

Ambulatorio di Chirurgia Oculare Santa Lucia	CARTA DEI SERVIZI	ALL. 7	Pagina 1 di 7
---------------------------------------------------------	-------------------	--------	------------------

INTRODUZIONE:

• PERCHÉ UNA CARTA DEI SERVIZI?

Con questa edizione della **Carta dei servizi** l'Ambulatorio di Chirurgia Oculare “Santa Lucia” vuole stringere un **patto con il paziente** della nostra struttura e utente dei servizi che eroghiamo.

Che cos'è un patto? È prima di tutto un accordo, un'intesa, a cui si deve arrivare ascoltando e, compatibilmente alla propria disponibilità, accogliendo le richieste della controparte. Nel nostro caso l'utente ci accorda la sua fiducia rivolgendosi alla nostra struttura per ricevere da parte dell'Ambulatorio “Santa Lucia” delle prestazioni che abbiano determinati requisiti qualitativi.

• CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI E A COSA SERVE?

La **Carta dei Servizi** costituisce il nostro impegno nel migliorare il rapporto con l'utenza, nell'assicurare le adeguate informazioni alla nostra clientela e nel garantire che le prestazioni vengano erogate nel rispetto di qualità e trasparenza. È lo strumento con il quale la nostra struttura intende instaurare un dialogo e nello stesso tempo un confronto con il cittadino, punto di partenza di un cammino sulla strada della qualità che ha, tra i molteplici traguardi, soprattutto quello della soddisfazione dell'utenza.

Consultando questa Carta, dunque, gli utenti potranno direttamente verificare se la struttura a cui hanno accordato la loro fiducia rispetta o meno gli impegni assunti. Non solo: possono assumere un ruolo attivo nel momento in cui esprimono il loro grado di soddisfazione per i servizi offerti, momento fondamentale che ci consente di metterci in discussione, di auto-verificarci e quindi di migliorarci ulteriormente.

La Carta dei Servizi attua i principi sull'erogazione dei servizi pubblici contenuta nella direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994, nonostante la “Santa Lucia” sia una struttura privata che intende tuttavia fare propri tali principi per incrementare sempre di più la qualità e la trasparenza dell'offerta.

Quindi i servizi erogati rispondono alle caratteristiche di:

Uguaglianza – La “Santa Lucia” si impegna cioè a garantire uguaglianza di trattamento nell'offerta dei servizi agli utenti, a prescindere dal sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, e attua idonee iniziative per garantire la fruizione dei servizi ai portatori di handicap.

Imparzialità e Continuità – La “Santa Lucia” si impegna ad erogare un servizio verso gli utenti con comportamento obiettivo, imparziale e neutrale, e compatibilmente alla programmazione della struttura, con continuità.

Diritto di scelta – La “Santa Lucia” si impegna a rispettare pienamente tale diritto, che rientra in quello della libertà personale di ogni cittadino, che in ambito sanitario può scegliere di essere curato ovunque sul territorio nazionale.

Partecipazione – La “Santa Lucia” garantisce la partecipazione di cittadini-utenti valutando i suggerimenti e le indicazioni proposte, al fine di raggiungere un miglioramento della qualità dei servizi.

DATA EMISSIONE	04/12/2001	DATA REVISIONE	08/04/2024	INDICE REVISIONE	Rev.20	APPROVATO DAL DIS
----------------	------------	----------------	------------	------------------	--------	-------------------

Ambulatorio di Chirurgia Oculare Santa Lucia	CARTA DEI SERVIZI	ALL. 7	Pagina 2 di 7
---------------------------------------------------------	-------------------	--------	------------------

Efficienza ed Efficacia – La “Santa Lucia” persegue il continuo miglioramento della qualità attraverso un razionale impiego delle risorse per far coincidere i risultati attesi e quelli raggiunti. A tale fine la “Santa Lucia” si impegna ad adottare le soluzioni tecnologiche, organizzative, procedurali, più funzionali allo scopo.

