Istituto Ramazzini
COOPERATIVA SOCIALE ONLUS

POLIAMBULATORIO
DI PREVENZIONE ONCOLOGICA

VIA LIBIA, 13/A – 40138 BOLOGNA

poliambulatorio@ramazzini.it

CARTA DEI SERVIZI

S/CDS – Rev.16 – Febbraio 2024

Gentile Signora / Egregio Signore,

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

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

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

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

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

A disposizione per ogni chiarimento,

La Direzione Sanitaria

INDICE

SEZIONE PRIMA - Presentazione della Struttura 5

PRESENTAZIONE 5

Cenni storici 5
Presentazione del Poliambulatorio 6
Altre informazioni generali 6

OBIETTIVI GENERALI 7

SEZIONE SECONDA - Standard di qualità e impegni 8

PERCHÉ SCEGLIERE IL POLIAMBULATORIO DI PREVENZIONE ONCOLOGICA ISTITUTO RAMAZZINI? INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ 8

SEZIONE TERZA - Informazioni sulla struttura e sui servizi 9

PRESTAZIONI EROGATE DAL POLIAMBULATORIO 9

ORGANICO DEL POLIAMBULATORIO 10

MODALITÀ DI ACCESSO 11

COME ARRIVARE 12

LA STRUTTURA 13

QUESTIONARI 13

PUNTI DI INFORMAZIONI 13

SEZIONE QUARTA - Meccanismi di tutela e verifica 14

RECLAMI 14

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI-UTENTI 14

RIFERIMENTI LEGISLATIVI 14

PREMESSA

La Carta dei Servizi del Poliambulatorio di Prevenzione Oncologica Istituto Ramazzini è stata realizzata in ottemperanza al DPCM 19 maggio 1995 "Schema generale di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari" che al punto 2 prevede che "i soggetti erogatori di servizi pubblici sanitari, anche in regime di concessione o mediante convenzione, adottano (...) la relativa carta dei servizi".

GRUPPO DI LAVORO

✓ Dott.ssa Angiolina Guaragna	Direttore Sanitario e Rappresentante della Direzione per la Qualità
✓ Dr.ssa Michela Polazzi	Responsabile Aziendale per la Qualità

VALIDITÀ

La presente Carta dei Servizi è valida a partire da Febbraio 2024.
Successivamente la carta dei servizi verrà revisionata e aggiornata per migliorare gli standard di qualità.

SEZIONE PRIMA - Presentazione della Struttura

PRESENTAZIONE

Cenni storici

Il POLIAMBULATORIO DI PREVENZIONE ONCOLOGICA ISTITUTO RAMAZZINI nasce nel giugno del 2002 grazie all'iniziativa dell'Istituto Ramazzini dal quale ha mutuato finalità e obiettivi.

L'Istituto Nazionale per lo Studio e il Controllo dei Tumori e delle Malattie Ambientali Bernardino Ramazzini, fondato nel 1987 da personalità della Città di Bologna fra cui il Professor Cesare Maltoni - oncologo di fama internazionale - è oggi cooperativa sociale (Onlus) con oltre 34.000 soci.

L'Istituto Ramazzini è impegnato da oltre venticinque anni nella difficile lotta contro il cancro ed in particolare nel settore della prevenzione dei tumori. A tale scopo le sue attività sono incentrate in tre aree di intervento:

1. la promozione e gestione della ricerca scientifica per la prevenzione dei tumori
2. la conduzione di programmi finalizzati alla diagnosi precoce dei tumori
3. la diffusione dell'informazione sui rischi che possono essere all'origine di questa patologia in particolare quelli presenti negli ambienti di vita generale e di lavoro.

Infatti l'Istituto:

1. ogni anno sostiene giovani medici e ricercatori impegnati nel Centro di Ricerca sul Cancro Cesare Maltoni, dove vengono sviluppati importanti progetti di ricerca finalizzati alla: identificazione e quantificazione, su base sperimentale, dei rischi cancerogeni di sostanze, composti, agenti e tecnologie immessi negli ambienti di vita e di lavoro, nonché alla valutazione di efficacia e tollerabilità di farmaci e principi attivi, utilizzabili per la prevenzione dell'insorgenza e/o progressione del cancro;
2. promuove programmi di sorveglianza oncologica e diagnosi precoce delle patologie tumorali, con l'intento di intervenire nella fase iniziale e asintomatica della patologia al fine di effettuare interventi terapeutici che garantiscono una adeguata qualità della vita. Questi programmi di sorveglianza sono effettuati presso il Poliambulatorio di Prevenzione Oncologica dove i cittadini potranno sottoporsi a controlli clinici e a visite specialistiche;
3. pone grande attenzione alla diffusione dell'informazione, sempre in maniera indipendente, sui rischi cancerogeni diffusi causati da sostanze, composti, agenti e tecnologie immessi negli ambienti di vita e di lavoro per i quali non vi è certezza della non nocività, cercando di sviluppare un dialogo diretto con i cittadini.

