

INTRODUZIONE

Negli ultimi decenni, nel mondo occidentale è avvenuto un ampio ripensamento sui valori e sulla deontologia della professione medica, entro cui, il rapporto vicendevole tra operatori e pazienti e la soddisfazione degli utenti, hanno assunto un valore sempre più centrale.

Parallelamente a tale processo, dalla fine degli anni '80 si è anche imposta un'esigenza di trasparenza e di partecipazione all'interno di tutte le strutture sociosanitarie, sia in ambito Privato che in ambito Pubblico, che ha portato all'introduzione della "carta dei servizi" per le relazioni con gli utenti ed il pubblico in generale.

In quest'ottica, la "carta dei servizi" rappresenta l'impegno da parte del presidio sanitario a rispettare prefissati standard di organizzazione e di qualità.

Particolare importanza assume per il C.M.R. Centro **M**edicina **R**iproduttiva e Procreazione Assistita la possibilità di mettere in atto una forma di gestione volta al miglioramento costante dei servizi offerti con il fine ultimo di garantire il rispetto completo delle esigenze degli utenti

Questa carta dei servizi è stata realizzata secondo le indicazioni del Ministero della Sanità riguardo alla semplicità dei percorsi di accesso, all'Informazione clinica, all'Orientamento degli utenti e alla loro accoglienza.

La Carta dei Servizi di C.M.R. Centro **M**edicina **R**iproduttiva e Procreazione Assistita vuole rendere esplicito il principale obiettivo: offrire una altissima qualità dei servizi offerti.

In particolare C.M.R. ha da tempo adottato mirati standard di qualità dei servizi tali da soddisfare in modo completo le esigenze dei pazienti, in accordo con il quadro legislativo italiano.

La Carta dei Servizi è pertanto un documento che esplicita in modo chiaro e comprensibile la tutela dei diritti del paziente, e contiene la specifica delle prestazioni erogate così da fornire agli utenti un importante strumento informativo sulla tipologia e sulle modalità di accesso ai servizi offerti.

La Carta definita dalla Direzione del C.M.R. tiene conto di tutti quei fattori in grado di influenzare e determinare la qualità del servizio offerto ed in particolare:

1. Relativamente agli aspetti connessi al tempo, si sono individuati elementi legati alla "**tempestività**" (i tempi di attesa delle prestazioni richieste) e alla "**regolarità**" (i giorni e le fasce orarie di accesso ai servizi e uffici) delle prestazioni.
2. Per gli aspetti legati alla semplicità dei percorsi, si sono individuati elementi relativi alla "**comodità**" (possibilità della prenotazione telefonica della visita) e alla "**facilità**" degli adempimenti (l'accesso alle prestazioni specialistiche anche in sede periferica).
3. La "**soddisfazione degli utenti**" che hanno usufruito dei servizi è verificata attraverso la compilazione di un questionario rilasciato al termine delle cure. Gli elementi raccolti vengono valutati dalla Direzione del C.M.R. al fine di apportare miglioramenti al servizio.
4. Relativamente alla "**personalizzazione**" si sono definiti come fattori qualificanti il rispetto della privacy, la presenza di ambienti che tutelino la riservatezza dei colloqui tra medico e paziente o parente e la personalizzazione dei rapporti con gli operatori medici, assistenziali ed amministrativi.
5. Relativamente alla "**continuità del servizio**" si sono definiti come fattori qualificanti la capacità dell'organizzazione di controllare l'efficienza e l'efficacia dei processi per raggiungere l'obiettivo principale che è la soddisfazione del paziente.

Così definita la Carta dei Servizi del C.M.R. si ispira pertanto ai seguenti principi:

- **rispetto della dignità del paziente**
- **massima professionalità**
- **attenzione all'umanizzazione dei rapporti**
- **diritto di scelta**
- **centralità della persona**

PRINCIPI ISPIRATORI DELL'ATTIVITA' ASSISTENZIALE (MISSION E VISION)

Nell'erogazione dei servizi all'utenza, il C.M.R. si impegna all'osservanza dei seguenti principi:

