con il medico di riferimento ed effettuato in regime ambulatoriale.

☐ **Iniezione intracitoplasmatica di spermatozoi ed embryo transfer (Microiniezione/ICSI)**

È indicata nei casi di: a) severe alterazioni dei parametri seminali b) bassa percentuale di fecondazione in vitro degli ovociti con tecnica FIVET c) mancata fecondazione apparentemente inspiegata degli ovociti con tecnica FIVET.

La metodologia della tecnica è identica a quella della FIVET e si distingue da questa solo per la parte biologica. Un singolo spermatozoo viene iniettato direttamente all'interno dell'ovocita.

☐ **Iniezione intracitoplasmatica di spermatozoi ed embryo transfer (Microiniezione/ICSI) dopo selezione degli spermatozoi ad alto ingrandimento (IMSI)**

La tecnica ICSI sopra descritta nella IMSI è effettuata dopo aver selezionato gli spermatozoi ad alto ingrandimento (>6.000) per verificare l'assenza di vacuoli nella testa dello spermatozoo.

☐ **FIVET, ICSI, IMSI utilizzando spermatozoi di donatore**

Le tecniche sopra descritte possono essere eseguite utilizzando spermatozoi di donatore anonimo. È indicata nei casi di sterilità assoluta del partner maschile a cui si associa, nella partner, occlusione tubarica bilaterale, gravi lesioni infiammatorie delle tube, endometriosi pelvica. È indicata inoltre dopo fallimento di inseminazioni con seme di donatore.

☐ **Ovori-cezione**

Tecnica di fecondazione assistita che prevede l'utilizzo di ovociti di donatrice anonima. È indicata nei casi di infertilità femminile nei quali la funzionalità dell'ovaio è compromessa. Gli ovociti donati vengono inseminati con gli spermatozoi del partner utilizzando una delle tecniche sopra descritte (FIVET, ICSI, IMSI).

Dopo un periodo variabile da due a sei giorni si effettua il trasferimento in utero dei pre-embrioni che viene concordato con il medico di riferimento e che è una pratica ambulatoriale.

☐ **PESA/MESA/TESA/TESE/MicroTESE**

Sono indicate nei casi di azoospermia per le quali è documentata o probabile la presenza di spermatozoi maturi nel tratto genitale o nel contesto delle gonadi.

Sono tecniche chirurgiche utilizzate per il prelievo degli spermatozoi a vari livelli del tratto genitale maschile. Possono essere attuati in contemporanea ad una ICSI cui è sottoposta la partner femminile o in epoca antecedente, ed in questo caso gli spermatozoi sono crioconservati per essere utilizzati successivamente. Nel primo caso l'intervento sarà programmato nello stesso giorno del prelievo degli

ovociti della partner; nel secondo, il giorno e l'ora dell'intervento sarà concordato con il medico operatore.

La tecnica prevede una anestesia e necessita pertanto di esami preliminari (prelievo ematico, ECG) effettuabili anche lo stesso giorno dell'intervento ed avviene quindi in regime di ricovero in Day Surgery.

☐ **Microscopia Time-Lapse**

La valutazione dello sviluppo embrionario può essere eseguita utilizzando un particolare tipo di incubatore dotato di una telecamera che registra 24 ore al giorno l'evoluzione di ogni singolo embrione. Utile quando si dispone di un numero di embrioni superiore a quello che si intende trasferire in utero.

☐ **Crioconservazione del seme**

Utile per quei soggetti, soprattutto giovani, che in presenza di patologie neoplastiche devono sottoporsi a terapie (chirurgia, chemioterapia, radioterapia, etc.) che possono ledere in maniera irreversibile la funzione riproduttiva.

Vengono depositati possibilmente più campioni di seme che vengono congelati e conservati ad una temperatura di -196° nella banca del seme. Gli appuntamenti sono concordati con i medici preposti tramite la segreteria. Vista la particolarità della procedura, non esistono tempi di attesa.

È obbligatorio un contatto annuale con la Clinica per confermare la volontà di conservare il seme.

☐ **Crioconservazione di ovociti**

Tecnica che consente la crioconservazione dei gameti femminili. È attuata nell'ambito di una tecnica di riproduzione assistita.

Consente in alcune circostanze (impossibilità momentanea del partner maschile a produrre il liquido seminale, rischio di sindrome da iperstimolazione ovarica) di dilazionare il tempo della fecondazione. È possibile crioconservare gli ovociti soprannumerari che potranno essere utilizzati in tempi successivi, consentendo con una sola stimolazione ovarica la creazione di una riserva di ovociti utilizzabili in tempi successivi.

☐ **Crioconservazione degli embrioni**

È una tecnica che consente la crioconservazione degli embrioni. È attuata nel contesto di una tecnica di riproduzione assistita. Tale tecnica (in coerenza con il dettato della sentenza n. 151 del 01 aprile 2009 della Corte Costituzionale e delle sue motivazioni) può essere eseguita per varie indicazioni, come

per esempio nel caso di rischio di sindrome da iperstimolazione ovarica o nel caso di presenza di embrioni soprannumerari rispetto al numero che si ritiene idoneo per avere la maggiore probabilità di gravidanza con il minor rischio di gravidanze plurime.

☐ **Biopsia embrionaria per diagnosi preimpianto**

Con tale tecnica è possibile prelevare dall'embrione una o più cellule che verranno in seguito analizzate per la diagnosi di malattie genetiche (per es. talassemia) o per verificare il corretto assetto cromosomico dell'embrione. Con questa tecnica, quindi, preselezionando gli embrioni è possibile trasferire in utero soltanto quelli sani.