Presentazione del Poliambulatorio

Attualmente il Poliambulatorio è autorizzato per le branche specialistiche di Oncologia, Otorinolaringoiatria, Endocrinologia, Gastroenterologia, Ginecologia, Urologia, Scienze dell'Alimentazione, Dermatologia, Cardiologia, Fisiatria , Reumatologia, Angiologia, Ortopedia, Chirurgia Generale e per le funzioni di Diagnostica per Immagini – ecografia, mammografia e densitometria ossea –, Laboratorio di Citopatologia e Punto Prelievi (Autorizzazione P.G. n. 245158 del 17/10/2012 rilasciata dal Comune di Bologna).
Il Poliambulatorio si propone di fornire un contributo nella diagnosi precoce dei tumori attraverso visite oncologiche preventive che consentono di rilevare lesioni patologiche ad uno stadio quasi sempre iniziale e localizzato, permettendo per molte di queste lesioni, una guarigione completa qualora gli interventi terapeutici vengano effettuati in maniera tempestiva.

ATTIVITA'

- Diagnosi precoce
- Sorveglianza oncologica degli ultra sessantacinquenni i quali, per l'età rappresentano la fascia di popolazione più a rischio di sviluppare tumori.
- Sorveglianza di categorie di lavoratori a rischio, in collaborazione con imprese, sindacati, associazione di lavoratori esposti, promuovendo campagne di informazione sui rischi negli ambienti di lavoro.

OPERATIVITA'

- Visite specialistiche Oncologiche di carattere generale mediante indagini diagnostiche di base.
- Visite specialistiche ed esami strumentali di approfondimento diagnostico.
- Identificazione di percorsi diagnostici in particolare per quelle patologie per le quali la diagnosi precoce risulta efficace come i tumori della mammella, del colon retto, della prostata, della cervice e della cute.
- Programmazione nel tempo dei controlli di sorveglianza oncologica per i soggetti a rischio e follow-up per i soggetti con diagnosi di patologia oncologica.

Altre informazioni generali

Nel 2009 il Consiglio di Amministrazione dell'Istituto Ramazzini ha deciso di avviare il progetto per l'implementazione di un sistema qualità per la gestione del Poliambulatorio conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008 e alla normativa della Regione Emilia Romagna in materia di accreditamento istituzionale, ciò a riconferma una volta di più del costante impegno dell'Istituto Ramazzini, della Direzione del Poliambulatorio e di tutti i Collaboratori sul tema del miglioramento della qualità della pratica clinica e delle prestazioni erogate.
Il Consiglio di Amministrazione ha confermato negli tale volontà favorendo l'implementazione, tra le altre cose, di una serie di procedure che codificano lo svolgimento delle attività e consentono di esplicitare in modo chiaro e condivisibile le potenzialità, le capacità produttive e l'orientamento al miglioramento continuo
Nell'aprile del 2010 il Poliambulatorio ha ottenuto il certificato di conformità del proprio sistema qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2008. Tale certificazione è stata mantenuta negli

anni e nell'aprile del 2018 il Poliambulatorio ha ottenuto il certificato di conformità del proprio sistema qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015.

OBIETTIVI GENERALI

IL NOSTRO OBIETTIVO È LA PREVENZIONE ONCOLOGICA

DI TUTTE QUELLE NEOPLASIE SUSCETTIBILI DI DIAGNOSI PRECOCE

FACENDOCI SCEGLIERE PER LA QUALITÀ DEL NOSTRO SERVIZIO.

Perciò ci impegniamo a:

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

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

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

SEZIONE SECONDA - Standard di qualità e impegni

PERCHÉ SCEGLIERE IL POLIAMBULATORIO DI PREVENZIONE ONCOLOGICA ISTITUTO RAMAZZINI? INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

Il Poliambulatorio si propone di fornire un contributo nella diagnosi precoce dei tumori attraverso:

- l'identificazione di percorsi diagnostici in particolare per quelle patologie per le quali la diagnosi precoce risulta efficace come i tumori della mammella, del colon-retto, della prostata, della cute
- programmazione nel tempo dei controlli previsti dal follow-up
- programmazione nel tempo di controlli di sorveglianza oncologica per i soggetti a rischio di sviluppare una patologia neoplastica