- **“Eguaglianza”**: parità di opportunità per tutti i cittadini nell'accesso ai servizi;
- **“Imparzialità”**: parità di trattamento rispetto a uguali esigenze diagnostico-terapeutiche da parte dei pazienti;
- **“Continuità”**: stabilità e regolarità di funzionamento dei servizi del C.M.R.
- **“Diritto di scelta”**: salvaguardia del diritto di libera scelta da parte del paziente nell'individuare il soggetto erogatore di prestazioni a cui rivolgersi;
- **“Efficienza ed efficacia”**: garanzia di competenze professionali e di tecnologie idonee ad assicurare la rispondenza dei servizi erogati ai bisogni espressi dai pazienti, conseguendo nel contempo un rapporto ottimale tra i risultati ottenuti e le risorse impiegate dal C.M.R. per tale scopo.
- **“Diritto d'informazione”**: rigorosa attuazione da parte degli specialisti di quanto previsto dal Codice Deontologico Medico relativamente all'informazione al paziente sulle terapie, sui possibili rischi ed effetti collaterali e sui risultati, mantenendone adeguata documentazione.
- **“Rispetto della persona”**: il personale è impegnato ad adottare comportamenti che non compromettano in alcun modo il rispetto dei pazienti o che siano lesivi della loro dignità.
- **“Personalizzazione”**: tutti i percorsi diagnostico-terapeutici sono organizzati in modo da assicurare la continuità del rapporto tra paziente e personale medico e di assistenza.
- **“Disponibilità, cortesia, correttezza”**: il rapporto con i pazienti è condizionato anche dal clima di serenità e fiducia che consente di affidarsi alle cure con tranquillità. A ciascun operatore il C.M.R., oltre alla competenza professionale specifica, richiede le doti di cortesia e disponibilità necessarie al raggiungimento di questo obiettivo.
- **“Sicurezza”**: il C.M.R. pone la massima attenzione alla sicurezza dei pazienti per evitare il rischio di trasmissione di infezioni tra operatore e paziente e tra paziente e paziente. A questo fine sono disposte rigorose procedure di sanificazione degli ambienti e delle superfici, l'uso ovunque possibile di materiale monouso, la sterilizzazione in autoclave degli strumenti, con periodica convalida dei processi da parte di laboratorio autorizzato. Il processo di sterilizzazione viene effettuato secondo le norme vigenti. Grande attenzione viene posta nelle attività di controllo e manutenzione di tutte le apparecchiature sanitarie utilizzate presso il Centro con lo scopo di evitare incidenti o lesioni al paziente nel corso del loro utilizzo.
- **“Osservazioni e reclami”**: il sistema di gestione della qualità adottato dal Centro prevede che ogni paziente possa presentare osservazioni, suggerimenti e reclami scritti o verbali al personale ed ai Medici del Centro. Le osservazioni ed i Reclami sono analizzati dalla Direzione Sanitaria

ed utilizzati in una ottica di miglioramento costante delle prestazioni sanitarie; gli utenti possono ricevere informazioni di ritorno riguardo a quanto definito per il trattamento del reclamo stesso entro circa 15 giorni.

I DIRITTI DEL PAZIENTE

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE E AL CONSENSO

E' diritto del paziente di essere informato in modo chiaro e completo della presenza, della natura, della gravità, della prevedibile evoluzione di un eventuale stato morboso, delle possibili complicanze e di quanto può avvenire in caso non si proceda alla terapia proposta.

Il paziente viene messo a conoscenza in modo dettagliato del costo dei trattamenti proposti e della modalità di pagamento.

Viene sempre effettuato l'esame anamnestico e prima di effettuare ogni programma terapeutico al paziente viene richiesto il consenso in forma scritta.

DIRITTO ALLA PRIVACY

Il diritto alla riservatezza va osservato nel raccogliere, con la massima discrezione possibile, le notizie sulla persona indispensabili alla terapia, sulle sue condizioni cliniche e nell'effettuare gli interventi diagnostico-terapeutici nel rispetto della sua personalità.

Il diritto alla riservatezza comporta, da parte di tutti gli operatori, il dovere del segreto professionale o d'ufficio. Informazioni sullo stato di salute e sull'andamento delle cure praticate verranno date solo al paziente; ai suoi familiari o ad altre persone, previo consenso dell'interessato.