☐ **Isteroscopia operatoria**

È utile per eseguire l'asportazione di setti uterini, di miomi sottomucosi, di polipi endometriali e di sinechie uterine. È un intervento che si attua in regime di Day Surgery e prevede l'anestesia generale. La paziente sarà sottoposta a visita specialistica nella quale sarà valutata la patologia, la situazione clinica generale della paziente e la fattibilità dell'intervento in regime di Day Surgery.

È necessario contattare la segreteria per fissare un incontro con il medico che effettuerà l'intervento e che provvederà a prescrivere gli esami preliminari (prelievo di sangue ed ECG) e a fissare la data e l'orario dell'intervento stesso.

I tempi di attesa per la prima visita sono contenuti entro una settimana.

Il giorno e l'orario dell'intervento va concordato con il medico operatore tramite la segreteria.

3.2 IL POLIAMBULATORIO

Il Centro Andros S.r.l. mette a disposizione in giorni ed orari stabiliti gli ambulatori per l'effettuazione di prestazioni specialistiche ambulatoriali.

Gli utenti possono direttamente contattare la Clinica, dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 20:00 ed il sabato dalle 8:00 alle 13:00. Il personale di segreteria provvederà a fissare l'appuntamento e a dare indicazioni particolari quando necessarie (necessità del digiuno, di vescica piena etc.). Le prestazioni vengono erogate esclusivamente in regime libero-professionale.

I tempi di attesa tra la prenotazione e l'erogazione della prestazione ambulatoriale sono contenuti entro le due settimane.

Il Centro Andros S.r.l., avvalendosi di professionisti di provata esperienza e selezionati dalla Direzione sulla base del curriculum professionale, offre ai propri utenti, dietro appuntamento, consulenze e prestazioni di:

- **Cardiologia**

ECG dinamico (Holter) e Holter pressorio: dal lunedì al sabato 8:30 - 12:00.

Visita, ECG, Ecocardiogramma: lunedì, mercoledì e giovedì 15:00 - 19:30.

- **Chirurgia generale**

Martedì e mercoledì 15:30 – 18:00

- **Chirurgia plastica ed estetica**

Giovedì 15:00 – 19:30

- **Neurologia**

Elettromiografia (EMG): lunedì 08:15 – 14:00

Elettroencefalografia (EEG): giovedì 09.00 – 11:00

- **Oculistica**

Lunedì 12:00 – 16:30

Martedì 14:00 – 18:00

Mercoledì 15:30 – 18:00

Giovedì 15:00 – 17:00

Venerdì 15:30 – 18:00

- **Ostetricia e Ginecologia**

Il giorno e l'ora sono da concordare con la segreteria

- **Otorinolaringoiatria**

Martedì 15:30 – 16:00

- **Psicologia**

Il giorno e l'ora sono da concordare con la segreteria

- **Terapia antalgica**

Lunedì 14:30 – 19:00; mercoledì 14:30 – 19:00;

- **Urologia**

Martedì 16:30 – 18:30

3.3 IL DAY SURGERY

Il Day Surgery è un complesso chirurgico con degenza diurna nel quale è possibile eseguire interventi programmati che prevedano una ripresa post-chirurgica rapida che permette al paziente di lasciare il presidio sanitario nel medesimo giorno dell'intervento. È inoltre possibile eseguire alcuni interventi chirurgici in regime di One Day Surgery, ovvero un particolare regime di ricovero breve che prevede una sola giornata di degenza. Il paziente viene ricoverato il giorno stesso dell'intervento e viene dimesso il giorno successivo.

Il Day Surgery del Centro Andros S.r.l. dispone di due sale operatorie dotate di tutte le più moderne attrezzature chirurgiche ed anestesologiche (in cui è possibile eseguire interventi in anestesia locale, loco-regionale e generale) e di una degenza diurna dotata di 11 posti letto. In linea con il dettato del Decreto n. 890/2002, il Centro Andros S.r.l. è collegato funzionalmente con la struttura ospedaliera di secondo livello dotata di Dipartimento di emergenze (l'A.O.O.R. – Azienda Ospedaliera Ospedali Villa Sofia Cervello) per la gestione delle eventuali complicanze od emergenze.

Secondo quanto descritto nel succitato accordo, il Centro Andros S.r.l. può richiedere il ricovero presso l'Azienda Ospedaliera Ospedali Villa Sofia Cervello nei seguenti casi:

- a) complicanze ed urgenze che necessitano di ricovero urgente in Ospedale;
- b) complicanze post-operatorie che, risolte all'interno della struttura Day Surgery, necessitano di una degenza prolungata che dovrà continuare in ambiente ospedaliero.

Centro Andros S.r.l. ha stipulato un accordo con Facility Service - Società Cooperativa ONLUS per il servizio ambulanza.

Nel caso in cui è necessario utilizzare sangue o emoderivati, è in essere una convenzione di fornitura di sangue e suoi emoderivati con il Servizio trasfusionale dell'Azienda Ospedaliera Villa Sofia-Cervello.

Nel Day Surgery è possibile eseguire interventi di **chirurgia generale, urologia, oculistica, ortopedia, ginecologia, otorinolaringoiatria e chirurgia plastica** anche in regime di accreditamento con il SSN.