CHI SIAMO E QUALI PRESTAZIONI FORNIAMO:

L’Ambulatorio di Chirurgia Oculare “Santa Lucia” nasce nel 1998 inizialmente come centro in cui poter effettuare privatamente delle prestazioni sanitarie eseguite da personale medico altamente qualificato e specializzato. Ha poi conseguito l’accreditamento istituzionale nazionale n. 5281 in data 28.04.2017, ed il convenzionamento con delibera n. 622 del 3.5.2022.

Le nuove conoscenze acquisite nell’arco degli ultimi anni in materia di tecnica operatoria hanno reso possibile l’effettuazione della maggior parte delle prestazioni oculistiche, mediche, diagnostiche e chirurgiche, in regime ambulatoriale.

Gli interventi/trattamenti effettuati in **regime ambulatoriale privato** nella nostra struttura sono i seguenti:

- Intervento di Cataratta
- Trapianto di cornea lamellare anteriore (DALK)
- Trapianto di endotelio corneale (DMEK, DSAEK)
- Trapianto di cornea a tutto spessore (PK)
- Cross-Linking corneale
- Chirurgia refrattiva: PRK - LASIK
- Asportazione di pterigio e autotrapianto di congiuntiva
- Chirurgia dell’apparato lacrimale
- Chirurgia delle palpebre
- Chirurgia retinica e vitreoretinica
- Interventi per Glaucoma
- Iniezioni intravitreali
- Innesto di membrana amniotica
- Asportazione neoformazione congiuntivale
- Intervento di Strabismo
- Autotrapianto di cellule staminali limbari corneali
- Trapianto di cellule staminali limbari corneali da donatore vivente o da cadavere
- Cheratectomia superficiale nelle patologie della superficie oculare
- Cheratotomia incisionale
- Capsulotomia laser per cataratta secondaria
- Laser trattamento retinico

DATA EMISSIONE	04/12/2001	DATA REVISIONE	08/04/2024	INDICE REVISIONE	Rev.20	APPROVATO DAL DIS
----------------	------------	----------------	------------	------------------	--------	-------------------

Ambulatorio di Chirurgia Oculare Santa Lucia	CARTA DEI SERVIZI	ALL. 7	Pagina 3 di 7
---------------------------------------------------------	-------------------	--------	------------------

Gli interventi effettuati in **regime convenzionato con il Servizio Sanitario Regionale** nella nostra struttura sono i seguenti:

- Intervento di Cataratta

COSA LA “SANTA LUCIA” GARANTISCE ALL’UTENTE:

- la presenza di personale qualificato e specializzato per ogni tipologia di prestazione erogata;
- che il personale di servizio porti ben visibile il cartellino di riconoscimento con le generalità e la qualifica;
- il diritto all’informazione sul proprio stato di salute ed il diritto al consenso informato, per qualsiasi trattamento venga effettuato;
- il rilascio della documentazione inerente visite e i controlli effettuati presso l’ambulatorio, se necessario;
- il rispetto della dignità e della riservatezza della persona nelle visite e nelle altre prestazioni sanitarie;
- il diritto dei bambini ad essere accompagnati ed assistiti dai parenti ed in particolare dai genitori;
- il rilascio di copia della documentazione in caso di necessità;
- la presenza all’interno della struttura, di adeguati spazi di attesa e di effettuazione delle prestazioni sanitarie;
- la verifica costante del grado di soddisfazione degli utenti mediante la somministrazione del questionario anonimo allegato alla presente Carta dei Servizi, da imbucare nell’apposito box presente nelle sale d’aspetto dell’ambulatorio.

INFORMAZIONI SULLE TIPOLOGIE DI PRESTAZIONI FORNITE:

VALUTAZIONI PRE-OPERATORIE

Questo tipo di attività comprende tutti quei passaggi che vanno dal momento in cui il paziente si rivolge alla nostra struttura e ne diventa utente, fino all’espletamento della visita specialistica con conseguente prescrizione di terapia medica o di indagini diagnostiche non effettuabili internamente all’ambulatorio.