I Principi su cui si fonda l'attività del Poliambulatorio sono:

- ✓ la centralità della persona dal punto di vista clinico, relazionale e di accoglienza
- ✓ l'efficacia e l'efficienza dell'organizzazione
- ✓ l'appropriatezza delle prestazioni sanitarie

	INDICATORE DI QUALITÀ	**STANDARD DI QUALITÀ**
RISPETTO DEL TEMPO DEL NOSTRO UTENTE	➢ n° giorni che mediamente intercorrono tra prenotazione ed esecuzione della prestazione ambulatoriale in **caso di urgenza**	Per la **visita specialistica oncologica** e per l'**ecografia mammaria**: **1-3** giorni. Per la specialistica **ginecologica** e **diagnostica per immagini** (mammografia e ecografia) **1-5** giorni Per la specialistica **dermatologica** ed **urologica** entro **7** giorni
	➢ n° di giorni che mediamente intercorrono tra prenotazione e primo accesso alla prestazione ambulatoriale	**15** giorni (vale per quelle specialità per le quali l'accesso dei professionisti è previsto più volte al mese)
	➢ n° giorni che mediamente intercorrono tra prenotazione ed esecuzione della prestazione del laboratorio (citologia escreato, urina e ricerca del sangue occulto nelle feci)	**Accesso diretto** **E' sufficiente un preavviso, anche telefonico**

SEZIONE TERZA - Informazioni sulla struttura e sui servizi

PRESTAZIONI EROGATE DAL POLIAMBULATORIO

AMBULATORI SPECIALISTICI	TEMPO DI CONSEGNA REFERTO/RELAZIONE
VISITA SPECIALISTICA ONCOLOGICA	Immediato nel caso non siano previsti ulteriori accertamenti; entro 15 giorni in caso di aggiornamenti eseguiti
VISITA SPECIALISTICA SENOLOGICA	Immediata
VISITA SPECIALISTICA OTORINOLARINGOIATRICA	Immediata
VISITA SPECIALISTICA ENDOCRINOLOGICA	Immediata
VISITA SPECIALISTICA CARDIOLOGICA	Immediata
ELETTROCARDIOGRAMMA (ECG)	Immediata
ECOCARDIOGRAMMA/ECOCARDIODOPPLER	Immediata
VISITA SPECIALISTICA ORTOPEDICA	Immediata
VISITA SPECIALISTICA GINECOLOGICA	Immediata
COLPOSCOPIA	Immediata
VISITA SPECIALISTICA UROLOGICA	Immediata
VISITA SPECIALISTICA FISIATRICA	Immediata
VISITA SPECIALISTICA NUTRIZIONALE	Immediata
VISITA SPECIALISTICA REUMATOLOGICA	Immediata
VISITA SPECIALISTICA ANGIOLOGICA	Immediata
VISITA SPECIALISTICA DERMATOLOGICA	Immediata
MAPPATURA NEOFORMAZIONI CUTANEE CON VIDEODERMOSCOPIO	Immediata
CRIOTERAPIA	Immediata
CONSULENZA ONCOLOGICA, CONSULENZA RADIOLOGICA	Immediata

DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	TEMPO DI CONSEGNA REFERTO
MAMMOGRAFIA	Immediata
DENSITOMETRIA OSSEA	Immediata
ECOGRAFIE	Immediata

LABORATORIO DI CITOPATOLOGIA	TEMPO DI CONSEGNA REFERTO
ESAME CITOLOGICO ESCREATO	Entro 7 -10 giorni
ESAME CITOLOGICO SECRETO MAMMARIO	Entro 7 -10 giorni
ESAME CITOLOGICO GINECOLOGICO	Entro 7 -10 giorni
ESAME CITOLOGICO SU AGOASPIRATO	Entro 7 -10 giorni
ESAME CITOLOGICO DELL'URINA	Entro 7 -10 giorni