È inoltre possibile eseguire interventi di **chirurgia estetica** e di **odontostomatologia** solo in regime libero professionale.

I professionisti che utilizzano la sala operatoria del Day Surgery del Centro Andros S.r.l. sono selezionati dalla Direzione sulla base del loro curriculum professionale.

Nel caso di richiesta di prestazione chirurgica da parte di un paziente la segreteria metterà in contatto il paziente con il medico di riferimento del Centro Andros S.r.l.. Il paziente sarà sottoposto a visita specialistica nella quale sarà valutata la patologia dichiarata, la situazione clinica generale del paziente e la fattibilità dell'intervento in regime di Day Surgery. I tempi di attesa per l'effettuazione della prima visita dipendono dallo specialista.

Sarà compito dello specialista dare al paziente le adeguate e dovute spiegazioni sul caso clinico, sul tipo di intervento da effettuare, prescrivere gli esami preliminari da effettuare e indicare se gli stessi possono essere praticati nella stessa giornata dell'intervento o in epoca antecedente. L'eventuale visita anestesiologicala può essere programmata con appuntamento predisposto dalla segreteria nei giorni antecedenti l'intervento. Lo specialista, dopo aver compilato la scheda di "programmazione percorso assistenziale" concorderà con il paziente, in relazione all'organizzazione della struttura (disponibilità e programmazione della sala operatoria), la data e l'orario dell'intervento.

Se la prestazione, in regime di Day Surgery, dovrà essere svolta in regime di accreditamento con il SSN il paziente dovrà giungere presso la struttura provvisto di richiesta di prestazione su ricettario regionale e di "scheda (di accesso) informativa in struttura di ricovero".

Con il decreto dell'Assessore Regionale alla Sanità dell'11 maggio 2009 pubblicato sulla GURS n. 30 del 3 luglio 2009, è stato introdotto nel Sistema Sanitario Regionale il modello organizzativo di Day Surgery Ambulatoriale Ospedaliero - "Day Service" che, da un punto di vista organizzativo, si colloca tra il Day Surgery e il livello ambulatoriale ed è finalizzato ad affrontare in maniera codificata alcune specifiche patologie, sia sotto il profilo diagnostico, sia assicurando trattamenti terapeutici nel rispetto di percorsi assistenziali ben precisi e predefiniti.

Quando sia accertata la possibilità di effettuare il trattamento in regime Day Service, il medico che effettua la visita dovrà compilare la "Scheda di prenotazione Day Service" contenente i dati amministrativi e clinici del paziente; la scheda sarà firmata dal medico e stampata. Il paziente viene inserito in una lista d'attesa. Viene quindi stampato un "Modulo di Prenotazione Day Service" da consegnare al paziente dove è specificato l'intervento proposto e la data di prenotazione per l'intervento.

3.3.1 COME FUNZIONA

a. L'accoglienza

Il paziente viene accolto in Clinica dal personale di segreteria. Vengono espletati gli atti amministrativi e viene aperta una cartella clinica con i dati anagrafici.

b. Gli esami necessari

Il paziente è indirizzato al laboratorio di analisi per l'espletamento degli esami necessari e all'ambulatorio di cardiologia per l'ECG, ovvero viene accompagnato direttamente nel complesso chirurgico, se gli esami stessi sono stati espletati in un tempo antecedente.

c. Il Colloquio

Il medico operatore raccoglie l'anamnesi, effettua l'esame obiettivo e fornisce chiarimenti sul consenso informato per l'intervento chirurgico, completando con i dati medici la cartella clinica nel contempo integrata dagli esami eventualmente espletati.

Nel complesso operatorio il paziente viene accolto dall'infermiere professionale/capo sala e sostiene un colloquio con il medico anestesista, che fornisce chiarimenti in merito al consenso anestesilogico.

d. La sistemazione

Il paziente viene quindi accompagnato nello spogliatoio e gli viene assegnato un armadietto per i suoi effetti personali, un kit con indumenti predisposti per la permanenza nell'unità chirurgica ed un posto degenza.

e. L'intervento

Al momento dell'intervento chirurgico, dopo essere transitato in una zona di preparazione, il paziente viene condotto nel complesso operatorio ed accolto dall'equipe anestesilogica e chirurgica. Durante l'atto chirurgico sarà sempre presente un'anestesista anche quando l'intervento è eseguito in anestesia loco-regionale, oltretutto ovviamente quando l'intervento è eseguito in neuroleptoanalgesia o in anestesia generale.

f. La degenza post-chirurgica

Espletato l'intervento chirurgico, dopo una breve sosta nella zona risveglio, il paziente viene accompagnato al posto di degenza post-operatorio, dove trascorrerà il tempo richiesto dal tipo di anestesia e di intervento a cui è stato sottoposto. In questo lasso di tempo il paziente viene seguito ed assistito da personale medico ed infermieristico qualificato.

g. La dimissione

Alla fine della degenza e dopo essere stato visitato dal chirurgo operatore, che controllerà il buon esito dell'intervento e dall'anestesista per gli aspetti di sua competenza, il paziente verrà dimesso

con una relazione di dimissione contenente la diagnosi e tutti gli elementi relativi all'intervento ed alla procedura eseguita. Altresì gli verranno consegnate le prescrizioni terapeutiche eventualmente proposte. La cartella clinica del paziente verrà archiviata in un database, nel futuro sempre consultabile.