I pazienti che si rivolgono alla “Santa Lucia” rientrano essenzialmente in due categorie: la prima comprende quelli che sono già nostri pazienti ed il cui ultimo controllo è stato effettuato negli ultimi sei mesi, la seconda quelli che per la prima volta entrano in contatto con la nostra struttura oppure i “già pazienti” che hanno effettuato l’ultimo controllo in una data anteriore ai sei mesi.

In base a questi criteri di suddivisione le visite specialistiche assumono i connotati rispettivamente di *controllo* o di *prima visita*.

Così, le prime visite prevedono, a differenza dei controlli, un momento preliminare in cui vengono effettuate indagini – strumentali e non – necessarie per avere un inquadramento completo del paziente

DATA EMISSIONE	04/12/2001	DATA REVISIONE	08/04/2024	INDICE REVISIONE	Rev.20	APPROVATO DAL DIS
----------------	------------	----------------	------------	------------------	--------	-------------------

Ambulatorio di Chirurgia Oculare Santa Lucia	CARTA DEI SERVIZI	ALL. 7	Pagina 4 di 7
---------------------------------------------------------	-------------------	--------	------------------

ed in cui si prepara per la fase successiva in cui viene trattato il problema per il quale l'utente si è rivolto alla struttura stessa.

Tutte le visite sono programmate, dunque per potervi accedere è necessario prenotare un appuntamento. La prenotazione può essere effettuata telefonicamente negli orari d'apertura dell'ambulatorio o al termine della visita in corso per controlli a breve termine su indicazione dell'oculista.

L'accessibilità alla struttura è stata studiata in modo da ridurre al minimo la presenza di barriere architettoniche per pazienti portatori di handicap attraverso degli accessi riservati ed idonei e l'installazione di un adeguato ascensore.

In questo caso l'accompagnatore può accedere con l'auto direttamente all'interno del giardino ed il personale, come sancito anche nel regolamento sanitario interno della "Santa Lucia", si occuperà personalmente di aiutare il paziente portatore di handicap nel raggiungimento dei locali interni.

La sala d'attesa è dotata di aria condizionata e sono presenti servizi igienici per portatori di handicap.

ATTIVITÀ CHIRURGICA

Al termine di una visita specialistica e delle relative indagini diagnostiche prescritte o effettuate direttamente all'interno della struttura, o da qualsiasi altro oculista esterno alla struttura, il sanitario prescrive appropriata terapia chirurgica o conservativa e quindi medica. Il paziente ha a questo punto la possibilità di scegliere in piena libertà se rivolgersi ad una qualsiasi struttura pubblica o se scegliere di effettuare l'intervento presso l'ambulatorio "Santa Lucia".

Nel caso in cui il paziente decida di sottoporsi ad un intervento chirurgico presso l'ambulatorio Santa Lucia dovrà prendere appuntamento telefonico della prestazione da effettuare sulla base della prescrizione dello specialista e prontamente riceverà il consenso informato. Il paziente potrà scegliere se effettuare gli esami strumentali ed ematici necessari direttamente all'interno dell'ambulatorio, concordando direttamente l'eventuale appuntamento con il personale, o se rivolgersi ad altra struttura. Sulla base degli esiti e dei referti, l'anestesista certificherà l'effettiva idoneità della persona ad essere sottoposto all'anestesia locale necessaria per gli interventi ambulatoriali.

Prima dell'intervento viene programmata la *pre-visita*, un incontro tra il paziente e il chirurgo oculista; questo è un momento estremamente importante ai fini chirurgici, poiché si definiscono gli estremi dell'atto operatorio attraverso gli ultimi accertamenti. La *pre-visita* è anche l'occasione in cui il paziente viene nuovamente e dettagliatamente informato sulle implicazioni e sui potenziali rischi che l'intervento e l'anestesia comportano e sulle eventuali alternative possibili; la conclusione di questo momento vede la consegna della prescrizione medica dei farmaci da portare il giorno dell'intervento, firma dei consensi informati e di un accordo economico, se l'intervento viene eseguito in libera professione, tra paziente e chirurgo oculista. Ogni paziente che si appresta all'intervento chirurgico presso la nostra struttura viene infine educato ai principi basilari in materia di igiene, abbigliamento e di alimentazione ai fini della migliore riuscita dell'atto operatorio.