ORGANICO DEL POLIAMBULATORIO

DIREZIONE SANITARIA	**Direttore Sanitario e Rappresentante della Direzione per la Qualità** ➢ Dott.ssa Angiolina Guaragna
ANGIOLOGIA	➢ Dr. Angelo Adamo Specialista in Medicina interna
CARDIOLOGIA	➢ Dr. Gianni Leonardi Specialista in Cardiologia ➢ Dr.ssa Maria Dolores Scarfoglio Specialista in Cardiologia
DERMATOLOGIA	➢ Dr. Riccardo Forconi Specialista in Dermatologia ➢ Dr. Pasquale Lucente Specialista in Dermatologia ➢ Dr.ssa Anna Lucia Virdi Specialista in Dermatologia
ENDOCRINOLOGIA	➢ Dr. Domenico Meringolo Specialista in Endocrinologia
FISIATRIA	➢ Dr.ssa Bruna Pazzaglia Specialista in Fisiatria
GINECOLOGIA	➢ Dr. Michele Mercuri Specialista in Ginecologia e Ostetricia ➢ Dr.ssa Maria Grazia Poggi Specialista in Ginecologia e Ostetricia ➢ Dr.ssa Dia Radico Specialista in Ginecologia e Ostetricia
GASTROENTEROLOGIA	➢ Dr.ssa Anna Paternico' Specialista in Gastroenterologia
ONCOLOGIA	➢ Dr.ssa Angiolina Guaragna Specialista in Oncologia
ORTOPEDIA	➢ Dr. Giovanni Bosco Specialista in Ortopedia ➢ Dr. Giuseppe Cataldo Bosco Specialista in Ortopedia
OTORINOLARINGOIATRIA	➢ Dr. Martino Vacchi Suzzi Specialista in Otorinolaringoiatria
PSICOLOGIA	➢ Dr. Vincenzo Marolla Psicologo
REUMATOLOGIA	➢ Dr. Salvatore Francesco D'Agostino Specialista in Reumatologia
SCIENZE DELL'ALIMENTAZIONE	➢ Dr.ssa Barbara Neri Biologa nutrizionista

UROLOGIA	➢ Dr. Giuseppe Corrado Specialista in urologia
MAMMOGRAFIE **ECOGRAFIE MAMMARIE**	➢ Dr.ssa Maria Pia Giambersio Specialista in Radiologia ➢ Dr.ssa Franca Maria Loprete Specialista in Radiologia ➢ Dr. Eugenio Scarcella Specialista in Radiologia
ECOGRAFIE Tutti i distretti	➢ Dr. Remo Ramini Specialista in Radiologia
ECOGRAFIE Tiroide **AGOASPRATO ECOGUIDATO TIROIDE**	➢ Dr. Paolo Zagni Specialista in Medicina Nucleare
DENSITOMETRIE OSSEE	➢ Dr. Remo Ramini Specialista in Radiologia **Tecnico sanitario di radiologia medica** ➢ Francesca Lo Grasso
AGOASPRATO ECOGUIDATO MAMMARIO	➢ Dr. Pierfranco Mainoldi Specialista in Radiologia
CITOPATOLOGIA	**Biologi** ➢ Dr.ssa Michela Polazzi
PERSONALE INFERMIERISTICO	**Infermiera professionale** ➢ Sig.ra Chrystèle Leonarduzzi
ACCETTAZIONE/PRENOTAZIONI	➢ Sig.ra Sara Galli ➢ Sig.ra Erica Tommasini ➢ Sig.ra Chrystèle Leonarduzzi ➢ Dr.ssa Michela Polazzi

MODALITÀ DI ACCESSO

Ai servizi del Poliambulatorio di Prevenzione Oncologica si può accedere:

<u>per il Poliambulatorio:</u>

- a pagamento per attività di specialistica ambulatoriale: visite, consulenze ed esami strumentali
- attraverso convenzioni con associazioni, mutue e assicurazioni il cui elenco è disponibile in segreteria, alla quale ci si può rivolgere anche per le informazioni sulle modalità di accesso e sulle specifiche tariffe applicate per ciascuna convenzione in vigore.

per la Diagnostica per Immagini

- a pagamento per attività ecografica, mammografica e di densitometria ossea.
- attraverso convenzioni con associazioni, mutue e assicurazioni il cui elenco è disponibile in segreteria, alla quale ci si può rivolgere anche per le informazioni sulle modalità di accesso e sulle specifiche tariffe applicate per ciascuna convenzione in vigore.

per il Laboratorio di Citopatologia e Punto Prelievi

- a pagamento
- attraverso convenzioni con associazioni, mutue e assicurazioni il cui elenco è disponibile in segreteria, alla quale ci si può rivolgere anche per le informazioni sulle modalità di accesso e sulle specifiche tariffe applicate per ciascuna convenzione in vigore.

L'Istituto Ramazzini, con il sostegno dei soci e attraverso le varie iniziative dagli stessi promosse, garantisce la gratuità della visita specialista oncologica agli ultrasessantacinquenni, nonché la gratuità delle prestazioni inerenti la patologia di base previste dal follow-up per pazienti affetti da patologia neoplastica.