3.3.2 INFORMAZIONI PER I CHIRURGI

Il Day Surgery del Centro Andros S.r.l. dispone di due sale operatorie attrezzate secondo le normative vigenti.

Tali sale operatorie, le cui caratteristiche sono confacenti alle norme vigenti e quindi autorizzate all'uso, sono ognuna dotate di: lettino operatorio, apparecchio di anestesia, monitor per controllo parametri vitali, lampada scialitica con satellite, elettrocoagulatore, sistema centralizzato per aspirazione continua, defibrillatore, tavolo grande servitore, tavolo piccolo servitore.

Nel complesso operatorio sono inoltre disponibili: un laser a femtosecondi, due microscopi per oculistica, due facoemulsificatori, un monitor per oculistica, due colonne laparoscopiche ciascuna fornita di: monitor, telecamera, fonte luminosa a fibre ottiche, motorizzato per artroscopia. Vi sono inoltre, un intensificatore di brillantezza, due telecamere fisse nelle sale operatorie, due sistemi a comando per microaspirazioni, un microscopio per ORL, un laser per varici, un sistema per isteroscopie diagnostiche ed operatorie, ecografo con sonda vaginale e addominale, frigoemoteca, frigorifero per conservazione farmaci, due autoclavi a vapore per sterilizzazione.

Lo strumentario chirurgico è diviso per branca in appositi contenitori contrassegnate da talloncino di identificazione e contengono il necessario per lo svolgimento dell'attività indicata, lo stesso vale per la teleria e per il materiale di consumo (garze, tamponi etc.).

È stato predisposto un sistema di rintracciabilità del processo di sterilizzazione.

3.3.3 CAPACITÀ EROGATIVA DEL SERVIZIO

In rapporto alla disponibilità di 11 posti letto con turnover 2.0 e altresì alla potenzialità Day Service ambulatoriale, la capacità erogativa annua si definisce come segue:

- Chirurgia = 600 interventi
- Chirurgia plastica ed estetica = 120 interventi
- Ginecologia = 900 interventi
- Oculistica = 2.600 interventi
- Ortopedia = 550 interventi

- Otorinolaringoiatria = 160 interventi
- Urologia = 100 interventi

4. STANDARD DI QUALITÀ

I tempi di attesa dopo la prenotazione e quelli per il ritiro dei referti sono stati indicati nei paragrafi relativi alla Medicina della Riproduzione, al Poliambulatorio ed al Day Surgery.

La tabella seguente riporta altri standard di qualità che il Centro Andros S.r.l. garantisce e che sono relativi ai principali aspetti dei servizi; il conseguimento di tali standard è reso possibile dalla esistenza di un "Sistema di gestione per la Qualità" rispondente alle norme UNI EN ISO 9001:2015, come si rileva dal certificato n. CERT-11975-2003-AQ-CIA-SINCERT rilasciato dall'istituto di certificazione della qualità "Det Norske Veritas"- DNV (Ente accreditato SINCERT e riconosciuto a livello europeo) in data 27 febbraio 2003 e triennialmente rinnovato confermando la validità del sistema di gestione e la sua completa rispondenza ai principi delle norme ISO.

CARATTERISTICA DEL SERVIZIO	INDICATORE	STANDARD
Tempi di attesa	❖ Tempo medio per la consegna di copia della cartella clinica ❖ Tempo medio tra la prenotazione ed erogazione della prestazione ambulatoriale	7 giorni dalla chiusura formale della cartella. 15 giorni
Qualità dell'assistenza sanitaria	❖ Dotazione e qualifica del Personale Sanitario ❖ Formazione e addestramento del Personale Sanitario ❖ Percentuale di utenti soddisfatti (da questionario)	Requisiti stabiliti dalle leggi regionali e nazionali Secondo i programmi di Educazione Continua in Medicina 90%
Igiene e microclima delle sale operatorie	❖ Valori della temperatura ❖ Valori di umidità ❖ Flusso di ricambio aria ❖ Efficienza dei filtri	20-24°C 40-60% 15 Vol./h 99,97%
Igiene e comfort degli ambienti	❖ Detergenza ❖ Disinfezione ❖ Cambi di biancheria	Due volte al giorno Quotidiana Dopo la dimissione del paziente
Sicurezza degli ambienti e degli impianti	❖ Piani di manutenzione preventiva	Secondo frequenze stabilite dalle disposizioni di legge
Qualità e sicurezza delle attrezzature	❖ Test di sicurezza ❖ Tarature ❖ Prove di efficienza	Frequenza annuale Frequenza semestrale Frequenza semestrale
Qualità dell'informazione	❖ Percentuale di utenti soddisfatti	90%
Cortesie del Personale	❖ Percentuale di utenti soddisfatti	90%

I dati di verifica del rispetto degli standard sono descritti nei numerosi report delle ditte esterne deputate alla manutenzione degli ambienti, degli impianti e delle attrezzature.

I dati che attestano il grado di soddisfazione degli utenti sono riportati in report specifici, che, con periodicità semestrale e poi annuale, riassumono le risultanze della valutazione dei questionari di soddisfazione.

Il Centro Andros S.r.l. ha inoltre adottato un modello organizzativo e gestionale ex decreto 231/2001 “Disciplina della responsabilità amministrativa” ed un codice etico.