STANDARD DI QUALITA'

Tutta la strumentazione ed i materiali in uso vengono scelti in modo tale da garantire l'idoneità alla destinazione d'uso, nel rispetto delle normative tecniche nazionale ed internazionali e marcatura CE laddove applicabile.

Il mantenimento degli standard della strumentazione è garantito dall'adozione di un programma di manutenzione, controllo e verifica delle apparecchiature e della strumentazione in uso.

Qualità delle prestazioni dei servizi è assicurata dai programmi di formazione e aggiornamento degli operatori della struttura.

IMPEGNO VERSO L'AMBIENTE

Il C.M.R. riconosce l'importanza dello sviluppo sostenibile e riconosce il valore del rispetto ambientale come investimento necessario per il futuro. Per questo motivo viene posta un'adeguata attenzione alla corretta differenziazione dei rifiuti, e, per i rifiuti speciali, il C.M.R. sceglie operatori espressamente qualificati per tale servizio, che possano garantire la corretta chiusura del ciclo di vita dei rifiuti, fino al loro smaltimento.

RIESAME DELLE RICHIESTA DI PRESTAZIONE E VERIFICA DEGLI IMPEGNI

Il C.M.R. al fine di assicurare l'erogazione delle prestazioni concordate garantisce ai pazienti la disponibilità delle risorse umane necessarie relativamente al personale medico, paramedico e di segreteria.

Qualora richiesto sono a disposizione dei clienti Time-table che illustrano gli orari di attività, i nomi degli specialisti, l'elenco delle prestazioni effettuabili .

L'erogazione delle prestazioni viene effettuata seguendo la lista degli appuntamenti secondo un ordine di priorità temporale di prenotazione, salvo urgenze ed emergenze, valutate, caso per caso, dal personale sanitario.

Un sistema organico di raccolta delle informazioni di ritorno dai pazienti è stato messo a punto per poter raccogliere i dati che permettano un'analisi dell'efficacia dei programmi e il raggiungimento degli obiettivi utilizzando specifici indicatori di qualità.

INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA

Il CMR è sito in Torino in Via C.Colombo 1, cap 10128, agevolmente raggiungibile dalla stazione F.S. o dalla rete autostradale. La struttura si sviluppa su una superficie di circa 250 mq , al piano rialzato e su un unico livello nei locali di seguito descritti:

- Sala d'attesa 1
- Sala d'attesa 2
- Segreteria / accettazione
- Studio medico 1
- Studio medico 2
- Spogliatoio per il personale
- Servizio igienico per il personale
- Locale raccolta seme
- Locale per la crioconservazione
- Camera biologica
- Servizio igienico per gli utenti provvisto di anti WC
- un ambulatorio chirurgico per interventi chirurgici e procedure diagnostiche di vario tipo
- uno spazio di degenza post-operatoria con letto singolarmente isolato

L'OFFERTA SANITARIA

Lo studio privato CMR è autorizzato dalla Regione Piemonte Direzione Sanità Settore Assistenza extra ospedaliera con DD N° 213 del 17-04-2008 ad erogare prestazioni relative alle seguenti funzioni sanitarie:

GINECOLOGIA E OSTETRICIA

UROLOGIA

ed è autorizzato con la medesima delibera all'attività di:

PROCREAZIONE MEDICALMENTE ASSISTITA DI I° e II° LIVELLO

Assistenza Medico-chirurgica

L'attività del **Ambulatorio Specialistico** si avvale della collaborazione di specialisti nelle funzioni sanitarie autorizzate prevede attività cliniche diagnostico-terapeutiche nelle specialità medico-chirurgiche autorizzate.

L'attività di **Procreazione Medicalmente Assistita** (PMA) pone C.M.R. quale struttura di riferimento per le coppie affette da infertilità utilizzando in questo settore le più avanzate conoscenze scientifiche nel pieno rispetto delle normative vigenti.

Per il monitoraggio delle attività sopra esposte sono stati creati degli indicatori di qualità che includono la verifica di aspetti tecnici (incidenza di complicanze, percentuali di successo, ecc.) e la soddisfazione del paziente.

ORARI DI APERTURA:

Dal lunedì al venerdì
Sabato e Domenica

dalle ore 9:00 alle ore 12.00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00
esclusivamente interventi P.M.A.