Gli orari dei vari atti operatori programmati per una seduta vengono decisi al termine delle pre-visite, quando cioè l'oculista ha un panorama generale e completo di tutti gli interventi, e vengono successivamente comunicati ai pazienti dal personale di accettazione.

DATA EMISSIONE	04/12/2001	DATA REVISIONE	08/04/2024	INDICE REVISIONE	Rev.20	APPROVATO DAL DIS
----------------	------------	----------------	------------	------------------	--------	-------------------

Ambulatorio di Chirurgia Oculare Santa Lucia	CARTA DEI SERVIZI	ALL. 7	Pagina 5 di 7
---------------------------------------------------------	-------------------	--------	------------------

Le sedute chirurgiche vengono generalmente programmate, dal Direttore Sanitario. Durante ogni seduta operatoria nella nostra struttura è presente l'anestesista, oltre ovviamente al chirurgo oculista e allo strumentista.

Il giorno dell'intervento i pazienti si presentano all'ambulatorio nell'ora stabilita, sono accolti e fatti accomodare all'interno della sala d'aspetto pre-operatoria. L'anestesista inizierà, in un tempo utile, a praticare l'anestesia locale richiesta per il tipo di atto operatorio ed il paziente, dotato di camice, cuffia e sovrascarpe, sarà infine aiutato ad accomodarsi nel lettino della sala operatoria.

Al termine dell'atto operatorio verrà opportunamente medicato e fatto sostare per un tempo adeguato all'interno della sala d'aspetto post-operatoria, trascorso il quale può tornare tranquillamente a casa. Al momento del congedo ogni operato viene educato sulle norme igieniche basilari da mettere in atto al fine di prevenire eventuali contaminazioni dell'occhio; ad ognuno è consegnato un foglio contenente tutte le indicazioni post-operatorie: come eseguire le medicazioni, quando, eventuali reperibilità e numeri utili per garantire una continuità assistenziale anche in caso di complicanze (cellulare attivo 24ore). Ad ogni paziente operato è consegnato anche un promemoria dei controlli post-operatori e il questionario delle prestazioni chirurgiche da compilare. In occasione del primo controllo il personale specializzato educerà il paziente sulle procedure da mettere in atto al fine di eseguire correttamente le medicazioni e di evitare eventuali complicanze post-operatorie. I controlli possono essere proseguiti in base alle necessità a discrezione dell'oculista.

Il paziente operato può richiedere copia conforme della cartella chirurgica previo versamento di 50 euro per rimborso spese. La copia conforme viene rilasciata entro 1 mese al paziente s.p.m. o tramite raccomandata A/R o ad altra persona con delega. È possibile chiedere il rilascio della documentazione al momento disponibile entro 7 giorni.

PERCORSO DI PRENOTAZIONE PER INTERVENTO CHIRURGICO DI CATARATTA IN CONVENZIONE CON IL SERVIZIO SANITARIO

I cittadini residenti nelle province di Grosseto, Siena e Arezzo, in possesso dell'impegnativa per intervento di cataratta, possono prenotare l'intervento presso la nostra struttura tramite qualsiasi punto CUP di Grosseto. Il nostro personale contatterà il paziente prenotato per fissare la data della valutazione pre-operatoria. Alla valutazione pre-operatoria il paziente dovrà portare:

- Impegnativa utilizzata al CUP per la prenotazione
- Elettrocardiogramma refertato (non più vecchio di 6 mesi);
- Esami del sangue che comprendano necessariamente i seguenti valori (non più vecchi di 6 mesi):
 - emocromo + formula
 - tempo di protrombina
 - glicemia
 - azotemia
 - transaminasi
- Visita dello specialista che le ha diagnosticato la cataratta;
- Tessera sanitaria e documento di identità;
- Lista farmaci in uso

Per ulteriori informazioni o chiarimenti contattare il nostro numero dedicato +39 333 4637281 dal lunedì al venerdì dalle ore 9:30 alle ore 11:00.