5. DIRITTI DEL MALATO

- a)** Il malato ha il diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- b)** Il malato ha il diritto di ottenere dalla struttura sanitaria le informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogate, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Il malato ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- c)** Il malato ha il diritto di ottenere dal sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta ed alla relativa prognosi.
- d)** In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il malato ha il diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie o interventi; dette informazioni debbono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento.
- e)** Il malato ha, altresì, il diritto di essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture. Ove il malato non sia in grado di decidere autonomamente, le stesse informazioni dovranno essere fornite al parente più prossimo.
- f)** Il malato ha il diritto di ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segreti.
- g)** Il malato ha il diritto di esporre reclami che debbono essere sollecitamente esaminati e di essere tempestivamente informato sull'esito degli stessi.

6. UMANIZZAZIONE DELLE CURE

Al fine di garantire una capacità comunicativa quanto più chiara e diretta con il pubblico atta a migliorare la relazione con il Paziente, è nominato un referente URP; tale addetto è responsabile di:

- fornire informazioni;
- accogliere i reclami, segnalazioni e suggerimenti;
- trattare ed elaborare i dati da reclami, segnalazioni, e suggerimenti.

Al fine di rendere concreti i propositi della Direzione Aziendale, l'organizzazione punta sull'Umanizzazione delle cure, intesa come la *“capacità di rendere i luoghi di cura e le pratiche medico assistenziali aperti, sicuri e senza dolore, conciliando politiche di accoglienza, informazione e comfort con percorsi assistenziali il più possibile condivisi e partecipati con il cittadino”* (Ministero della Salute, 2006) e si configura quindi come un *“approccio programmatico ed organizzativo che adotta la prospettiva degli individui, delle famiglie e delle comunità e guarda a loro sia come beneficiari sia come partecipanti attivi di sistemi sanitari, che rispondono ai loro bisogni e preferenze con un approccio umano e olistico”* (WHO, 2015).

L'umanizzazione delle cure, sia nell'ambito ospedaliero che in quello dell'assistenza territoriale, è un indicatore fondamentale dell'assistenza.

Grazie all'umanizzazione si punta ai migliori esiti di salute e ridurre le disuguaglianze d'accesso e di fruizione di sanità, attraverso una migliore e più consapevole partecipazione alla vita aziendale sia da parte degli operatori della sanità che dei cittadini.

Le aree strategiche su cui si focalizza l'attenzione dell'organizzazione per aumentare il livello di umanizzazione sono:

1. **Processi organizzativi e assistenziali** improntati al rispetto della dignità e delle specificità di ogni paziente per garantire un'accoglienza adeguata e personalizzata, tenendo conto delle esigenze legate all'età, alle specificità individuali e agli aspetti linguistici.
2. **Accessibilità fisica e comfort degli ambienti**, per garantire una migliore fruibilità degli spazi e un'accoglienza adeguata.
3. **Facilitazione dell'accesso alle informazioni**, con procedure chiare, trasparenti e semplificate per il ritiro della documentazione clinica e la comunicazione con il personale.
4. **Cura della relazione con il paziente**, favorendo un dialogo aperto e una comunicazione empatica tra operatori sanitari e pazienti.

Migliorare l'assistenza, tenendo ben presente il punto di vista della persona, produce effetti diretti sui cittadini/utenti. L'URP aziendale monitora costantemente la soddisfazione degli utenti nei percorsi di ricovero attraverso questionari strutturati.

In particolare, Centro Andros srl si impegna a garantire un'accoglienza adeguata, tenendo conto delle esigenze legate all'età, alle specificità individuali e agli aspetti linguistici:

- nel caso di paziente pediatrico si adotterà un approccio più empatico e saranno messi a disposizione dei piccoli pazienti giochi e libri adatti alla loro età;
- nel caso di paziente anziano, il personale in accettazione dimostrerà una particolare attenzione alle modalità di comunicazione con tali pazienti, si darà priorità alle loro prenotazioni per ridurre i tempi di attesa e si offrirà assistenza per la compilazione di moduli. Inoltre per facilitare l'orientamento all'interno della struttura è prevista la figura professionale dell'addetto all'accoglienza;
- nel caso in cui il paziente appartiene ad un'altra cultura e/o parla una lingua diversa dall'italiano, verrà coinvolto il personale amministrativo/sanitario in grado di comprendere al meglio le esigenze del paziente e fornirgli l'assistenza adeguata.
- nel caso in cui il paziente ha necessità di essere accolto in orari più consoni alle sue esigenze (per assecondare i propri ritmi fisiologici), il personale di accettazione inserisce la prenotazione della visita ambulatoriale in orari che possano essere più consoni alle esigenze del paziente; nel caso in cui il paziente afferisca alla nostra struttura per intervento chirurgico, questi pazienti hanno una corsia preferenziale sia in fase di accettazione che durante il periodo di ricovero.
- nel caso in cui il paziente richieda che la prestazione ambulatoriale venga effettuata da personale sanitario del suo stesso sesso, il personale di accettazione pianificherà, se possibile, tale prestazione rispettando la sua richiesta.
- nel caso in cui il paziente richieda che la prestazione ambulatoriale venga eseguita mantenendo i propri abiti, si cercherà di rispettare la sua volontà accertando che tale richiesta non infici sulla qualità della prestazione.

Inoltre, sono adottate tutte le misure necessarie per l'accesso agevolato alla struttura:

1. abbattimento delle barriere architettoniche;
2. specifico supporto da parte del personale di accoglienza, nel caso di deambulazione fortemente compromessa.