La reperibilità telefonica è garantita 24 ore su 24 anche nei giorni festivi.

MODALITA' DI ACCESSO

Il C.M.R. è sita in Via Cristoforo Colombo , 1 10128 Torino.

E' raggiungibile:

- dalla stazione con l'autobus n° 64 o in taxi
- dalla rete autostradale USCITA : Corso Unità d'Italia
- dalla tangenziale USCITA : Corso Unità d'Italia

SERVIZIO DI SEGRETERIA

Il personale preposto al Servizio di Segreteria si occupa dell'accettazione dei pazienti che devono effettuare prestazioni specialistiche.

Offre informazioni riguardanti le prestazioni diagnostiche, gli orari di visita dei singoli Medici Specialisti, accoglie il paziente, verifica la corretta prenotazione, richiede i dati anagrafici, indirizza e presenta il paziente allo Specialista con cui ha l'appuntamento:

La Segreteria eroga inoltre i seguenti servizi:

- accettazione dei pazienti
- informazioni sulla consegna referti
- riscossione degli importi relativi alle prestazioni diagnostiche, terapeutiche e specialistiche.

Al momento dell'accettazione vengono richiesti:

- le generalità
- il luogo e la data di nascita
- l'indirizzo completo
- recapiti telefonici
- un documento di identità

Nel caso di trattamenti di P.M.A. verranno richiesti i Documenti di Identità di entrambi i coniugi.

Il **centralino telefonico** è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore dalle ore 9:00 alle ore 12:00 e dalle 15:00 alle ore 18:00.

Dalle ore 12:00 alle ore 15:00 è attivo un servizio di segreteria telefonica con messaggio informativo relativo agli orari di apertura del Centro.

Gli addetti sono a disposizione per prenotazioni ed informazioni.

Gli utenti possono richiedere informazioni anche all'indirizzo e-mail : segreteria.cmr@alice.it

Vengono messi a disposizione del paziente opuscoli informativi sul servizio offerto.

PRENOTAZIONI

Presso C.M.R. è attivo un servizio di prenotazione per prestazioni sanitarie specialistiche erogate da medici specialisti collaboratori.

Il servizio di prenotazione per le prestazioni ambulatoriali è attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle ore 12:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00 telefonando allo 011.568.38.65; fax 011.568.38.65; e-mail: segreteria.cmr@alice.it

Il personale di segreteria addetto alla prenotazione informa verbalmente e, se necessario, con relative istruzioni scritte i pazienti sulle modalità per raggiungere la clinica e la documentazione tecnica da portare, sia in lingua italiana che in lingua inglese o tedesca.

Le prestazioni specialistiche vengono erogate entro pochi giorni dalla prenotazione ad eccezione di programmi di diagnosi e terapia particolarmente complessi.

CONSEGNA REFERTI

Il referto della prestazione specialistica viene generalmente consegnato dal medico che ha effettuato la prestazione e su richiesta del paziente i referti possono essere spediti a domicilio o al proprio medico curante.

AMMINISTRAZIONE

Il servizio Amministrativo, integrato nel Front-Office fornisce ai pazienti tutte le informazioni relative ai costi delle prestazioni specialistiche, modalità di pagamento e tutto quanto concerne l'aspetto economico dell'assistenza sanitaria erogata presso la struttura.

I pagamenti vengono effettuati al termine dell'erogazione della prestazione

ASSISTENZA AI PAZIENTI E SITO WEB

All'indirizzo web : www.infertilitadicoppia.com. gli utenti possono consultare il sito internet del C.M.R. Il sito, ricco di tutte le informazioni relative ai servizi offerti , è strutturato in modo da poter essere consultato in modo rapido anche dagli utenti meno esperti e permette di ottenere una visione globale del Centro e dei Servizi offerti.