DATA EMISSIONE	04/12/2001	DATA REVISIONE	08/04/2024	INDICE REVISIONE	Rev.20	APPROVATO DAL DIS
----------------	------------	----------------	------------	------------------	--------	-------------------

Ambulatorio di Chirurgia Oculare Santa Lucia	CARTA DEI SERVIZI	ALL. 7	Pagina 6 di 7
---------------------------------------------------------	-------------------	--------	------------------

L'equipe segue il cittadino fornendo tutte le informazioni utili riguardo l'elenco degli esami da presentare, le modalità di pagamento di un eventuale ticket per la compartecipazione alla spesa, se necessario, e le tempistiche di erogazione delle prestazioni.

L'intervento si svolge nell'ambulatorio di chirurgia oculare "Santa Lucia" in via Mazzini 60 a Grosseto al secondo piano, in regime ambulatoriale senza necessità di ricovero.

La mattina successiva all'intervento verrà effettuata la prima visita di controllo, dove verranno fornite tutte le indicazioni per la terapia farmacologica da seguire a casa fino al controllo successivo.

Nel "pacchetto chirurgico cataratta" in convenzione rientrano la valutazione preoperatoria, l'intervento chirurgico, l'assistenza anestesiológica ed il primo controllo post-operatorio, in sintesi tutte le prestazioni descritte finora.

FATTORI DI QUALITÀ:

- completezza e chiarezza dell'informazione
- rispetto dei tempi per la pre-visita e per l'intervento
- brevità delle liste d'attesa per le prenotazioni
- qualità professionale e chirurgica
- rispetto delle basilari norme di igiene e di asepsi chirurgica
- completezza dell'assistenza al paziente in ogni fase dell'intervento
- accoglienza e comfort della struttura
- garanzia di continuità assistenziale in caso di complicanze anche in orario di chiusura dell'ambulatorio

RIFERIMENTI UTILI:

- PERSONALE ADDETTO: - *Medici-chirurghi Oculisti: Vincenzo Sarnicola
Caterina Sarnicola*

- *Anestesisti: Cesare Vittori, Juliana Kozma,*

Romano Margollicci, Rosella Visconti

- *Responsabile accettazione: Valentina Castelli*

- *Infermiere: Gabriella Rocchi, Martina Nicolazzo*

- *OSS: Sara Toderi*

- ORARI DI APERTURA SEDE DI GROSSETO: DAL LUNEDI' AL VENERDI'

DALLE 8,30 ALLE ORE 15,50 PER UN TOTALE DI 36 ORE SETTIMANALI

DATA EMISSIONE	04/12/2001	DATA REVISIONE	08/04/2024	INDICE REVISIONE	Rev.20	APPROVATO DAL DIS
----------------	------------	----------------	------------	------------------	--------	-------------------

Ambulatorio di Chirurgia Oculare Santa Lucia	CARTA DEI SERVIZI	ALL. 7	Pagina 7 di 7
---------------------------------------------------------	-------------------	--------	------------------

- TEMPI D'ATTESA:

VISITA/VALUTAZIONE CHIRURGICA/CONTROLLI: *in base alla programmazione delle sedute indicativamente 7-10 giorni*

- TARIFFE: *Le tariffe applicate in libera professione tengono conto di quanto previsto dall'ordine dei medici.*

Tuttavia è necessario personalizzare le tariffe in relazione alla gravità del caso, problematiche oculari e/o visite mediche, alle differenti tecniche anestesologiche, ai materiali da utilizzare etc.

Le tariffe vengono però comunque preventivamente concordate per iscritto con l'utente.

Al fine di migliorare costantemente i nostri servizi abbiamo predisposto un modulo di rilevazione del reclamo che può essere compilato dal paziente stesso o dal personale che raccoglie un reclamo orale da parte del paziente.

La comunicazione della risposta al paziente può essere immediata o non oltre 15 giorni (nel caso sia stata attivata una procedura di istruttoria interna).

DATA EMISSIONE	04/12/2001	DATA REVISIONE	08/04/2024	INDICE REVISIONE	Rev.20	APPROVATO DAL DIS
----------------	------------	----------------	------------	------------------	--------	-------------------