7. TUTELA DEGLI UTENTI E CONTROLLI DELLA QUALITÀ

7.1 TUTELA DELLA PRIVACY

Il Centro Andros s.r.l., titolare del trattamento, ha adeguato il proprio sistema gestionale e le proprie strutture alle norme contenute nel “Codice in materia di protezione dei dati personali” (D.Lgs. n. 196/03) e successivo Reg. UE 2016/679 Regolamento Generale sulla protezione dei dati - GDPR. Questa normativa si propone di tutelare il diritto alla riservatezza dei dati personali, per evitare che un loro uso scorretto possa danneggiare o ledere i diritti, le libertà fondamentali e la dignità delle persone interessate.

La tutela della riservatezza dei dati dell'utente, in particolare categorie particolari di dati personali ex art. 9 GDPR (per es. dati relativi alla salute o alla vita sessuale), rappresenta un mezzo per offrire una reale tutela della dignità della persona ed un servizio di maggiore qualità per gli utenti, per i loro familiari e per tutti gli operatori.

I dati personali dei pazienti saranno raccolti e trattati, al fine di:

- erogare la prestazione sanitaria;
- accertare e certificare lo stato di salute;
- espletare gli adempimenti amministrativo-contabili;
- effettuare indagini sul gradimento dei servizi e delle prestazioni.

All'interno del Centro Andros s.r.l., i dati raccolti sono utilizzati con modalità manuali e informatiche e custoditi in modo corretto, tutelando la riservatezza ed i diritti, nel rispetto del segreto professionale e in forma anonima per la ricerca scientifico-statistica.

La comunicazione di dati a soggetti pubblici e privati è effettuata nel rispetto degli obblighi di legge.

In relazione al trattamento dei dati, rivolgendosi al Responsabile della protezione dei dati – DPO – Avv. Angela Costa scrivendo a ergon.serviziodpo@pec.it, gli interessati potranno effettuare segnalazioni ed esercitare in ogni momento, i diritti (diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati) specificamente previsti dal Capo III del Regolamento Europeo 2016/679.

A tutela della riservatezza del paziente, non possono essere fornite telefonicamente informazioni cliniche. Gli interessati sono cortesemente pregati di non insistere con il personale in accettazione.

7.2 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI UTENTI

Mediante la distribuzione di questionari, il Centro Andros S.r.l. rileva periodicamente il grado di soddisfazione ed i motivi dell'eventuale insoddisfazione dei cittadini che hanno utilizzato i suoi servizi; i risultati della rilevazione sono sintetizzati in appositi report che sono oggetto di analisi sistematica da parte della Direzione.

Le risultanze dei questionari costituiscono un importante punto di riferimento per il miglioramento continuo dei servizi.

7.3 TRATTAZIONE DEI RECLAMI DEI CITTADINI UTENTI

I cittadini utenti possono presentare eventuali reclami per disservizi subito prima, durante e dopo il ricovero; il reclamo, entro 15 giorni dall'evento, può essere inoltrato con le seguenti modalità:

- ❖ per iscritto o verbalmente presso l'ufficio di accettazione, o l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)
- ❖ a mezzo di lettera indirizzata a *"Centro Andros S.r.l. – Ufficio Relazioni con il Pubblico – via Ausonia, 43/45 – 90144 - PALERMO"*
- ❖ a mezzo email all'indirizzo info@clinicaandros.it o PEC centroandros@pec.it

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico fornirà una risposta a tutti i reclami entro il termine massimo di 8 giorni. La gestione dei reclami è a cura del responsabile dell'URP.

7.4 ORGANISMI DI CONTROLLO E DI VERIFICA

Il Centro Andros S.r.l. ha costituito organismi collegiali e monocratici che hanno il compito di garantire la supervisione ed il controllo di tutte le attività svolte al proprio interno nell'ambito strettamente sanitario, di ricerca, tecnologico e di accoglienza dei cittadini utenti.

COMITATO QUALITÀ

È costituito da:

- ❖ Direttore Sanitario
- ❖ Responsabili dei Servizi
- ❖ Responsabile Gestione Qualità

ed ha il compito di assicurare il corretto funzionamento del sistema qualità, analizzando le risultanze dei controlli effettuati, i reclami pervenuti, i dati dei questionari di soddisfazione compilati dai cittadini utenti, l'andamento degli indicatori di processo.

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.

GRUPPO DI VERIFICA ISPETTIVA INTERNA

Con il coordinamento del Rappresentante della Direzione 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 verifica ispettiva interna sono designati di volta in volta dal Responsabile Gestione Qualità in modo da garantire la loro indipendenza dall'attività ispezionata; i controlli vengono effettuati utilizzando apposita modulistica e le risultanze sono formalizzate in verbali che vengono trasmessi al Comitato di Direzione per l'esame e l'adozione dei provvedimenti necessari.

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO

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 ed alla trattazione dei reclami pervenuti sia per iscritto che verbalmente.

Il Responsabile dell'URP è a disposizione del Pubblico tutti i giorni dalle ore 10:00 alle 12:30.

GRUPPO OPERATIVO PER LA LOTTA ALLA INFEZIONI OSPEDALIERE

In ottemperanza a quanto previsto dalla circolare dell'Assessorato Regionale alla Sanità n.1034/2000 è costituito, all'interno del Centro Andros S.r.l., il Gruppo Operativo per la lotta alle infezioni ospedaliere.