SERVIZI SANITARI

AMBULATORIO SPECIALISTICO

Le prestazioni sanitarie erogabili presso il C.M.R. in regime ambulatoriale sono effettuate nelle relative branche specialistiche :

ANDROLOGIA

- Dr. EMANUELE CASTELLI Andrologia Urologia Visite / Ecografie

GINECOLOGIA E OSTETRICIA

- Dr. MAURIZIO SODANO : Visita ginecologica/Visita ostetrica/Consulenza in Medicina della Riproduzione

Il Servizio prevede l'attività prevenzione, diagnosi e trattamento delle patologie del basso tratto genitale femminile; comprende l'attività di consulenza ostetrica, di diagnostica ecografica di I° e II° livello.

Gli esami eseguibili sono i seguenti:

- Visita specialistica ostetrica
- Visita specialistica ginecologica
- Ecografia ostetrica di I° e II° livello
- Ecografia ginecologica
- Pap-Test

SERVIZIO DI MEDICINA DELLA RIPRODUZIONE

C.M.R. è una struttura avanzata in Medicina della Riproduzione, occupandosi di diagnosi e terapia dell'infertilità di coppia. Il trattamento dell'infertilità di coppia costituisce l'attività di riferimento del Centro.

Per **Procreazione Medicalmente Assistita** si intende una serie di metodiche, dette anche Tecniche di Riproduzione Assistita, atte a superare eventuali condizioni presenti nella coppia che ostacolano completamente o parzialmente la possibilità di concepire naturalmente.

L'attività di Procreazione Medicalmente Assistita prevede di fornire alle coppie trattamenti di I° e II° livello.

Metodiche di Procreazione Medicalmente Assistita di I° livello

Comprendono essenzialmente l'Inseminazione Intra-Uterina o Inseminazione Artificiale Omologa.

Il medico che effettua il primo colloquio con la coppia presso C.M.R. , sulla base delle nozioni anamnestiche e degli esami eseguiti dalla coppia, stabilisce l'indicazione alla tecnica di I° livello e fornisce alla coppia chiare informazioni relative alle percentuali di successo ed ai rischi connessi.

La paziente viene sottoposta ad un ciclo di stimolazione follicolare ovarica con successiva inseminazione utilizzando il liquido seminale del partner precedentemente trattato che viene generalmente depositato a livello sovra-cervicale, in particolare in sede intra-uterina, per cui il trattamento può essere altresì denominato IUI (in accordo alla denominazione internazionale in lingua inglese : Intra-Uterine Insemination) in riferimento alla tecnica di esecuzione.

Le Metodiche di Procreazione Medicalmente Assistita di II° livello

Comprendono:

- FIVET (fertilizzazione in vitro e trasferimento in utero di embrioni)
- PESA-TESA che indicano un prelievo per aspirazione di spermatozoi dalle vie seminali. Per PESA si intende un prelievo dell'epididimo, per TESA un prelievo dal testicolo. PESA e TESA si rendono necessarie qualora il partner maschile presenti una azoospermia (cioè mancanza di spermatozoi nell'eiaculato) dovuta ad una ostruzione delle vie seminali.
- ICSI (tecniche di microiniezione degli spermatozoi all'interno dell'ovocita) che permettono di ottenere una fecondazione in vitro anche in presenza di liquidi seminali con parametri estremamente scarsi, cioè con un bassissimo numero di spermatozoi e/o con una mobilità estremamente ridotta.
- CRIOCONSERVAZIONE DI SPERMATOZOI
- CRIOCONSERVAZIONE DI ZIGOTI O PRE-EMBRIONI(per i casi previsti dalla legge)

La tecnica di Procreazione Medicalmente Assistita di II° livello più diffusa è la FIVET (Fertilizzazione In Vitro Embryo-Transfer) suddivisa in tre fasi:

Fase Preliminare

Raccoglie le attività di preparazione al trattamento PMA svolte dal personale medico specialistico, quali il colloquio preliminare, la diagnosi di infertilità, la proposta terapeutica alla coppia, la compilazione della cartella clinica dedicata e la consegna del materiale informativo.

Fase Clinica

Consiste nelle attività cliniche di monitoraggio ecografico ed ormonale della stimolazione ovarica e della crescita follicolare, le attività di sala operatoria quali il prelievo di ovociti ed il trasferimento degli embrioni, il controllo post-trattamento, la dimissione protetta.