L'accesso degli Utenti al Poliambulatorio avviene contattando l'Accettazione per la prenotazione della prestazione richiesta, secondo i seguenti **orari**:

	Lunedì	**Martedì**	**Mercoledì**	**Giovedì**	**Venerdì**	**Sabato**
Orario continuato	8.30–19.00	8.30–19.00	8.30–19.00	8.30–19.00	8.30–17.00	8.30–12.30

di persona o telefonando al numero : **051 302252**.

L'Addetta alle prenotazioni provvederà a fissare gli appuntamenti valutando le disponibilità e le esigenze degli utenti entro quindici giorni e comunque garantendo l'urgenza (richiesta MMG o Medico specialista del Poliambulatorio) entro sette giorni dal contatto.

Per gli esami di laboratorio, quali citologici dell'escreato, dell'urina, e ricerca del sangue occulto nelle feci, l'accesso avviene quotidianamente, previo preavviso telefonico o presentandosi di persona negli orari di apertura.

E' inoltre possibile effettuare le prenotazioni on-line dal sito web
https://www.istitutoramazzini.it

COME ARRIVARE

Il Poliambulatorio si trova in quartiere San Vitale nelle vicinanze dell'Ospedale Sant'Orsola, in Via Libia n. 13/A.

Informazioni sulle modalità di accesso, sulle prestazioni e su come arrivare sono disponibili anche sul sito Web https://www.istitutoramazzini.it o possono essere richiesti all'indirizzo e-mail poliambulatorio@ramazzini.it.

LA STRUTTURA

Il Poliambulatorio di Prevenzione Oncologica è collocato in un complesso residenziale ed è dislocato su un unico livello al piano rialzato rispetto al livello stradale e comprende i seguenti locali:

Sala d'attesa
Accettazione
4 Ambulatori medici di cui uno attrezzato con videodermatoscopio
Unità di Ecografia
Unità di Densitometria ossea
Unità di Mammografia Con Tomosintesi
Laboratorio di Citopatologia
Un Punto Prelievi
Archivio
Doppi Servizi Igienici a disposizione del Pubblico
Doppi Servizi Igienici riservati agli Operatori

QUESTIONARI

L'addetta alle prenotazioni e l'infermiera del Poliambulatorio metteranno a disposizione dei pazienti questionari di rilevazione della soddisfazione in predeterminati periodi dell'anno, invitandoli a compilarli (anche in forma anonima) e a depositarli in apposita cassetta al momento dell'uscita.
Sulla base delle risposte la Direzione si impegna ad apportare correzioni alle eventuali fonti di insoddisfazione individuate dai Pazienti.
Qualora un paziente voglia esprimere il proprio giudizio sul servizio ottenuto al di fuori dei periodi sopra previsti può comunque richiedere copia del questionario al personale addetto.

PUNTI DI INFORMAZIONI

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

Le informazioni sulle tariffe di visite specialistiche, ecografie, mammografie e sulle prestazioni del Laboratorio di citopatologia sono fornite dall'Addetta alle prenotazioni.
Presso il Poliambulatorio è archiviata la documentazione clinica del paziente che può richiederne copia secondo le modalità che gli verranno illustrate dalla segreteria. La consegna di copia della documentazione clinica è effettuata solo al diretto interessato o a persona munita di delega scritta.

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

SEZIONE QUARTA - Meccanismi di tutela e verifica

RECLAMI

Eventuali reclami su disservizi insorti prima, durante e dopo l'esecuzione delle prestazioni vanno inoltrati alla Direzione Sanitaria, che, dopo aver svolto le adeguate indagini provvederà a rispondere al massimo entro 30 giorni. In sala d'attesa è a disposizione un modulo che può essere utilizzato per la presentazione della segnalazione/reclamo.

INDAGINI SULLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI-UTENTI

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

RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- D.Lgs n. 229/99 (Riforma del Servizio Sanitario Nazionale)
- DPCM del 19/05/1995 "Schema di riferimento della carta dei servizi pubblici sanitari".
- DPCM del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- DPCM del 11/10/1994 "Principio per l'istituzione e il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico" in G.U. n. 261 dell'8/11/1994.
- D.Lgs n. 502/92, come modificato dal D.Lgs n. 517/93 (Riforma del Servizio sanitario Nazionale); in particolare l'art. 14 in materia di diritti dei cittadini;
- Legge Regione Emilia Romagna n. 34/98 sulle modalità di rilascio delle autorizzazioni sanitarie.
- Legge Regione Emilia Romagna n. 4/2008
- Linee Guida n. 2/95 "Attuazione della Carta dei Servizi Sanitari nel Servizio Sanitario Nazionale".