Il Gruppo Operativo si riunisce periodicamente per svolgere la sua attività di sorveglianza e controllo mediante la formulazione e la rilevazione degli indicatori specifici.

COMITATO PER IL RISCHIO CLINICO NELL'AMBITO DELLE STRUTTURE OPERATORIE

È stata deliberata la costituzione del comitato per il rischio clinico nell'ambito delle strutture operatorie, ai sensi del decreto dell'Assessorato Regionale della Sanità del 5 ottobre 2005 e pubblicato su GURS il 14 ottobre 2005. Tale comitato si riunisce periodicamente per svolgere la sua attività di sorveglianza e controllo.

COMITATO PER LA GESTIONE DEL DOLORE

In ottemperanza alle disposizioni contenute nel Decreto Assessoriale del 23 dicembre 2013 per l'implementazione delle linee guida sul dolore cronico ed alla comunicazione dell'Assessorato alla Salute prot. DASOE/5114 del 22.01.2015 sull'attuazione del "programma regionale per la valutazione e gestione dei pazienti con dolore cronico", è stato costituito il Comitato per la gestione del dolore del Centro Andros srl. Tale comitato si riunisce periodicamente per svolgere la sua attività di sorveglianza e controllo.

ORGANISMO DI VIGILANZA

In ottemperanza al decreto 231/2001 relativo alla responsabilità amministrativa delle persone giuridiche, è stato istituito l'Organismo di vigilanza che ha il compito di controllare la corretta applicazione e l'adeguamento del "Modello organizzativo-gestionale" adottato.

COMITATO ETICO

È un organismo indipendente composto secondo criteri di interdisciplinarietà, che mediante un'attività di consulenza sulle proposte di ricerca della struttura assolve al compito di garantire la tutela dei diritti, della sicurezza e del benessere dei soggetti coinvolti in uno studio clinico.

TAS

In ottemperanza al D.A. n°703/2020 del 4 agosto 2020, pubblicato nella GURS del 28/08/2020, in data 03.02.2021 Centro Andros srl ha costituito il Team di Antimicrobial Stewardship (TAS) per l'organizzazione dei programmi aziendali di stewardship antibiotica. Tale gruppo multidisciplinare ha la responsabilità di definire le politiche di governo dell'uso responsabile di antibiotici in armonia con le politiche di controllo delle infezioni.

MEDICINA DI GENERE

In ottemperanza al D.A. dell'assessorato della Salute della Regione Sicilia n. 166/2020, Centro Andros srl ha istituito il Gruppo di Lavoro Medicina di Genere (MDG) con funzioni di osservatorio locale e supporto alle azioni del Tavolo Regionale di coordinamento per la Medicina di Genere.

RPCT (IL RESPONSABILE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E DELLA TRASPARENZA)

In ottemperanza al D.A. I. 190/2012 Centro Andros srl ha nominato un RPCT. Il Responsabile per la prevenzione della corruzione e della trasparenza svolge attività di controllo sull'adempimento da parte

dell'amministrazione degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente, assicurando completezza, chiarezza e aggiornamento delle informazioni pubblicate.

8. TARIFFARIO
ATTIVITÀ AMBULATORIALI

CARDIOLOGIA	
Elettrocardiogramma (ECG)	€ 50,00
Visita cardiologica	€ 50,00
ECG + visita cardiologica	€ 100,00
Ecocardiogramma	€ 120,00
Holter dinamico (24 ore)	€ 130,00
Holter dinamico (48 ore)	€ 160,00
Holter pressorio	€ 130,00
ECG + visita cardiologica + ecocardiogramma	€ 200,00
CHIRURGIA GENERALE	
Visita chirurgica	€ 120,00
Visita chirurgica di controllo	€ 70,00
Ecografia internistica	€ 70,00
Ecografia addome completo	€ 90,00
Ecografia color doppler	€ 100,00
Consulenza chirurgico angiologica	€ 80,00
GINECOLOGIA	
Visita con ecografia	€ 120,00
NEUROLOGIA	
Visita neurologica	€ 120,00
Elettromiografia (2 arti)	€ 120,00
Elettromiografia (4 arti)	€ 180,00

Elettroencefalogramma	€ 100,00
OCULISTICA	
Visita oculistica	€ 150,00
Visita oculistica con biometria (per cataratta)	€ 200,00
Biometria	€ 80,00
Visita di controllo	€ 50,00
OTORINOLARINGOIATRIA	
Visita	€ 105,00
PSICOLOGIA	
Consulenza psicologica (primo incontro)	€ 100,00
Consulenza psicologica (incontri successivi al primo)	€ 70,00
TERAPIA DEL DOLORE	
Visita	€ 100,00
Seduta antalgica	€ 80,00
UROLOGIA	
Visita con ecografia	€ 150,00

DIRITTI	
Diritti ambulatoriali	€ 28,00
Diritti per rilascio copia cartella clinica	€ 30,00
Diritti per rilascio copia esame elettrocardiografico	€ 10,00

INTERVENTI CHIRURGICI

CHIRURGIA	
Ascesso anale	€ 930,00
Asportazione di ernia	€ 890,00
Asportazione polipo canale anale	€ 930,00
Cisti sacrococcigea	€ 930,00
Emorroidi	€ 930,00
Epitelioma	€ 480,00
Fistola anale	€ 930,00
Ragade anale	€ 930,00
Spermatocele	€ 930,00
Varici	€ 930,00