Fase Laboratoristica

Raccoglie le attività che debbono essere svolte dal laboratorio sia in preparazione al trattamento PMA sia in corso di PMA e sono identificati come segue:

- PMA (preparazione sistemi di coltura, identificazione ovociti in corso di prelievo ovociti, preparazione del liquido seminale, inseminazione, controllo della fecondazione e sviluppo embrionario, trasferimento embrioni, crioconservazione gameti ed embrioni nei casi previsti dalle vigenti leggi).
- Analisi e crioconservazione liquido seminale ove richiesto
- Seminologia

Tutto il processo PMA viene gestito in applicazione dei requisiti cogenti in materia di Procreazione Medicalmente assistita.

L'organigramma del Servizio di Medicina della Riproduzione è così costituito:

Dr. Maurizio Sodano
Dott.ssa Sabina Morero

Responsabile Clinica PMA
Biologa Responsabile Laboratorio PMA

AMBULATORIO SPECIALISTICO

GINECOLOGIA E OSTETRICIA

Dr. Maurizio Sodano
*Specialista in Ginecologia e
Ostetricia*

MEDICINA DELLA RIPRODUZIONE

Dr. Maurizio Sodano
*Specialista in Ginecologia e
Ostetricia*

ANDROLOGIA

Dr. Emanuele Castelli
Specialista in Andrologia

Responsabile Sanitario Dr. MAURIZIO SODANO

MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ

Il concetto di Qualità nell'assistenza sanitaria nasce dalla necessità di efficacia, finalizzata alla modificazione dello stato di salute dei pazienti, e di efficienza, volta al miglior impegno possibile delle risorse disponibili. In particolare nell'ambito della Medicina della Riproduzione assicurare la qualità del servizio diventa un valore primario che pone l'attenzione sui bisogni espressi e inespressi del paziente (donna, coppia) che, essendo affetti da problemi di subfertilità o sterilità, vive uno stato di estrema ansia o attesa.

Il paziente di un centro di Procreazione Medicalmente Assistita, pur sapendo di non avere garanzia di risultato in termini di "successo", ha però bisogno di essere rassicurato sulla Qualità dell'intero sistema; sistema che dovrà saperlo ascoltare, informare, consigliare.

La Qualità scaturisce da aspetti puramente tecnici, legati alle capacità professionali individuali, e da aspetti organizzativi che diventano peraltro garanzia degli aspetti tecnici controllandone lo stato nel tempo.

La Direzione Generale ha stabilito un programma di miglioramento continuo e mirato della qualità dei servizi offerti attraverso un confronto tra obiettivi della qualità e risultati raggiunti

Per tale motivo la Direzione ha deciso di adottare ed applicare all'interno del C.M.R. un Sistema di Gestione della Qualità che permette di assicurare la più alta qualità nelle cure richieste dallo stato del malato, il tutto erogato nelle migliori condizioni materiali possibili ambientali ed umane al fine di evitare qualsiasi personalizzazione dovuta all'accesso ed al conseguente trattamento clinico.

La Politica per la Qualità adottata presso il Centro è in grado di offrire al medico consulente che si assume la responsabilità della diagnosi e della terapia l'assoluta disponibilità dei mezzi necessari.

Oggi in Italia un numero sempre maggiore di pazienti chiedono la Qualità nelle Istituzioni Sanitarie per prestazioni con caratteristiche sempre più elevate e sempre più affidabili pur sapendo che queste comportano migliori tecnologie, migliori strutture ed una migliore organizzazione ed integrazione basate su un progresso tecnico-scientifico che può contare su una eccellente formazione nonché sulla motivazione dell'equipe medica e biologica

INDICATORI DI QUALITA'

Il C.M..R. ha adottato al suo interno il Sistema Qualità Aziendale allo scopo di offrire servizi di elevata qualità tecnica ed un sistema aziendale efficiente che miri alla completa soddisfazione dell'utente e al miglioramento continuo dei servizi offerti. Sono stati così creati degli indicatori di qualità cioè dei parametri attraverso i quali monitorare nel tempo l'intero sistema aziendale. Per un monitoraggio efficace della qualità delle prestazioni erogate e della qualità percepita viene fornito al paziente un questionario che permette all'utente di comunicarci il suo parere sul trattamento ricevuto.

INDICATORI DELLA QUALITA' DELL'ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI FORNITI AGLI UTENTI