CHIRURGIA ESTETICA	
Blefaroplastica superiore o inferiore	€ 1.050,00
Blefaroplastica superiore e inferiore	€ 1.250,00
Brachioplastica	€ 1.050,00
Chirurgia plastica ed estetica (esclusa mastoplastica additiva e rinoplastica)	€ 1.050,00
Lifting collo	€ 1.050,00
Lifting viso	€ 1.050,00
Mastopessi	€ 1.050,00
Mastoplastica additiva	€ 1.360,00
Miniaddominoplastica	€ 1.270,00
Otoplastica	€ 1.050,00

Rinoplastica	€ 1.230,00
Vaser lipo	€ 1.050,00

GINECOLOGIA	
Cisti di Bartolini	€ 930,00
Conizzazione	€ 930,00
Isteroscopia diagnostica	€ 500,00
Isteroscopia operativa (polipi, miomi, setti, ecc.)	€ 930,00
Lisi di sinechie	€ 930,00
Revisione cavità uterina	€ 930,00

OCULISTICA	
Calatio	€ 500,00
Cataratta	€ 1.800,00
Cataratta a femtosecondi	€ 2.300,00
EYLEA (iniezione intravitreale)	€ 1.500,00
Pterigio	€ 1.000,00
Punctum Plag (specillazione punto lacrimale con inserzione di punctum plag)	€ 350,00

ORTOPEDIA	
Alluce valgo	€ 930,00
Artroscopia	€ 1.030,00

Artroscopia dell'anca	€ 1.200,00
Asportazione cisti sinoviale polso	€ 930,00
Dito a martello	€ 930,00
Dito a scatto	€ 930,00
Dito ad artiglio	€ 930,00
Igroma cistico	€ 930,00
Rimozione mezzi di sintesi	€ 930,00
Rizoartrosi	€ 930,00
Sindrome di De Quervain	€ 930,00
Tunnel carpale	€ 350,00

OTORINOLARINGOIATRIA	
Adenoidectomia	€ 930,00
Applicazione drenaggio timpanico	€ 930,00
Asportazione edema di Reinke	€ 930,00
Asportazione neoformazione cavo orale	€ 930,00
Asportazione neoformazione corda vocale	€ 930,00
Asportazione neoformazione faringea	€ 930,00
Asportazione neoformazione rinofaringea	€ 930,00
Asportazione polipi nasali	€ 930,00
Decongestione dei turbinati	€ 930,00
Tonsillectomia	€ 930,00

UROLOGIA	
Fimosi	€ 930,00
Frenulo corto prepuziale	€ 930,00
Idrocele	€ 930,00
Mapping vescicale	€ 930,00
Neoplasia vescicale	€ 930,00
Orchidopessi	€ 930,00
Varicocele	€ 930,00

Utilizzo sala operatoria per interventi di qualsiasi tipo in anestesia locale	€ 300,00
---	----------

Le tariffe sopra riportate sono comprensive di:

- diritti di sala operatoria
- degenza diurna
- esami preoperatori
- prestazione anestesilogica.

Restano escluse l'equipe medica e l'eventuale degenza notturna (TARIFFA ONE DAY SURGERY € 280,00).

MEDICINA DELLA RIPRODUZIONE

AIH (per 5 cicli)	€ 3.200,00
AIH (per 1 ciclo)	€ 1.500,00
FIVET/ICSI	€ 4.000,00
Trattamento per CRIOCONSERVAZIONE (social freezing o motivi oncologici) e crioconservazione degli ovociti per i primi 5 anni.	€ 3.000,00
Dopo i primi 5 anni, ogni anno	€ 300,00
ICSI DA OVOCITI CRIOCONSERVATI	€ 1.800 se sovrannumerari € 3.000 se preservazione della fertilità
AID (per 6 cicli)	€ 6.700,00
AID (per 1 ciclo)	€ 1.800,00
OVODONAZIONE CON OVOCITI CRIOCONSERVATI	€ 7.300,00
FIVET/ICSI CON SEME DI DONATORE	€ 5.800,00
FIVET/ICSI CON DONAZIONE MASCHILE E FEMMINILE (Crioconservati)	€ 8.000,00
TESE CLASSICA	€ 2.000,00
MICROTESE	€ 4.000,00
Monitoraggio dell'ovulazione (R.M.)	€ 500,00
TRASFERIMENTO EMBRIONI CONGELATI	€ 1.800,00
Prima consultazione (escluso eventuale PAP TEST)	€ 200,00
Esame seminale con SCA	€ 100,00

Massaggio prostatico	€ 50,00
Visita Andrologica con eventuale ecografia	€ 150,00
POST COITAL TEST	€ 100,00

CRIOCONSERVAZIONE DEGLI EMBRIONI:

Congelamento + stoccaggio per il 1° anno successivo alla fecondazione (se no transfer) e/o alla gravidanza (nei casi di aborto) e al parto GRATUITO

Stoccaggio per gli anni successivi al primo, ogni anno € 400,00

CRIOCONSERVAZIONE DEL SEME:

LONG TERM (congelamento + stoccaggio del 1° anno) € 400,00

SHORT TERM (congelamento + stoccaggio del 1° anno) € 250,00

RINNOVO CRIOCONSERVAZIONE ANNUALE € 200,00

DIAGNOSI GENETICA PREIMPIANTO

PGT-A	€ 7.200,00
PGT-SR	€ 7.200,00
PGT-M	€ 8.000,00